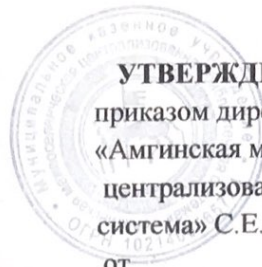


**СОГЛАСОВАН**

Директор МБУ «Амгинский  
районный дом народного  
творчества»

\_\_\_\_\_ Е.М. Сутакова  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2019 г.



**УТВЕРЖДЕН**

приказом директора МКУ  
«Амгинская межпоселенческая  
централизованная библиотечная  
система» С.Е. Макаровой  
от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

**РЕГЛАМЕНТ**

**Муниципального казенного учреждения  
«Амгинская межпоселенческая централизованная библиотечная система»  
по предоставлению муниципальной услуги  
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание  
пользователей библиотеки»**

## 1. Общие положения

### 1.1. Общие сведения о муниципальной услуге

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее- Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее- муниципальная услуга), создания комфортных условий 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 (далее - заявители).

### 1.3. Форма оказания услуги

В стационарных условиях.

### 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 библиотеках муниципального казенного учреждения «Амгинская межпоселенческая централизованная библиотечная система»;
- путем использования средств телефонной связи;
- на сайте муниципального казенного учреждения «Амгинская межпоселенческая централизованная библиотечная система» ([amqalib.ru](http://amqalib.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. Информация о местах нахождения, графике работы, контактных телефонах, сайты, адрес электронной почты, представительство библиотек МКУ «Амгинская МЦБС» в социальных сетях, 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 форме.

1.5.3. Индивидуальное устное информирование (консультирование) осуществляется при обращении заявителя за информацией лично 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, направления по факсу, а также в соответствующем разделе сайта центральной библиотеки, в зависимости от способа обращения или способа доставки, запрашиваемого заявителем.

Директор центральной библиотеки определяет исполнителя для подготовки ответа или главный библиотекарь библиотеки- филиала 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 размещения на страницах библиотек МКУ «Амгинская МЦБС» в социальных сетях, на сайте учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

Публичное информирование осуществляется также путем распространения информационных листовок и оформления информационных стендов в помещении учреждения, предоставляющего 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. Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»**

### **2.1. Наименование муниципальной услуги**

«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».

### **2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу**

Муниципальное казенное учреждение «Амгинская межпоселенческая централизованная библиотечная система»

### **2.3. Результат предоставления муниципальной услуги**

- предоставление во временное пользование любого документа из библиотечных фондов;

-возврат документа в библиотечный фонд;

-предоставление справки о наличии документа в фонде;

-предоставление информации о документе;

-предоставление документа для использования в помещении организации, оказывающей услугу.

### **2.4. Срок предоставления муниципальной услуги**

2.4.1 Предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда производится в зависимости от спроса на него в срок на 14 дней.

Предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда в читальном зале производится в течение рабочего дня.

### **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 “Амгинская Межпоселенческая централизованная библиотечная система”;

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

- Правило пользования библиотекой;

- Положение о сельской библиотеке – филиале Амгинской МЦБС;

- Положения об отделах центральной библиотеки им. Кюннюк Урастырова МКУ “Амгинская МЦБС”;

- 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, которые заявитель должен представить самостоятельно.

2.6.1. Для физических лиц:

Граждане становятся заявителями на получение муниципальной услуги 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.

Граждане, не имеющие регистрации в населенных пунктах Амгинского улуса, имеют право получать документы только в читальном зале или воспользоваться залоговым абонентом в библиотеках МКУ “Амгинская МЦБС”.

При повторном обращении пользователи муниципальной услуги документы не предъявляют.

На основе предоставленных документов работник библиотеки заполняет читательский формуляр (Приложение 2).

2.6.2. Для юридических лиц – договор о сотрудничестве, оформленный в письменной форме.

2.6.3. Процедура регистрации пользователя проводится в соответствии с Правилom пользования библиотекой, утвержденным руководителем учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

**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;

- принятие Правила пользования библиотеками МКУ “Амгинская МЦБС”.

## **2.8. Исчерпывающий 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 документа, удостоверяющих личность одного из родителей или законных представителей ребенка);
- запроса отсутствующего документа в фонде в момент обращения;
- нахождение заявителя в социально – неадекватном состоянии;
- нарушение пользователем Правила 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;

Перечень оснований 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;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению.

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

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

## **2.10.Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги**

2.10.1.Максимальное время ожидания в очереди при обращении должно составлять не более 10 минут.

2.10.2.Максимальное время ожидания при регистрации (перерегистрации) должно составлять не более 12 минут.

2.10.3.Время ожидания в очереди на получение консультативной помощи в поиске и выборе источника информации должно составлять не более 15 минут.

2.10.4.Срок ожидания результата предоставления муниципальной услуги (доступ к документу) должно составлять в читальном зале и на абонементе:

- детям – в срок до 14 минут;
- взрослым – в срок до 12 минут;
- в случае доставки документа по межбиблиотечному абонементу (МБА) – до 30 рабочих дней;

2.10.5.Предоставление во временное пользование любого документа из библиотечного фонда в режиме абонемена производится на срок 14 дней, в режиме читального зала – в течение рабочего дня.

## **2.11.Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги**

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

## **2.12.Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга**

2.12.1.Библиотека должна быть расположена с учетом доступности для пользователей. Прилегающая к входу в библиотеку территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда.

2.12.2.Здания должны быть обеспечены средствами коммунально – бытового обслуживания, средствами связи, системой указателей и знаковой навигации.

2.12.3.Помещения библиотеки должны быть оборудованы системами охранно – пожарной сигнализации, звукового оповещения об опасности: первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений библиотеки. Помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

2.12.4. Помещения библиотеки должны отвечать требованиям санитарно – гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда : защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленности,загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенной или пониженной температуры и влажности воздуха и т.д.) в соответствии с нормативно – технической документацией (ГОСТы,СанПиНы,СНиПы).

2.12.5.Библиотека должна быть приспособлена для обслуживания инвалидов и оснащена соответствующим образом и соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами.

2.12.6.Площади помещений библиотеки рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности библиотеки с учетом требований действующих строительных норм и правил.

2.12.7.В составе помещений библиотеки выделяются:

-читательская зона, в которой располагаются залы для обслуживания пользователей, в которых предусмотрены оборудованные места для работы получателей услуги и работников библиотеки.

-зоны для отдыха и общения читателей, гардероб,туалетные комнаты и иные помещения.

-служебно- производственная зона, в которой располагаются помещения для хранения, обработки библиотечных фондов, размещения каталогов, размещения технического оборудования (серверная) и иные служебные помещения.

2.12.8.Места ожидания должны быть оборудованы мягкой мебелью, письменным столом для написания текста письменного запроса. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки возможностей для размещения в здании.

2.12.9.Места для получения услуги в электронном виде должны быть оборудованы автоматизированными рабочими местами для получателя услуги.

1.12.10.Места информирования предназначенные для ознакомления пользователей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

1.12.11.Специальные информационные стенды в библиотеке должны содержать полную и актуальную информацию, в том числе информацию о Правилах предоставления услуг.

1.12.12. На информационных стендах в помещениях Муниципального казенного учреждения “Амгинская межпоселенческая централизованная библиотечная система” и его библиотеках, предназначенных для предоставления муниципальной услуги и официальном сайте МКУ “Амгинской МЦБС” размещаются:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;
- текст административного Регламента с приложениями;
- блок – схемы и краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги;
- образцы оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- данные о месте расположения, режиме работы, номерах телефонов, адресах сайтов и электронной почты Муниципального казенного учреждения “Амгинская межпоселенческая централизованная библиотечная система” и его библиотек, в которых пользователи могут получить документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги;
- порядок обжалования решений действий или бездействия должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу;
- Правило пользования библиотекой;

2.12.13. Центральный вход в здание библиотеки, предоставляющей муниципальную услугу, должен быть оборудован информационной табличкой, содержащей следующую информацию о библиотеках Муниципального казенного учреждения “Амгинская межпоселенческая централизованная библиотечная система”:

- наименование;
- режим работы;

### **2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги**

2.13.1. Показателями доступности и качества муниципальной услуги

- пошаговая доступность библиотеки пользователям;
- обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;
- достоверность и полнота предоставляемой гражданам информации;
- наглядность форм предоставляемой информации;
- обеспечение возможности направления запроса по электронной почте;
- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальных услуг, в том числе с использованием информационно – коммуникационных технологий.

2.13.2. Показатели качества предоставления муниципальной услуги:

- динамика показателя посещения по сравнению с предыдущим годом;
- квалификация персонала, оказывающего муниципальную услугу;
- отсутствие жалоб на качество предоставления муниципальной услуги;
- соблюдение требований к объему предоставления муниципальной услуги;
- соблюдение требований к графику (режиму) работы учреждения;
- соблюдение требований к срокам предоставления муниципальной услуги.

2.13.3. 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 библиотек в социальных сетях, на сайте



Амгинской центральной библиотеки им.народного поэта Якутии В.М.Новикова – Кюннюк Урастырова (amgalib.ru), а также на информационных стендах библиотек;

**3.Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме.**

**3.1. Оказание муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» в условиях стационара включает в себя:**

Получение пользователем:

- бесплатно информации о наличии в библиотечных фондах конкретного документа;
- полной информации о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;
- консультационной помощи в поиске и выборе источников информации;
- во временное пользование любого документа из библиотечных фондов;
- документа или его копии по межбиблиотечному абонементу из фондов Национальной библиотеки РС(Я);
- основных видов общественно – значимых и культурно – просветительских мероприятий.

Для этого библиотеки МКУ “Амгинская МЦБС” выполняют следующие виды работ:

Выдача печатных, электронных, аудиовизуальных документов:

- в библиотеках- филиалах МКУ “Амгинская МЦБС”, в отделах обслуживания Амгинской центральной библиотеки им.народного поэта Якутии В.М.Новикова – Кюннюк Урастырова:“Абонемент”, “Читальный зал”, “Мультимедийный зал”, “Информационно- библиографический отдел”, “Центр правовой информации”;
- посредством электронной доставки документов пользователям.

Справочно- библиографическое и информационное обслуживание пользователей:

- оказывает услуги информирования о фонде библиотеки, ее информационных ресурсах с помощью каталогов, картотек, разных видов книжных выставок, обзоров литературы, Дня информации, Дня специалиста, бюллетеней новинок, дайжестов, рекомендательных списков литературы и т.д.
- оказывает услуги консультационного характера: проводят консультации по Правилам пользования библиотекой, по справочно- библиографическим аппаратом библиотеки, по поиску информации в электронной информационной среде, по информационно – правовым системам,организует экскурсии по библиотеке, уроки библиотечно – библиографических знаний;
- оказывает услуги справочного характера: выполняет тематические, адресные, уточняющие библиографические и фактографические справки по запросам пользователей;
- сообщает информацию по телефону, электронной почте, на сайте библиотеки;
- осуществляет избирательное распространение информации согласно запросам пользователей ( юридических и физических лиц);
- предоставляет доступ к ресурсам Интернет, информационно- правовым системам.

Формирование, учет,изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек МКУ “Амгинская МЦБС” с учетом информационных потребностей и читательских интересов разных социальных и возрастных групп:

Работа по библиографической обработке документов (каталогизация) и организация каталогов включает в себя:

- каталогизацию;
- составление библиографического описания (записи);
- систематизацию документов;
- управление системой каталогов и технологическими процессами каталогизации.

Полноту и точность удовлетворения запросов читателей обеспечивает справочно-библиографический аппарат (СБА) (совокупность каталогов, картотек и библиографической продукции).

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

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

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

3.2.1. Обращение пользователя в библиотеку, оформление читательского формуляра.

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

При первичном 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 документы, удостоверяющие личность, предъявляют их родители или иные законные представители), 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 между библиотекой и пользователем. (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.

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 центральной библиотеке имени народного поэта Якутии В.М.Новикова – Кюннюк Урастырова и библиотеках- филиалах Амгинской МЦБС.

3.2.2. Библиотечное обслуживание пользователя (включая предоставление доступа к документам, в том числе оцифрованным изданиям, хранящимся в других библиотеках, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах).

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

В соответствии с профилем запроса пользователю предоставляется доступ к фондам библиотеки в следующем порядке:

При выполнении запроса на абонементе библиотеки:

- библиотекарь принимает у пользователя запрос, предлагает пользователю самостоятельно выбрать литературу путем доступа к открытому фонду абонемента либо оказывает помощь в поиске необходимого документа в фонде;
- при отсутствии документа на месте в фонде библиотекарь сверяет запрос с каталогом, картотеккой отказов и делает отметку о причине отказа в тетради учета отказов;
- при наличии документа библиотекарь абонемента делает отметку в читательском формуляре и передает документ пользователю на срок, установленный Правилами пользования библиотеками МКУ “Амгинской 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.

При выполнении запроса в Центре правовой информации:

Специалист Центра правовой информации(далее ЦПИ) консультирует пользователей по правилам поиска в информационно- правовых системах.

Обслуживание пользователей ЦПИ осуществляется на основе использования фонда и профильных электронных средств информации.

Фонд используется в режиме оперативного обслуживания (без предварительного заказа). Для личного использования за пределами библиотеки пользователи могут получить ксерокопию или электронную копию необходимых им официальных и иных не защищенных законодательством об охране объектов интеллектуальной собственности документов. Выдача копии документов регламентируется положениями Российского законодательства об авторских и смежных правах.

Не подлежат ксерокопированию особо ценные и ветхие издания.

Издания из фонда ЦПИ используются для выставок и массовых мероприятий библиотеки и за ее пределами.

Срок выполнения административного действия – день обращения пользователя в библиотеку.

Выполнение заявки по межбиблиотечному абонементу, электронная доставка документов:

При отсутствии документа в фонде библиотек МКУ “Амгинская МЦБС” и с согласия пользователя может быть сделан заказ документа по межбиблиотечному абонементу (далее - МБА) или с помощью электронной доставки документа (далее - ЭДД).

Основанием для начала административного действия является личное обращение пользователя в структурное подразделение МКУ “Амгинская МЦБС”.

Порядок действия:

- заполнение пользователем бланка – заказа, подписанного лицом, ответственным за работу МБА, ЭДД;
- регистрация полученного бланка- заказа;
- получение документа из фонда библиотеки – держателя;
- выдача документа пользователю;

Результатом административного действия является выполнение заявки в установленном порядке.

Срок выполнения – 30 дней.

Организация и проведение массовых просветительских и культурно- досуговых мероприятий:

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

- сотрудник библиотек МКУ Амгинской МЦБС, ответственный за подготовку и проведение культурно- просветительских мероприятий и выставок в соответствии с планом работы подразделения, организует читательские конференции, литературно – творческие конкурсы, викторины, литературные праздники, вечера встречи с интересными людьми, авторами, информационные лекции и другие 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, написание краткой аннотации, сбор заявок, консультации, оформление помещения и др.);

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

### 3.2.3.Библиографическое обслуживание пользователя

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;

К библиографическому обслуживанию относится библиографическая консультация, содержащая советы по самостоятельному использованию источников библиографического поиска.

Выполнение административного действия включает следующее:

- библиограф принимает библиографический запрос (в библиотеках - филиалах - главные библиотекари) уточняет тему, целевое и читательское назначение, круг источников, типы, виды и хронологические рамки запросов, выполняет запрос и предоставляет информацию пользователю устно или письменно;

- библиограф (в библиотеках - филиалах – главные библиотекари) выполняет справку, используя традиционные каталоги и картотеки библиотеки, справочный фонд, формирует перечень необходимых печатных документов (книг, статей) пользователю по его запросу;
- консультирует пользователя по вопросам методики подбора источников документов для написания дипломных, курсовых работах, рефератов, докладов, о порядке получения документов в библиотеке, системе использования ссылок, сокращений;
- знакомит с общими требованиями и правилами составления библиографического описания используемых изданий, оформление библиографического списка в соответствии с ГОСТ 7.1-2003.

Направление запроса пользователем и выдача справки может осуществляться при непосредственном присутствии пользователя;

Результатом административного действия является выполнение справочно-библиографических запросов;

Срок выполнения административного действия – день обращения пользователя в библиотеку.

#### 3.2.4. Информационное обслуживание пользователей.

Информационное обслуживание – это регулярное библиографическое обслуживание, осуществляемое без запросов и (или) в соответствии с долговременно действующими запросами. Его основная цель – оповещение пользователей о вновь появляющихся документах, необходимых для производственной деятельности и исследовательской деятельности учащихся общеобразовательных школ улуса.

Информационное обслуживание включает в себя:

Индивидуальное или групповое информирование осуществляется в соответствии с постоянно действующими (долговременными) запросами или потребностями отдельного пользователя или определенной группы специалистов.

Библиографическое информирование предполагает информирование конкретного пользователя или определенной группы пользователей, осуществляемое с учетом их потребностей. Задача дифференцированного библиографического информирования заключается в том, чтобы оперативно и регулярно обеспечивать абонентов максимально полными библиографическими сведениями о новых документах.

Для получения услуг по библиографическому информированию пользователь определяет тему, согласовывает с сотрудниками библиотеки интересующие источники информации, типы литературы и виды изданий, формы передачи информации (устное, в т.ч. по телефону или письменное оповещение).

Массовое информирование не ориентировано на определенную группу и не учитывает их конкретных информационных потребностей (т.е. обслуживание без запросов). Оно служит одним из средств пропаганды литературы, поступающей в библиотеки, а также раскрытия фонда библиотеки. Массовое библиографическое информирование призвано содействовать информированию широкого круга лиц и коллективов, заинтересованных в систематическом получении сведений о вновь появляющейся литературе.

В библиотеке используются разнообразные формы и методы массового информирования пользователей:

- подготовка бюллетеней новых поступлений и других информационных изданий;
- выставки новых поступлений;
- День информации;
- День специалиста;
- обзоры и открытые просмотры;
- тематические подборки литературы.

- Бюллетени новых поступлений в фонд библиотеки формируются ежемесячно и публикуются на веб-сайте МЦБС в разделе "Новые поступления", размещаются на страницах библиотек в социальных сетях.

3.2.5. Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек МКУ «Амгинская МЦБС».

Библиотечный фонд представляет собой упорядоченную совокупность документов, соответствующую задачам и профилю библиотеки, предназначенную для использования и хранения.

Основными характеристиками фонда библиотеки являются:

- разумный (оптимальный) объем;
- информативность, соответствие запросам пользователей;
- постоянная обновляемость;

Технологические процессы формирования библиотечного фонда, моделирование, комплектование, учет, обработка документов, расстановка и размещение документов, организация его хранения, использование, управление фондом.

Технологический цикл формирования библиотечного фонда:

- моделирование;
- комплектование;
- учет;

Библиотека обслуживает доступ к широкому кругу документов в различных формах (книги, периодика, аудио- документы, электронные документы, базы данных, ресурсы Интернет, озвученные книги, другие издания специальных форматов и др.), представленных в достаточном количестве.

При моделировании библиотечного фонда учитываются следующие параметры:

- тематический диапазон: перечень отраслей науки, хозяйственной, общественной деятельности, тем, которые соответствуют задачам библиотеки и потребностям ее пользователей;
- видовой аспект: книги, периодика, аудио - видеодокументы, электронные документы, CD- ROM, базы данных, ресурсы Интернет, озвученные книги, другие издания специальных форматов и др.;
- типологический аспект: научно-популярные, производственные, учебные, справочные, информационные и т.д.;
- языковой диапазон;
- географический или краеведческий диапазон;
- хронологическая глубина фонда определяется временем хранения документов с момента их выпуска;
- потребительская ориентация фонда;

Нормативный объем фонда общедоступной библиотеки должен определяться исходя из средней книгообеспеченности на одного жителя.

Фонд библиотеки должен систематически обновляться.

Фонд библиотеки комплектуется путем приобретения изданий через розничную сеть, приобретенных по договорам и муниципальным контрактам, полученных в дар, по актам передачи из различных фондов.

Каждое действие по движению библиотечного фонда подлежит обязательному документированию (прием,выбытие,проверка,передача и т.д.).

Объектами учета библиотечного фонда являются документы, поступающие в библиотеку и выбывающие из нее, независимо от их вида, материальной конструкции и знаковой природы информации.

Функцию сохранности библиотечного фонда обеспечивает строгий и полный учет.

Работы по физической сохранности фонда:

- мелкий ремонт издания;

- переплет;
- обеспыливание документов.

3.3. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги  
Представлено в блок-схеме предоставления муниципальной услуги (Приложение №4)

#### **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 обращения 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.**

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 (потребитель) может обжаловать действия или бездействие специалистов МКУ "Амгинская МЦБС" их руководителю.

Пользователь (потребитель) имеет право направить письменное обращение, жалобу (претензию) или обратиться с жалобой лично к руководителю МКУ "Амгинская МЦБС". Руководитель МКУ "Амгинская МЦБС" проводит личный прием заявителя.

##### **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.

В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении внутренней проверки) руководитель МКУ "Амгинская МЦБС" вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 90 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя.

Заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (полное наименование для юридического лица), почтовый адрес, по которому должен быть направлен 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 быть остановлено без ответа по существу, поставленных в нем вопросов и сообщено заявителю, направившему обращение, о недоступности злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается 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 ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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 муниципальной 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:

- по номерам телефонов управления культуры МР “Амгинский улус (район)” – 4-15-01;
- по почтовому адресу: 678600, с.Амга, ул.Ленина, 17;
- через сайт ([amqalib.ru](http://amqalib.ru)) и по электронной почте [amqalib10@gmail.com](mailto:amqalib10@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.

Образец читательского формуляра

<p>О пени предупрежден</p>  <p>Напоминания о сроках возврата</p>	<p><b>ФОРМУЛЯР ЧИТАТЕЛЯ</b></p>		
	№		
	год		
<p>Фамилия _____</p> <p>Имя _____</p> <p>Отчество _____</p> <p>Дата рождения _____</p> <p>Род занятий _____</p> <p>Место работы(учебы) _____</p> <p>_____</p> <p>Домашний адрес _____</p> <p>_____</p> <p>Телефон _____</p> <p>Паспорт серия _____ № _____</p> <p>Состоит читателем с _____</p> <p>_____</p> <p>С ФЗ № 152 «О персональных данных» ознакомлен _____</p> <p>Правила библиотеки обязуюсь выполнять _____</p> <p>_____</p>			

## Договор о сотрудничестве

Муниципальное казенное учреждение «Амгинская межпоселенческая централизованная библиотечная система» в лице директора библиотеки Макаровой Светланы Егоровны, действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем БИБЛИОТЕКА с одной стороны и \_\_\_\_\_

в лице \_\_\_\_\_ действующего на основании \_\_\_\_\_ именуемое в дальнейшем ЗАКАЗЧИК с другой стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем:

### 1. Предмет договора

Предметом настоящего договора является сотрудничество сторон направленное на :

- совместную организацию мероприятий;
- составление планов совместной деятельности;
- развитие творческого сотрудничества Сторон, формирование ценностных ориентиров и развития читательской культуры пользователей Библиотеки;

### 2. Взаимные обязательства Сторон

2.1 Для достижения поставленных целей настоящего договора Заказчик обязуется:

- оказывать содействие в организации и проведении мероприятий и акций в рамках проектов и программ по социально значимым направлениям;
- принимать активное участие в мероприятиях, проводимых в библиотеке;

2.2 Для выполнения поставленных в п. 1 настоящего договора целей библиотека обязуется:

- обеспечить обмен информационными материалами;
- в целях воспитания культуры чтения и формирования библиографических знаний проводить экскурсии , библиотечные уроки;
- предоставлять помещения библиотеки для проведения совместных мероприятий;

### 3.Срок действия договора

3.1. Настоящий договор заключается на 5 лет и вступает в силу в момент его подписания;

3.2. Настоящий договор может быть расторгнут в одностороннем порядке. При этом Сторона, желающая расторгнуть договор, должна сообщить о своих намерениях другой Стороне не менее , чем за три месяца до его расторжения;

3.3. Договор автоматически продолжается на каждый последующий год, если ни одна из Сторон не заявила о его прекращении;

### 4.Прочие условия

4.1. Все изменения, дополнения к договору действительны только при случае, если они составлены в письменной форме и подписаны обоими Сторонами;

4.2. Договор составляется в двух экземплярах , подписанный обоими Сторонами;

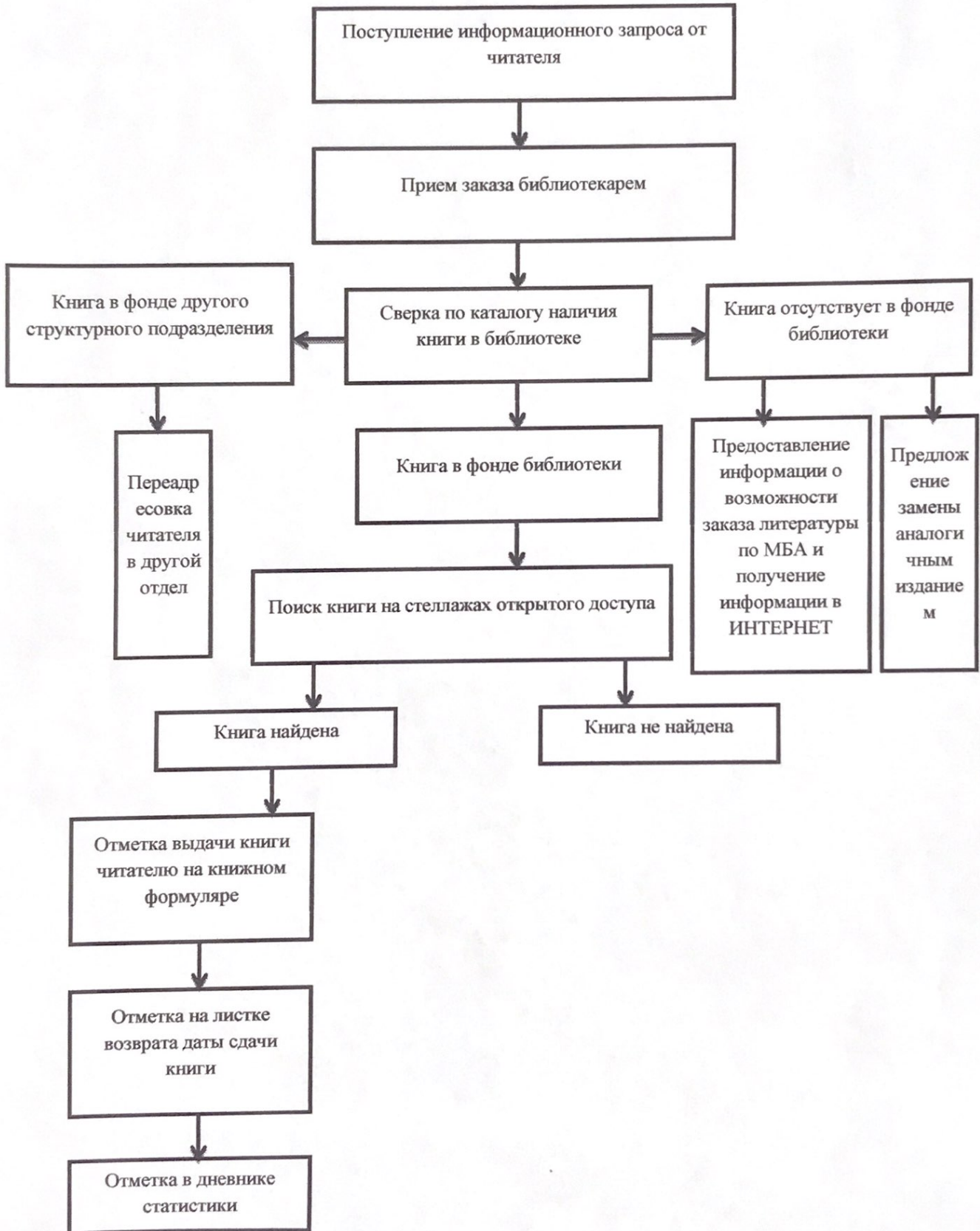
4.3. По решению вопроса не регулируемым настоящим договором Стороны руководствуются в соответствии с действующим законодательством;

Директор \_\_\_\_\_

Директор МКУ «Амгинская МЦБС»: \_\_\_\_\_  
ил/л.библиотекарь (название библиотеки): \_\_\_\_\_

Дата: \_\_\_\_\_

Блок схема предоставления муниципальных услуг



**СОГЛАСИЕ РОДИТЕЛЯ/ЗАКОННОГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯ  
НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ РЕБЕНКА**

Я, \_\_\_\_\_  
(ФИО полностью)

Домашний адрес: \_\_\_\_\_

Паспорт, серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ кем и когда выдан \_\_\_\_\_

Даю свое согласие на обработку (сбор, систематизация, накопление, хранение, уточнение, использование, обезличивание, блокирование, уничтожение) моих персональных данных и персональных данных моего ребенка:

\_\_\_\_\_ (ФИО ребенка)

ФИО;

Пол;

Дата рождения;

Паспортные данные (серия, номер, когда и кем выдан);

Образование;

Место работы/учебы;

Должность/специальность;

Адрес места жительства/регистрации;

Номер контактного телефона, e-mail;

с целью получения библиотечных и справочно-информационных услуг, а также для ведения статистического учета библиотекой (без авторизации). Настоящее согласие действительно на время пользования моего ребенка услугами библиотеки и вступает в силу с момента его подписания сторонами.

ФИО оператора \_\_\_\_\_

Адрес оператора \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (подпись пользователя)

## СОГЛАСИЕ

Я, \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. полностью)

Домашний адрес: \_\_\_\_\_

Паспорт, серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_, кем и когда выдан \_\_\_\_\_

Даю своё согласие на обработку (сбор, систематизация, накопление, хранение, уточнение, использование, обезличивание, блокирование, уничтожение) моих персональных данных:

фамилия, имя, отчество;

пол;

дата рождения;

паспортные данные (серия, номер, когда и кем выдан);

образование;

место работы/учёбы;

должность/специальность;

адрес места жительства/регистрации;

номер контактного телефона, e-mail;

с целью получения библиотечных и справочно-информационных услуг, а также для ведения статистического учёта библиотекой (без авторизации). Настоящее согласие действительно на время моего пользования услугами библиотеки и вступает в силу с момента его подписания сторонами.

Ф.И.О.оператора: \_\_\_\_\_

Адрес оператора: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (подпись пользователя)