

1. Общие положения

1.1. Общие сведения о муниципальной услуге.

Административный Регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» в условиях вне стационара (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества, предоставления и доступности муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» в условиях для получателей муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при оказании муниципальной услуги.

1.2. Сведения о заявителях.

Заявителями на получение муниципальной услуги являются физические и юридические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

1.3. Форма оказания услуги.

В условиях вне стационара.

1.4. Показатели, характеризующие объемы оказания муниципальной услуги.

Количество посещений (единиц).

1.5. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.5.1. Информацию о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги можно получить:

- в Амгинской центральной библиотеке им. народного поэта Якутии В.М.Новикова – Кюннюк Урастырова, в библиотеках – филиалах;
- путем использования средств телефонной связи;
- на сайте МКУ «Амгинской межпоселенческой централизованной библиотечной системы» (amgalib.ru);
- в представительстве библиотек в социальных сетях.

Основными требованиями к предоставлению информации являются:

- актуальность;
- своевременность;
- четкость в изложении материала;
- полнота;
- наглядность форм подачи материала;
- удобство и доступность.

1.5.2. Информацию о местах нахождения, графике работы, контактных телефонах, участвующих в предоставлении муниципальной услуги (далее - библиотека), представлены в приложении №1 к настоящему Регламенту. Информирование заявителей услуги может быть как индивидуальным, так и публичным, в устной, письменной и электронной форме.

1.5.3. Индивидуальное устное информирование (консультирование) осуществляется при обращении заявителей за информацией лично и или по телефону. Устное индивидуальное консультирование заинтересованного лица сотрудником библиотеки происходит при непосредственном присутствии заинтересованного лица в помещении библиотеки в рабочее время.

При ответе на телефонные звонки сотрудник, осуществляющий информирование, сняв трубку, должен представиться: назвать свои фамилию, имя, отчество и наименование учреждения. Во время разговора произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления

звонка на другой аппарат. Сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для ответа, в т.ч. с привлечением других сотрудников. Сотрудники, осуществляющие информирование по телефону или лично, должны корректно и внимательно относиться к заявителям, не унижая их чести и достоинства. Информация должна предоставляться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

1.5.4. Индивидуальное письменное информирование.

Индивидуальное письменное информирование осуществляется путем личного вручения информации, направления почтой, в т.ч. электронной, а также в соответствующем разделе сайта центральной библиотеки, в зависимости от способа обращения или способа доставки, запрашиваемого заявителем.

Главный библиотекарь библиотеки – филиала, внестационарного отдела Амгинской МЦБС готовит ответ на запрос заявителя.

Ответ на запрос дается в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя.

При индивидуальном письменном консультировании ответ направляется в течении 15 рабочих дней со дня поступления запроса.

Информация по запросу в соответствующем разделе сайта центральной библиотеки размещается в режиме вопрос – ответ в течение 5 рабочих дней.

1.5.5. Публичное информирование.

Публичное информирование осуществляется с привлечением средств массовой информации (далее - СМИ);

Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в СМИ, периодических печатных изданиях, а также на сайте библиотек, предоставляющих муниципальную услугу.

Публичное информирование осуществляется также путем распространения информационных листовок и оформления информационных стендов в помещении библиотек, предоставляющих муниципальную услугу.

На информационном стенде размещается следующая обязательная информация:

- режим работы учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;
- адрес сайта учреждения;
- номер телефона, адрес электронной почты библиотеки;
- перечень документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;
- порядок предоставления муниципальной услуги учреждением;
- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- выдержки из нормативных правовых актов по вопросам предоставления муниципальной услуги;

2. Общие качества предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» в условиях вне стационара

2.1. Наименование муниципальной услуги

«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» в условиях вне стационара.

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальное казенное учреждение культуры «Амгинская межпоселенческая библиотечная централизованная система»

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги:

- предоставление документа во временное пользование;
- возврат документа в библиотечный фонд.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Режим работы всех форм внестационарного библиотечного обслуживания определяется в установленные дни и часы, удобные для пользователей, согласуется с директором, главным библиотекарем методического отдела Амгинской МЦБС и доводится до сведения обслуживаемых школ, детских садов, трудовых коллективов, организаций Амгинского улуса.

2.4.2. Библиотечные пункты работают в зависимости от местных условий и количества пользователей по определенному расписанию в определенные дни и часы не реже 1 раза в 2 недели.

2.4.3. Обслуживание на дому производится 1 раз в месяц.

2.4.4. Выездной читальный зал действует в определенные дни и часы на основании договора между организацией и конкретной библиотекой МКУ «Амгинская МЦБС».

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими документами:

Нормативно – правовые акты:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 29.12.1994 г. №78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральный закон от 16.10.2003 г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон от 29.12.2010 г. № 436-ФЗ (ред. от 29.06.2015) «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;

Нормативные правовые акты, регулирующие порядок оказания муниципальной услуги на региональном и муниципальном уровне:

-Закон Республики Саха (Якутия) «О библиотечном деле» от 27.07.1994; в ред.от 15.12.2009.782- 3№ 435-IV(с изменениями);

Положение об организации библиотечного обслуживания населения межпоселенческими библиотеками, комплектовании и обеспечении сохранности их библиотечных фондов в муниципальном районе Амгинский улус от 11 ноября 2010 г. № 107;

-Ведомственный перечень муниципальных услуг учреждений культуры МР “Амгинский улус (район)” от 29.07.2015 № 429

-Муниципальная услуга по предоставлению во временное пользование официальных изданий, периодической печати и книг из библиотечного фонда МКУ МЦБС Амгинского улуса;

Модельные стандарты:

-Модельный стандарт деятельности общедоступной библиотеки, утвержден Министерством культуры Российской Федерации 31.10.2014г.;

-Модельный стандарт деятельности муниципальной общедоступной библиотеки Республики Саха (Якутия) от 28.03.2017г.;

Внутренние нормативные документы:

- Устав Муниципального казенного учреждения культуры “Амгинская Межпоселенческая централизованная библиотечная система”;

- Регламент муниципального казенного учреждения культуры “Амгинская межпоселенческая централизованная библиотечная система” по предоставлению муниципальной услуги “Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки” в условиях вне стационара;

- Правила пользования библиотекой;

- Должностные инструкции;

- Инструкции по охране труда;

- Инструкция о мерах пожарной безопасности в библиотеке.

2.6.Исчерпывающий перечень документов и информации, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги

2.6.1.Для физических лиц

Граждане становятся пользователями отдела внестационарных форм обслуживания после предъявления документов, удостоверяющих их личность, а именно паспорта.

За несовершеннолетних в возрасте до 14 лет родители/законные представители заполняют Согласие на обработку персональных данных ребенка.

При повторном обращении пользователи муниципальной услуги документы не предъявляют.

2.6.2. Запись читателей и выдача изданий в библиотечном пункте производится в соответствии с Правилами пользования библиотеками и с условиями, оговоренными в договоре об организации библиотечного пункта.

2.6.3. Для реализации прав граждан с ограниченными физическими возможностями и пожилых граждан на предоставление муниципальной услуги организуется обслуживание на дому (книгоношество). Запись читателей и выдача им изданий производится в соответствии с Правилами пользования библиотеками МКУ "Амгинская МЦБС".

На каждого читателя, обслуживаемого на дому, заполняется читательский формуляр (Приложение №2). При посещении читателей регистрируется в читательском формуляре выдача или возврат библиотечных документов. Формуляры хранятся в отделе внестационарных форм обслуживания.

Договор на оказание услуги считается заключенным с момента оформления формуляра читателя на заявителя.

2.6.4. В регулярных выездных читальных залах обслуживание пользователей производится на основе договора между библиотекой и организацией (учреждением) на территории которого организован читальный зал (по месту работы, учебы) (Приложение № 4)

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- предоставление заявителем не в полном объеме документов, необходимых в соответствии с законодательством и настоящим административным Регламентом для предоставления муниципальной услуги;

- предоставления заявителем заведомо недостоверных сведений и документов, по форме или содержанию не соответствующих требованиям действующего законодательства;

- неприятие Правил пользования библиотеками МКУ "Амгинская МЦБС".

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

В предоставлении услуги физическим лицам может быть отказано по следующим основаниям:

- отсутствие документов, удостоверяющих личность и дающих право на получение муниципальной услуги (для детей до 14 лет – отсутствие Согласия родителя/законного представителя на обработку персональных данных ребенка);

- запроса отсутствующего документа в фонде в момент обращения;

- нахождение заявителя в социально – неадекватном состоянии;

- нарушение пользователем Правил пользования библиотекой;

- противоречия запроса получателя услуги нормам законодательства об авторском праве;

- обращение в дни и часы, когда учреждение закрыто для посещения;

- запрашиваемая информация не связана с деятельностью учреждения по оказанию услуги.

Основание для отказа заявителю в приеме письменного обращения (в том числе по электронной почте):

-если в письменном обращении не указаны фамилия, имя, отчество заявителя, направившего обращение, почтовый или электронный адрес, по которому должен быть отправлен ответ.

В предоставлении услуги юридическим лицам может быть отказано по следующим основаниям:

- отсутствие договора на организацию библиотечного пункта или выездного читального зала;
- нарушение обязательств по договору.

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги

2.9.1.Муниципальная услуга “Библиотечное, библиографическое, информационное обслуживание пользователей библиотеки” в условиях вне стационара предоставляется бесплатно на основании Устава МКУ “Амгинская МЦБС” и Правил пользования библиотеками МКУ “Амгинская МЦБС”.

2.10. Максимальный срок ожидания при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги

2.10.1. Предоставление во временное пользование любого документа из библиотечного фонда в режиме абонементов производится на срок не более 30 дней, в режиме читального зала – в течение рабочего дня.

2.10.2. Срок ожидания результата предоставления муниципальной услуги – в случае доставки документа по межбиблиотечному абонементу (МБА) – до 30 рабочих дней.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги вне стационара

Запрос заявителя о предоставлении муниципальной услуги регистрируется в момент обращения заявителя.

2.12. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.12.1. Показателями доступности библиотечной услуги для пользователей является удобное время работы библиотечного пункта или выездного читального зала.

2.12.2. Показатели качества предоставления муниципальной услуги:

- количество документов выдачи;
- отсутствие жалоб на качество предоставления муниципальной услуги;
- соблюдение требований к объему предоставления муниципальной услуги;
- квалификация персонала, оказывающего муниципальную услугу.

2.12.3. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

Публичное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством привлечения средств массовой информации, а также путем размещения информации на страницах библиотеки в социальных сетях, на сайте Амгинской центральной библиотеки им.народного поэта Якутии В.М.Новикова – Кюннюк Урастырова (amgalib.ru);

3.Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения.

3.1 Муниципальная услуга “Библиотечное, библиографическое, информационное обслуживание пользователей библиотеки” в условиях вне стационара включает в себя:

Получение пользователем:

- Бесплатно информации о наличии в библиотечных фондах конкретного документа;
- во временное пользование любого документа из библиотечных фондов;
- основных видов общественно – значимых и культурно – просветительских мероприятий.

Для этого МКУ “Амгинская МЦБС” выполняет следующую работу вне стационара:
Выдача печатных, электронных, аудиовизуальных документов:

- посредством нестационарных форм обслуживания, приближая книгу и другие источники информации к месту работы, учебы, лечения потребителей муниципальной услуги.

Справочно- библиографическое и информационное обслуживание пользователей: - оказывает услуги информирования о фонде библиотеки, ее информационных ресурсах с помощью разных видов книжных выставок, обзоров литературы, Дней информации, Дня специалиста, бюллетеней новинок, дайджестов, рекомендательных списков литературы и др.

- оказывает услуги консультационного характера: проводит консультации по правилам пользования библиотекой и ее справочно- библиографическим аппаратом, поиску информации в электронной информационной среде, информационно – правовых системах;

- оказывает услуги справочного характера: выполняет тематические, адресные, уточняющие библиографические и фактографические справки по запросам пользователей;

- сообщает информацию по телефону, электронной почте, на сайте библиотеки.

Учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности библиотечного фонда библиотеками МКУ “Амгинская МЦБС” с учетом информационных потребностей и читательских интересов разных социальных и возрастных групп.

Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки в условиях вне стационара включает в себя:

- организация и проведение культурно- просветительских мероприятий по привлечению к чтению (читательские конференции, литературные конкурсы, викторины, встречи читателей с автором и др.);
- услуги по организации библиотечного общения (клубы по интересам, литературные объединения и др.);

3.2. Административная процедура по предоставлению муниципальной услуги “Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки” в условиях вне стационара включает в себя следующие административные действия:

3.2.1. Основанием для начала административного действия является запрос пользователя на предоставление библиотечной, библиографической и информационной услуги вне стационара.

Для удовлетворения запросов пользователей всех форм внестационарного обслуживания используется: в центральной библиотеке – фонд отдела внестационарного обслуживания, в библиотеках – филиалах МКУ “Амгинская МЦБС” – фонд библиотеки.

Последовательность действий при выполнении административной процедуры в отделе внестационарных форм обслуживания:

- Обращение пользователя в библиотеку, оформление читательского формуляра.

Юридическим фактом – основанием для начала административного действия – является личное обращение пользователя в библиотеку.

При первом обращении пользователя за муниципальной услугой библиотекарь проводит регистрацию пользователя и ознакомление с Правилами пользования библиотеками и другими локальными актами ЦБС, регламентирующими библиотечную деятельность.

Для оформления читательского формуляра пользователь предоставляет документ, удостоверяющий личность (за несовершеннолетних в возрасте до 14 лет родители/законные представители заполняют Согласие на обработку персональных данных ребенка) и сообщает сведения, необходимые для оформления читательского формуляра. В формуляре фиксируются стандартные данные в соответствии с Правилами заполнения читательского формуляра, пользователь ставит подпись о том, что он ознакомлен с Правилами пользования библиотекой и предупрежден об ответственности

за их нарушение. Личная подпись пользователя является Договором присоединения (Договором присоединения признается договор, условия которого определены одной из сторон в формулярах или иных стандартных формах и могли быть приняты другой стороной не иначе как путем присоединения к предложенному договору в целом) (Ст.428ГКРФ).

- Запись пользователей осуществляется в течение всего календарного года.

При последующем обращении пользователя в библиотеку, документ, удостоверяющий личность, не требуется.

3.2.2. Перерегистрация пользователя, имеющего читательский формуляр, производится при первом посещении библиотеки в текущем календарном году. Для перерегистрации пользователю необходимо предъявлять документ, удостоверяющий личность. Библиотекарь проводит сверку данных, указанных в документе, с данными, зафиксированными в читательском формуляре. В случае необходимости вносит в читательский формуляр изменения. Пользователь ставит подпись в читательском формуляре, тем самым продлевая взаимоотношения с библиотекой.

Результатом административного действия является оформление читательского формуляра.

Срок выполнения административного действия – день обращения пользователя в учреждение.

Библиотечное обслуживание пользователя.

Юридическим фактом – основанием для начала административного действия является личное обращение пользователя в библиотеку с запросом и выполняется при непосредственном присутствии пользователя.

При выполнении запроса:

Библиотекарь принимает у пользователя запрос и при выдаче документа делает отметку в читательском формуляре и передает документ пользователю на срок, установленный Правилами пользования библиотеками МКУ “Амгинская МЦБС”.

Пользователь может продлить срок, согласовав данный вопрос с библиотекой по телефону или лично обратившись к библиотекарю. В читательском формуляре делается отметка о продлении срока пользования документом.

Срок выполнения административного действия – день обращения пользователя.

3.3.3. Последовательность действий при выполнении административной процедуры в библиотечном пункте.

Между организацией и МКУ “Амгинская МЦБС” заключается договор об организации библиотечного пункта. (Приложение № 3)

Сведения об общем числе выданных и возвращенных книг отмечаются в отдельной тетради по учету контрольных показателей библиотечного пункта и в 4-й части (А, Б) дневника учета работы библиотеки.

Для документации библиотечных пунктов на каждый из них в отделе внестационарных форм обслуживания, в библиотеках – филиалах МЦБС заводится отдельная папка. В папке хранится договор, отчеты и другие документы, связанные с организацией и работой библиотечных пунктов.

Для работников трудовых коллективов организаций, предприятий и учреждений доставка литературы осуществляется библиотекарем 1 раз в 2 недели по специальному графику.

Порядок действий должностного лица по оказанию муниципальной услуги:

-библиотекарь на основании документа, удостоверяющего личность получателя услуги, оформляет читательский формуляр, где заполняются личные данные гражданина с указанием контактного телефона;

-библиотекарь знакомит получателя услуги с правилами пользования библиотекой под роспись;

-предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда производится в зависимости от спроса на него в срок от 14 до 30 дней;

-библиотекарь записывает взятые документы в читательский формуляр, где получатель услуги расписывается за каждый из них. По истечении срока библиотекарь меняет документы согласно заявке получателя услуги, которая осуществляется по телефону или при личном контакте с библиотекарем;

-при возврате документов библиотекарь в присутствии получателя услуги вычеркивает возвращенные документы и ставит подпись и число.

3.2.4. Предоставление услуги гражданам, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и с ограниченными физическими возможностями, осуществляется посредством исполнения следующей административной процедуры (книгоношество):

- получатель услуги может обратиться в библиотеку лично или по телефонам, указанным в приложении № 1;

-в случае отсутствия у получателя услуги телефонной связи его просьбу о предоставлении услуги имеют право передать в устной форме его родственники, социальные работники, знакомые;

-библиотекарь фиксирует полученную заявку на предоставленные услуги в тетради учета;

-получателю услуги сообщают о дате и времени посещения библиотекарем в течение 3-х дней с момента поступления заявки;

-при первом посещении на дому библиотекарь знакомит получателя услуги с правилами пользования библиотекой под роспись, оформляет читательский формуляр на основании документа, удостоверяющего личность, получателя услуги, согласно п.2.6.1 настоящего Регламента;

-библиотекарь записывает заказанные документы в читательский формуляр, где получатель услуги расписывается за каждый из них;

-получатель услуги может взять на дом не более 5 печатных документов сроком от 14 до 30 дней; периодические издания текущего месяца выдаются на дом на 5 дней. По истечении установленного срока получатель услуги обязан продлить срок или сдать взятые документы;

-не выдаются особо ценные и редкие издания, единственные экземпляры справочных изданий из фонда библиотеки.

3.2.5.Выездной читальный зал (временный читальный зал).

Организуется в школах, учреждениях здравоохранения, организациях, детских летних лагерях. Работает в определенные часы и дни недели в соответствии с договором. Из фонда библиотеки доставляются периодические издания, библиографические материалы.

Результатом административного действия является выдача читателю требуемого документа из фонда библиотеки.

3.2.6.В рамках оказания муниципальной услуги работа по организации и проведению просветительских и культурно – досуговых мероприятий проводится на основании календарного плана работы внестационарного отдела центральной библиотеки в соответствии с требованиями ГОСТ Р 7.0.20- 2014.

Процедура проведения мероприятий и выставок с целью организации досуга, популяризации различных областей знаний, повышения информационной культуры включает следующее:

-сотрудник структурного подразделения МКУ Амгинской МЦБС, ответственный за подготовку и проведение массовых мероприятий и выставок в соответствии с планом работы подразделения, организует различные формы массовых мероприятий;

-осуществляет информационное обеспечение по подготовке мероприятий (текущая связь с участниками, рассылка материалов, приглашений и пр.);

-обеспечивает проведение мероприятий (подготовка и распечатка объявления, программы мероприятий, приглашение участников, просмотр и отбор документов, подготовка выставки, оформление помещения и др.);

Результатом данного административного действия является участие читателей и населения в культурно – просветительных мероприятиях.

3.2.7. Библиографическое обслуживание пользователей.

Юридическим фактом – основанием для начала административного действия является личное обращение пользователя с библиографическим запросом.

Административное действие осуществляется путем выполнения справочно-библиографических запросов.

Библиографическое обслуживание включает в себя библиографическую информацию:

- о наличии и (или) местонахождении документа в фонде;
- о литературе по определенной теме, интересующей пользователя;
- сведения и факты, интересующие пользователя.

4. Контроль исполнения административного Регламента

4.1. Контроль соблюдения и исполнения специалистами МКУ Амгинской МЦБС положений настоящего Регламента, иных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется управлением культуры МР “Амгинский улус (район)”, директором МКУ “Амгинская МЦБС”, методистами центральной библиотеки им. В.М.Новикова – Кюннюк Урастырова, главными библиотекарями библиотек – филиалов МКУ “Амгинский улус (район)”.

Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных обязанностях.

Периодичность осуществления контроля составляет 1 раз в год.

4.2. Контроль полноты и качества оказания муниципальной услуги включает проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав потребителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращение заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.2.1. Проверки могут быть плановыми (осуществляется на основании годовых планов работы). При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с оказанием муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц

Порядок обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Пользователь (потребитель) имеет право на обжалование действий или бездействия специалистов МКУ “Амгинская МЦБС” в досудебном и судебном порядке.

5.1. Обращение к руководителю МКУ “Амгинская МЦБС”

Пользователь может обжаловать действия или бездействие специалистов МКУ “Амгинская МЦБС” их руководителю.

Пользователь имеет право направить письменное обращение, жалобу или обратиться с жалобой лично к руководителю МКУ “Амгинская МЦБС”.

5.2. Обращение заявителя в письменной форме.

При обращении заявителя в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения.

Заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (полное наименование для юридического лица), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. По результатам рассмотрения жалобы

директор МКУ «Амгинская МЦБС» принимает решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, то ответ на обращение не дается.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может не поддаться прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, были устранены, заявитель вправе вновь направить повторное обращение.

Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия или бездействия должностных лиц МКУ «Амгинская МЦБС» в судебном порядке.

5.3. Способы подачи сообщений заявителем.

Заявители могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействиях должностных лиц, нарушении положений Регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики:

- номерам телефонов управления культуры МР «Амгинский улус (район)» – 4-15 - 01;
- по почтовому адресу: 678600, с.Амга, ул.Ленина, 17;
- через сайт(amgalib.ru)и по электронной почте amglib10@gmail.com

Сообщение заявителя должно содержать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подается сообщение, его место жительства или пребывания;
- наименование учреждения, должность, фамилию, имя и отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы потребителя;
- суть нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);
- сведения о способе информирования заявителя о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.

В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в жалобе на действия (бездействия) и решения должностных лиц МКУ «Амгинская МЦБС», руководитель учреждения принимает меры по привлечению к ответственности виновных должностных лиц.

Приложение №1

Информация о местонахождении и графике работы библиотек МКУ "Амгинская МЦБС", предоставляющих муниципальную услугу

| Подразделения | Адрес | Телефон, электронный адрес, сайт | Режим работы |
|---|--------------------------------|---|--|
| Амгинская центральная библиотека им. Кюннюк Урастырова | с. Амга, ул. Ленина, 19 | 4-16-77 amglib10@gmail.com; amga_biblioteka; amgabiblioteka.ru | Пн – 9.00 – 18.00 Вт – 9.00 – 20.00 Ср – 9.00 – 20.00 Чт – 9.00 – 19.00 Пт – 9.00 – 19.00 Сб – 9.00 – 17.00 Обед – 12.30-14.00 Вс.- выходной Санитарный день – последний день месяца |
| Амгинская модельная детская сельская библиотека им. Жожикова В.И. | с.Амга, ул.Ленина, 17 | 4-14-47 e-mail: amglibdb@mail.ru; amglibdb | Пн – 9.00 – 18.00 Вт – 9.00 – 18.00 Ср – 9.00 – 18.00 Чт – 9.00 – 18.00 Пт – 9.00 – 18.00 Сб – 9.00 – 18.00 Обед – 12.30-14.00 Вс.- выходной Санитарный день – последний день месяца |
| Абагинская сельская модельная библиотека им.К.Туйарского | с.Абага, ул.Партизанская, 2/ 2 | 28-6-02 E-mail: abaga_bibl@mail.ru abaginskaiabiblioteka | Пн.-10.00 - 17.00 Вт.- 11.00 - 20.00 Ср.- 10.00 - 18.00 Чт.- 10.00 - 18.00 Пт.- 11.00 - 20.00 Сб.- 10.00 - 17.00 Обед – 13.00 - 14.00 Вс.- выходной Санитарный день- последний день месяца |
| Алтанская сельская библиотека | с.Алтан, ул.С.Петрова,23 | E-mail: altan_bibl@mail.ru altanlib | Пн.- 10.00 - 17.00 Вт.- 11.00 - 20.00 Ср.- 10.00 - 18.00 Чт.- 10.00 - 18.00 Пт.-11.00 - 20.00 Обед – 13.00 - 14.00 Сб., вс. - выходные Санитарный день- последняя пятница месяца |
| Амгино-Нахаринская | с.Оннес,ул.Яковлева,9 | 24-5-18 E-mail: onnes_bibl@mail.ru | Пн.- 10.00 - 17.00 Вт.-11.00 - 20.00 |

| | | | |
|---|--------------------------------------|--|---|
| сельская библиотека | | amginonakharinskaia | Ср.- 10.00 - 18.00 Чт.-10.00 - 18.00 Пт.-11.00 - 20.00 Обед – 13.00 - 14.00 Сб., вс. - выходные Санитарный день - последняя пятница месяца |
| Бетюнская сельская библиотека | с.Бетюнь, ул. Партизана Васильева, 2 | E-mail: ayanikivanova1502@gmail.com betunlibrary | Пн.-10.00 - 17.00 Вт.- 11.00 - 20.00 Ср.- 10.00 - 18.00 Чт.- 10.00 - 18.00 Пт.- 11.00 - 20.00 Сб.- 10.00 - 17.00 Обед – 13.00 - 14.00 Вс.- выходной Санитарный день – последний четверг месяца. |
| Болугурская сельская библиотека | с.Болугур, ул.Ленина, 52 | E-mail: bolugurbibl@mail.ru bolugurskaiabiblioteka | Пн.-10.00 - 17.00 Вт.- 11.00 - 20.00 Ср.- 10.00 - 18.00 Чт.- 10.00 - 18.00 Пт.- 11.00 - 20.00 Сб.- 10.00 - 17.00 Обед – 13.00 - 14.00 Вс.- выходной Санитарный день - последняя пятница месяца. |
| Майская сельская библиотека | с.Покровка, ул.Октябрьская,22 | E-mail: annaustinova42@mail.ru maiskbibliotek | Вт. - 11.00 - 20.00 Ср. - 10.00 - 18.00 Чт. - 10.00 - 18.00 Пт. - 11.00 - 20.00 Сб. - 10.00 - 17.00 Обед – 13.00-14.00 Вс., пн. - выходные Санитарный день – последняя пятница месяца |
| Сатагайская сельская модельная библиотека | с.Сатагай, ул.Лукина, 27/1 | E-mail: satagaylib@gmail.com satagaylib | Пн.-10.00 - 17.00 Вт.- 11.00 - 20.00 Ср.- 10.00 - 18.00 Чт.- 10.00 - 18.00 Пт.- 11.00 - 20.00 Сб.- 10.00 - 17.00 Обед – 13.00 - 14.00 Вс.- выходной Санитарный день – последний день месяца |
| Соморсунская | с.Михайловка, | E-mail: | Пн.- 10.00 - 17.00 |

| | | | |
|---|--------------------------------------|---|---|
| сельская библиотека | ул.Константинова, 12 | somor_bibl@mail.ru som.bibl | Вт.- 11.00 - 20.00 Ср.- 10.00 - 18.00 Чт.- 10.00 - 18.00 Пт.-11.00 - 20.00 Обед – 13.00 - 14.00 Сб., вс. - выходные Санитарный день – последняя пятница месяца |
| Сулгачинская сельская модельная библиотека им. Наумова Д.Ф. | с.Сулгача, ул.Харачаса, 16 | E-mail: sylg_pev@mail.ru elenavas_bibliotekasylg | Пн.- 10.00 - 17.00 Вт.- 11.00 - 20.00 Ср.- 10.00 - 18.00 Чт.- 10.00 - 18.00 Пт.-11.00 - 20.00 Обед – 13.00 - 14.00 Сб., вс. - выходные Санитарный день- последняя пятница |
| Чакырская сельская модельная библиотека им. Илларионовой Р.В. | с.Чакыр, ул.Ленина 41/1 | E-mail: veronika11041995@mail.ru bibliotekachakur | Пн.- 10.00 - 17.00 Вт.- 11.00 - 20.00 Ср.- 10.00 - 18.00 Чт.- 10.00 - 18.00 Пт.-11.00 - 20.00 Обед – 13.00 - 14.00 Сб., вс. - выходные Санитарный день – каждый четверг месяца |
| Чапчылганская сельская библиотека | с.Чапчылган, ул.Красноармейская,6”а” | 29-1-47 E-mail: chap_bibl@mail.ru chapchylgan_library | Пн.- 10.00 - 17.00 Вт.- 11.00 - 20.00 Ср.- 10.00 - 18.00 Чт.- 10.00 - 18.00 Пт - 11.00 - 20.00 Обед – 13.00 - 14.00 Сб., вс. - выходные Санитарный день – последняя пятница месяца |
| Эмисская сельская библиотека | с.Эмис, ул.Мира, 25 | E-mail: bubyakinap@mail.ru biblioteka_e9 | Пн.- 10.00 - 17.00 Вт.- 11.00 - 20.00 Ср.- 10.00 - 18.00 Чт.- 10.00 - 18.00 Пт.-11.00 - 20.00 Обед – 13.00 - 14.00 Сб., вс. - выходные Санитарный день – последняя пятница месяца |
| Мэндигинская сельская библиотека | с.Мэндиги, ул. Билястяхская, 1 | E-mail: myandigi_bk@mail.ru myandigi_bk | Вт. - 11.00 - 20.00 Ср. - 10.00 - 18.00 Чт. - 10.00 - 18.00 |

| | | | |
|---|--------------------------------|--|--|
| | | | Пт. - 11.00 - 20.00 Сб. - 10.00 - 17.00 Обед – 13.00-14.00 Вс., пн. - выходные Санитарный день – последний день месяца |
| Сэргэ – Бэсская сельская библиотека | с.Сэргэ-Бэс, Первая, 21 ул. | 4- 00-10 E-mail: konnikova.1964@mail.ru sbes_biblioteka | Вт. - 11.00 - 20.00 Ср. - 10.00 - 18.00 Чт. - 10.00 - 18.00 Пт. - 11.00 - 20.00 Сб. - 10.00 - 17.00 Обед – 13.00-14.00 Вс., пн. - выходные Санитарный день – последняя пятница месяца |

Типовой договор на организацию библиотечного пункта

Муниципальное казенное учреждение «Амгинская межпоселенческая централизованная библиотечная система» в лице директора _____ с одной стороны и

(имя, отчество, фамилия)

_____ с другой, в целях обеспечения информации и улучшения обслуживания пользователей берут на себя следующие обязательства:

1. В центральной библиотеке обслуживание пользователей проводится отделом внестационарного обслуживания с библиотечным фондом, с штатом специалиста. В библиотеках – филиалах - библиотечкарем данной библиотеки.

2. Библиотека обязуется:

- производить регулярный обмен прочитанных в в библиотечном пункте изданий;
- предоставлять в распоряжение читателей фонд библиотек Амгинской централизованной библиотечной системы.
- использовать все формы массовой и информационной работы, рекомендательные и информационные списки, издаваемые библиотеками МКУ «Амгинская МЦБС»;
- обеспечить справочно – библиографическое обслуживание читателей;
- систематически обучать библиотекарей – общественников;

3. _____

(наименование организации или учреждения)

берет на себя ответственность за работу библиотечного пункта и обязуется:

- обеспечить библиотечный пункт для работы определенным местом, помещением и оборудованием(перечислить предметы оборудования, которые могут быть представлены организацией или учреждением);
- выделить на работу в библиотечный пункт

_____ (имя, отчество, фамилия)

на которого возлагается обязанность получения и обмена книг и учет контрольных показателей;

- не производить увольнения рабочих и служащих без отметки в обходном листе о возврате книг в библиотеку;
- в случае утери или порчи изданий вернуть библиотеке равноценные издания или уплатить их стоимость в 10-кратном размере;

4. Срок действия настоящего договора один год со дня его заключения.

Примечание

Если на предприятии, учреждении организуется несколько библиотечных пунктов, то договор заключается один на все пункты, с указанием места их расположения и ответственных лиц.

Руководитель _____

Директор МКУ «Амгинская МЦБС»: _____

или

Гл.библиотекарь (название библиотеки): _____

Дата: _____

**Типовой договор
на организацию выездного читального зала (ВЧЗ)**

Настоящий договор подписан МКУ “Амгинская межпоселенческая централизованная библиотечная система” в лице директора _____ (далее – исполнитель), действующей на основании Устава, с одной стороны и _____ (наименование организации или учреждения и ее руководитель)

(далее – заказчик) с другой, действующий на основании _____ в целях организации библиотечного обслуживания работающих (учащихся) берут на себя следующие обязательства:

Исполнитель обязуется:

- организовать в учреждении выездной читальный зал;
- регулярно, в соответствии с графиком работы, предоставлять периодические издания, книги из фонда библиотеки в соответствии с запросами пользователей ВЧЗ;
- использовать формы массовой и индивидуальной работы с пользователями, справочно – библиографическое обслуживание;
- все перечисленные виды услуг предоставляются бесплатно;

Заказчик обязуется:

- предоставить помещение для работы выездного читального зала, имеющее столы и стулья для работы пользователей с документами;
- оказывать содействие работе выездного читального зала библиотеки;
- согласовать с исполнителем день недели и время работы ВЧЗ;
- размещать на информационных стендах учреждения рекламные материалы, объявления о режиме работы ВЧЗ;

Исполнитель имеет право:

- расторгнуть настоящий договор ввиду непредставления либо предоставления неподходящего помещения для работы ВЧЗ;
- изменить по согласованию с заказчиком режим работы ВЧЗ;

Заказчик имеет право:

- отказаться (не позже чем за неделю) от услуг выездного читального зала;
- изменить по согласованию с исполнителем режим работы ВЧЗ;

Заказчик:

Исполнитель:

Руководитель учреждения:

Руководитель библиотеки:

должность _____

должность _____

подпись _____

подпись _____

дата _____

дата: _____

ПАСПОРТ ВЫСТАВКИ

Название выставки _____

Тема _____

Период работы с « _____ » _____ 20 г.

По « _____ » _____ 20 г.

Место проведения _____

Количество участников _____

Количество предоставленной литературы _____

Количество просмотренной/выданной литературы _____

Количество представленных книг _____

Ответственный _____

Примечания _____

ПАСПОРТ БИБЛИОТЕЧНОГО МЕРОПРИЯТИЯ

1. Дата проведения «_____» _____ 20 год
2. Форма и название мероприятия _____

3. Место проведения (организация, учреждение) _____

4. Количество присутствующих, в том числе по основным читательским группам:
Всего _____
Юношество _____
Дети _____
5. Количество предоставленных / выданных документов, в т.ч. по отраслям знаний:
2 _____
3 _____
4 _____
5 _____
6 _____
75 _____
81 _____
83 _____
85 _____
86 _____
9 _____
82-84 _____
6. ФИО ответственного _____
7. Примечания _____
