

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
Администрация Дубровского района

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

От 24.05 2013 г. № 222

п. Дубровка

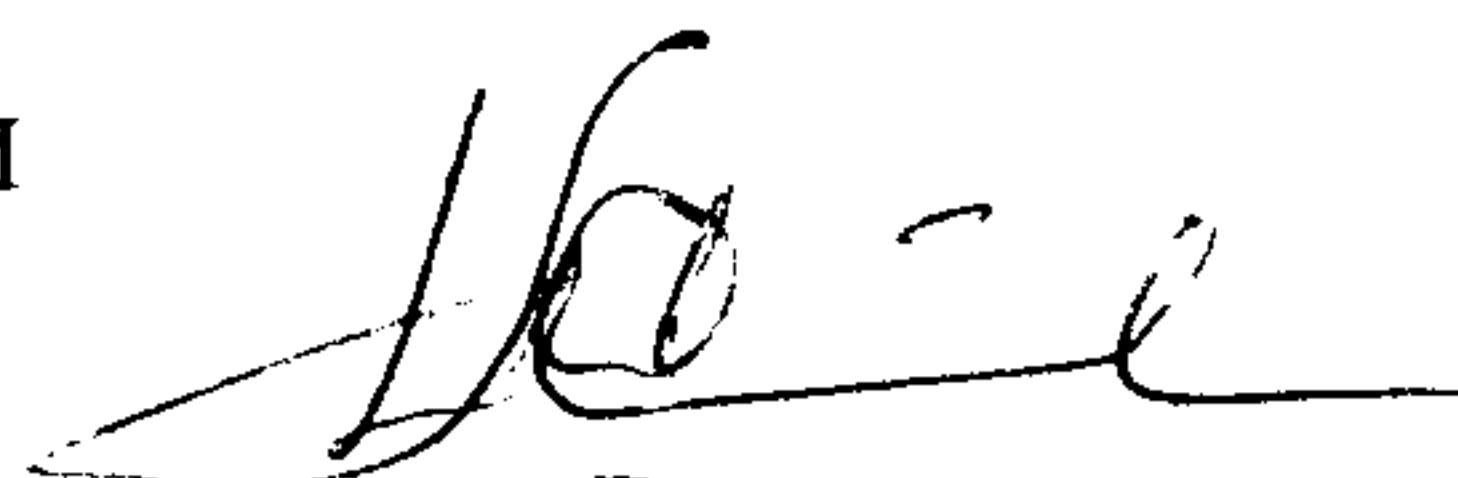
«Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Библиотечно-информационное обслуживание населения, методическое обеспечение библиотек Дубровского района»

В целях повышения качества представления и доступности муниципальной услуги, руководствуясь Федеральным законом «О библиотечном деле» №78-ФЗ от 29.12.1994 г., Законом Брянской области «О библиотечном деле в Брянской области» № 90-3 от 11.10.2006 г., Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и Постановлением администрации Брянской области от 6.09.2010 г. № 917 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг)»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечно-информационное обслуживание населения, методическое обеспечение библиотек Дубровского района» согласно приложению № 1.
2. Считать утратившим силу постановление администрации Дубровского района №227 от 28.04.2012 года «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Библиотечно-информационное обслуживание населения Дубровского района».
3. Разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Дубровского района в сети Интернет.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника отдела культуры администрации Дубровского района Кубекину Г.В.

И.о.главы администрации
Дубровского района



И.А.Шевелёв

Приложение №1
к Постановлению администрации
Дубровского района
от 18.10. 2013 г. № 222

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Библиотечно-информационное обслуживание населения,
методическое обеспечение библиотек Дубровского района»**

I. Общие положения

1.1. Настоящий регламент определяет сроки и порядок предоставления муниципальной услуги «Библиотечно-информационное обслуживание населения, методическое обеспечение библиотек Дубровского района» (далее - Административный регламент и муниципальная услуга соответственно).

1.2. Нормативные правовые акты, регулирующие исполнение муниципальной услуги:

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Закон Брянской области от 09.06.2007 №77-З «Об областных стандартах качества предоставления бюджетных услуг»;
- Постановление администрации Брянской области от 28.06.2007 №487 «Об утверждении областных стандартов качества предоставления бюджетных услуг» (раздел «Качество услуг по организации библиотечного обслуживания граждан» пункт 3.4);
- Закон Брянской области от 11.10.2006 №90-З «О библиотечном деле в Брянской области»;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 19.10.1999 №1683-р (о методике определения нормативной потребности субъектов РФ в объектах культуры и искусства) (в ред. распоряжения Правительства РФ от 23.11.2009 N 1767-р);

- Постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.97 № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.06.98 № 341 «О формировании государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны»;
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 02.12.98 № 590 «Об утверждении «Инструкции об учете библиотечного фонда»;
- Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций РФ от 20.02.2008 № 32 «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)»;
- модельный стандарт деятельности публичной библиотеки (рекомендован письмом Министерства культуры Российской Федерации от 09.12.2002 № 01-149/16-29 для использования при разработке региональных и муниципальных стандартов);
- ГОСТ 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества»;
- ГОСТ 9001-2001 «Системы менеджмента качества. Требования»;
- ГОСТ 9004-2001 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности»;
- ГОСТ 7.20-2000 «Библиотечная статистика»;
- Устав муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая библиотека Дубровского района»;
- Правила пользования библиотекой;
- иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Брянской области и Дубровского района.

1.3. Исполнителем муниципальной услуги является муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая библиотека Дубровского район» (далее МБУК «МБ Дубровского района»).

1.4. Конечными результатами предоставления муниципальной услуги являются: выполнение запроса пользователя, которое выражается в записи пользователя в библиотеку, предоставлении справки, выдаче документа, посещении мероприятия; предоставление доступа к книжному фонду, обеспечение его сохранности и пополнения; повышение квалификации библиотечных специалистов, улучшение качества работы муниципальных библиотек Дубровского района.

1.5. Муниципальная услуга предоставляется безвозмездно. Если Услуга предоставляется дополнительно или ее объем превышает муниципальное задание, то услуга предоставляется на платной основе. Стоимость услуги в этом случае определяется локальным актом МБУК «МБ Дубровского района» согласованным с Учредителем или договором с третьим участником предоставления услуги.

1.6. Получателям муниципальной услуги могут являться:

- юридическое или физическое лицо, каждый гражданин Российской Федерации независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии;
- пользователи библиотек, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста или с ограниченными возможностями здоровья, имеют право получать документы из фондов библиотеки через внестационарные формы обслуживания;
- руководители и специалисты муниципальных библиотек Дубровского района.

1.7. В настоящем Административном регламенте используются следующие понятия:

библиотека - информационное, культурное, образовательное учреждение, имеющее упорядоченный фонд документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам.

библиотекарь - специалист библиотеки, осуществляющий информационно-библиографическое обслуживание населения;

документ — информация, зафиксированная специальным образом на материальной основе, в т.ч. электронным образом, предназначенная для передачи во времени и пространстве в целях общественного использования и хранения.

пользователь библиотеки - физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки;

библиотечный абонемент - форма обслуживания, предусматривающая выдачу документов на определённых условиях для использования вне библиотеки;

читальный зал - специально оборудованное помещение, предназначенное для обслуживания пользователей произведениями печати и другими документами в его пределах;

читательский формуляр - документ, предназначенный для учёта пользователей, содержащий информацию о пользователе, о выданных пользователю и возвращённых им документов.

справочно-библиографический аппарат (СБА) - совокупность традиционных и электронных справочных и библиографических изданий, библиотечных каталогов и картотек, используемых при обслуживании читателей для поиска необходимой им информации;

библиотечный каталог - совокупность расположенных по определённым правилам библиографических записей на документы, раскрывающая состав и содержание фонда библиотеки (информационного центра);

картотеки и базы данных - это совокупность сведений о документах или извлечённых из них фактах в независимости от наличия этих материалов в фонде данной библиотеки, зафиксированных на традиционных и электронных носителях;

библиотечный фонд - организационно-упорядоченная совокупность всех видов документов, имеющихся в библиотеке. Основными характеристиками фонда библиотеки являются: разумность (оптимальный объём), информативность (соответствие запросам пользователей), обновляемость;

межбиблиотечный абонемент - абонемент, основанный на использовании документов других библиотек при их отсутствии в данном фонде;

комплектование фонда – совокупность процессов выявления, отбора, заказа, приобретения, получения и регистрации документов, соответствующих задачам библиотеки;

формирование фонда – совокупность процессов комплектования, организации фонда, исключения документов, а также управления фондами;

муниципальная библиотека - библиотека, учрежденная органом местного самоуправления сельского поселения, муниципального района;

методическая работа – вид библиотечной деятельности, направленной на повышение эффективности библиотечной работы, выявление и распространение лучшего опыта, инноваций, использования результатов научных исследований; под методическим и консультативным обслуживанием общедоступных (публичных) библиотек Дубровского района понимается методическая работа, направленная на развитие библиотечного дела в муниципальном образовании.

II. Требования к порядку исполнения муниципальной услуги

2.1. Информирование о порядке исполнения муниципальной услуги:

1. Информация о порядке исполнения муниципальной услуги выдается:

- непосредственно в МБУК «МБ Дубровского района»;
- с использованием средств телефонной связи;
- с использованием системы информационных стендов в учреждении;
- с использованием средств массовой информации;
- посредством размещения в сети Интернет.

2. Сведения о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок), адресах электронной почты, режиме работы библиотек МБУК «МБ Дубровского района» приводятся в Приложении №1 к Административному регламенту и размещаются на Интернет-сайте администрации Дубровского района (www.admdubrovka.ru).

3. Информация о процедуре исполнения муниципальной услуги сообщается по номерам телефонов для справок (консультаций), а также размещается в сети Интернет.

4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты МБУК «МБ Дубровского района» подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании МБУК «МБ Дубровского района», фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. Специалист библиотеки также предлагает обратившемуся гражданину представиться.

5. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

6. Информация о проводимых мероприятиях по методическому обеспечению библиотек Дубровского района (конференции, методические выезды, семинары, лекции, тренинги, мониторинги, профессиональные конкурсы мастерства, смотры библиотек) в рамках муниципальной услуги в обязательном порядке должна содержать:

- наименование Учредителя;
- наименование Библиотеки, предоставляющей муниципальную услугу;
- название методического мероприятия;
- дату и место его проведения;
- телефон для справок и консультаций.

2.1.1 Порядок информирования о ходе исполнения муниципальной услуги

1. Информирование о ходе исполнения муниципальной услуги осуществляется специалистами при личном контакте с пользователями, с использованием системы информационных стендов, средств массовой информации, средств Интернет, почтовой, телефонной связи, посредством электронной почты.

2. Информация о приостановлении исполнения муниципальной услуги или об отказе в ее исполнении направляется заявителю заказным письмом и дублируется по телефону или электронной почте, указанным в заявлении (при наличии соответствующих данных в заявлении).

3. В любое время пользователь имеет право на получение сведений о прохождении процедур по исполнению муниципальной услуги при помощи телефона, средств Интернета, электронной почты, или посредством личного посещения МБУК «МБ Дубровского района».

4. Оповещение (анонс) потребителей о планируемых методических мероприятиях обучающего и творческого характера (конференциях, конкурсах, семинарах и т.д.) осуществляется на информационных стендах Библиотеки и/или посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, разработки рекламно-информационных материалов.

5. Обучающие методические мероприятия должны быть обеспечены программой.

6. Методико-библиографические пособия, списки и указатели должны быть обеспечены титульным листом, библиографическим описанием пособия с краткой аннотацией, указанием составителей, снабжены шифрами ББК.

2.2. Общий срок исполнения муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги производится в сроки, определенные постановлением Министерства труда и социального развития от 03.02.1997 № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках» и локальными нормативными документами МБУК «МБ Дубровского района».

Срок предоставления услуги, включая проведение всех необходимых административных процедур, не должен превышать 20 минут с момента получения специалистом, ответственным за предоставление муниципальной

услуги, соответствующего запроса от пользователя, оформленного в соответствии с требованиями настоящего регламента.

По времени и срокам исполнения муниципальной услуги:

- запись одного пользователя – 8 минут;
- перерегистрация – 5 минут;
- выдача справки и оказание консультационной помощи - в зависимости от сложности запроса;
- выдача одного документа из библиотечного фонда:
 - в читальном зале – до 5 минут;
 - на абонементе – до 8 минут;
 - на детском абонементе – до 10 минут;
 - из основного книгохранения – до 20 минут.

Предоставление документов во временное пользование производится на дом на абонементе на срок 15 дней.

Во временное пользование сроком до 15 дней (в режиме абонемента) пользователям муниципальной услуги бесплатно предоставляется (выдается на дом) любой документ из библиотечных фондов, за исключением особо ценных и редких книг. Особо ценными и редкими книгами можно пользоваться только в читальном зале. Пользователь бесплатно получает консультативную помощь в поиске и выборе книг, полную информацию о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования.

Доступ к документам, которые отсутствуют в фонде МБУК «МБ Дубровского района», но могут быть получены по каналам межбиблиотечной связи, осуществляется по предварительному заказу.

Дата и время проведения методического и консультативного обслуживания библиотек:

- оказание муниципальных услуг потребителям может производиться в любой день недели. Даты и время проведения мероприятий устанавливаются библиотекой самостоятельно;
- длительность мероприятий и объем методических пособий определяется библиотекой самостоятельно;
- обучающие мероприятия, семинарские занятия должны быть разделены на части, длительность каждой из которых - не более 2 часов. При этом предусматривается перерыв не менее 15 минут.

2.3 Документы, регламентирующие деятельность организации по выполнению муниципальной услуги:

МБУК «МБ Дубровского района» должна иметь в наличии следующие документы, регламентирующие ее деятельность:

- устав;
- свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;
- коллективный договор;
- правила внутреннего распорядка;
- правила пользования;
- положение о дополнительных сервисных (платных) услугах;

- штатное расписание;
- должностные инструкции;
- технический паспорт;
- инструкция по охране труда и технике безопасности;
- инструкция по пожарной безопасности;
- регламент предоставления муниципальной услуги;
- стандарт качества муниципальной услуги,
- паспорт муниципальной услуги.

2.4. Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

1. В исполнении муниципальной услуги может быть отказано на следующих основаниях:

- пользователем представлен неполный комплект документов, требуемых настоящим регламентом;
- пользователь нарушил Правила пользования библиотекой;
- в случае обращения в дни и часы, когда библиотека закрыта для посещения;
- пользователь, причинивший ущерб библиотеке, может быть лишен права на предоставление муниципальной услуги;
- при утере или порче документа из фонда МБУК «МБ Дубровского района» пользователи обязаны заменить их соответственно такими же или признанными равноценными; при невозможности замены - возместить их стоимость в размере сложившейся рыночной стоимости.

2. Отказ в предоставлении муниципальной услуги заявитель может обжаловать в суде.

2.5. Требования к оборудованию мест оказания муниципальной услуги

Оказание муниципальной услуги осуществляется согласно графику работы библиотек МБУК «МБ Дубровского района», указанному в Приложении №1 настоящего Административного регламента.

Для исполнения муниципальной услуги библиотека должна быть размещена в специально предназначенном или приспособленном здании (помещении), доступным территориально для населения. Помещение должно быть обеспечено всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, оснащено телефонной связью и выходом в Интернет. Площадь, занимаемая библиотекой, должна обеспечивать размещение работников и получателей услуг в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями.

Размеры площадей, необходимых для размещения библиотек, должны определяться в соответствии со следующими нормами:

- 1) площади для размещения абонемента с открытым доступом к фонду и кафедрам выдачи - не менее 50 кв. м (при соответствующей вместимости полок),
- 2) число посадочных мест в библиотеке - из расчета 2,5 кв. м на 1 место;
- 3) количество служебных помещений зависит от числа штатных сотрудников и выполняемых ими функций, но не менее 20% площади читательской зоны.

В библиотеках МБУК «МБ Дубровского района» должны быть организованы читальные залы, или места, оборудованные необходимой библиотечной

мебелью для удобной работы пользователей с документами, представлен справочно-библиографический аппарат, содержащий сведения о библиотечном фонде.

Помещения библиотек должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной или пониженной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и других факторов).

Библиотеки должны быть оснащены оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающих надлежащее качество предоставляемых услуг. Основным техническим оснащением являются:

- компьютерная техника и оргтехника;
- библиотечные фонды;
- мебель;
- машина «Газель».

Оборудование, аппаратуру, технику следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять. Для оказания качественной услуги требуется постоянное обновление компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий. Для предоставления муниципальной услуги выделяются расходные материалы и канцелярские товары.

Здание библиотеки должно быть оснащено системой охранной сигнализации. Обязательно наличие стандартной вывески с наименованием муниципальной библиотеки и режимом её работы.

Библиотека, оказывающая услугу, обязана по желанию пользователей предоставлять книгу отзывов и предложений в целях изучения приема мнений пользователей по улучшению обслуживания.

2.6. Кадровые ресурсы библиотек

Библиотеки должны располагать необходимым штатом библиотечных работников и вспомогательного персонала в соответствии со штатным расписанием.

Предоставление библиотечных услуг осуществляют следующие категории персонала:

- 1) библиотекари;
- 2) административно-управленческий персонал (директор, методист, заведующие филиалами, заведующие отделами и так далее);
- 3) технические работники (уборщицы служебных помещений и так далее).

На должность библиотекарей, методиста принимаются лица, имеющие необходимую квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной гуманитарной специальности и подтвержденную документами об образовании.

Работники библиотек в обязательном порядке проходят аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации работников библиотек. По

результатам аттестации библиотечным работникам присваиваются разряды и категории, соответствующие определенному уровню квалификации, а также занимаемой должности. Оказание услуг по библиотечному обслуживанию населения должно сопровождаться гуманным и доброжелательным отношением работников библиотек к получателям услуг.

2.7. Библиотечные фонды.

Фонд муниципальной библиотеки должен отвечать сложившемуся в обществе многообразию мнений, точек зрения, исключать материалы, связанные с пропагандой вражды, насилия, жестокости, порнографии.

Объем фонда муниципальной библиотеки может корректироваться (увеличиваться или сокращаться), так как величина фонда зависит практически от реальных потребностей местных жителей, места и роли конкретной библиотеки, близости других библиотек, доступа к внешним ресурсам, финансовых возможностей, др.

Муниципальная библиотека должна иметь возможность получать местные газеты и журналы, в том числе не менее 1 экземпляра региональной периодики (газеты, журналы); не менее 2 экземпляров общегосударственных ежедневных полноформатных газет; не менее 1 экземпляра общегосударственной воскресной полноформатной газеты.

Доступность фондов удаленных библиотек обеспечивается посредством каналов межбиблиотечной связи (внутрисистемный обмен, межбиблиотечный абонемент, электронная доставка документов). Библиотека является источником библиографических данных о собственном фонде и о внешних библиотечных ресурсах.

Информация обо всей поступающей в библиотеку литературе, о содержании и объеме поступлений, источниках приобретения в обязательном порядке доводится до сведения местных жителей. Доступ к документам, которые отсутствуют в фонде библиотеки, но могут быть получены посредством каналов межбиблиотечной связи, осуществляется по предварительному запросу.

Сохранность библиотечных фондов зависит от востребованности со стороны пользователей, а также от состояния документов, степени их износа. Документы, имеющие непреходящее значение для данной местности, должны оставаться в составе фонда библиотеки. Единственный экземпляр таких документов должен храниться в традиционном виде (если имеются для этого условия) или быть преобразован в иной вид носителя (например, в электронную форму).

2.8. Справочно-библиографический аппарат

В муниципальных библиотеках должен быть организован доступ к справочно-библиографическому аппарату, содержащему сведения о библиотечном фонде.

Организация, состав справочно-библиографического аппарата (СБА) и наполнение его элементов зависит от специализации (профилирования) библиотек, контингента читателей и их информационных потребностей,

технической оснащенности библиотеки и ее включенности в корпоративную библиотечно-информационную систему.

В составе СБА выделяют:

- фонд справочных изданий (универсальные и отраслевые энциклопедии, словари, справочники и т.д.);
- каталоги (на традиционных и электронных носителях);
- библиографические издания и картотеки (на традиционных и электронных носителях);
- единый алфавитно-предметный указатель (АПУ), составляемый к систематическому каталогу и всем картотекам библиотеки, облегчающий поиск информации пользователям;
- библиографическая продукция (в традиционном и электронном виде);

Поисковые системы ориентированы на отражение всего совокупного информационно-документального потока. При формировании поисковых систем библиотеки не ограничиваются собственным фондом. Активно используются ресурсы удаленного доступа, в том числе Интернет.

III. Административные процедуры

3.1. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги

3.1.1. Право пользования услугами библиотеки наступает с момента получения читательского формуляра.

При записи пользователя в МБУК «МБ Дубровского района» сотрудник библиотеки:

- знакомит с Правилами пользования библиотекой;
- по данным паспорта оформляет читательский формуляр пользователя.

Пользователь в устной или письменной форме делает запрос на выдачу требуемого документа.

3.1.2. Библиотекарь выполняет запрос пользователя, осуществляет выдачу документов. В соответствии с возможностями библиотеки и спецификой требуемого документа библиотекарь:

- обслуживает пользователя в читальном зале: производит подбор и выдачу специализированных или неспециализированных документов; проводит консультации по каталогам, картотекам, новым поступлениям, отбор и копирование документов;
- обслуживает пользователя на абонементе: осуществляет приемку (выдачу) документа от пользователя, проверку сохранности документа, сверку с читательским формуляром, отметку о приемке (выдаче) документа;
- осуществляет выдачу документов из книгохранилища;
- обслуживает пользователя путем внестанционарной организации (производится путем заключения договора между библиотекой и организацией, где будет осуществляться внестанционарное библиотечное обслуживание);
- осуществляет справочно-библиографическое обслуживание пользователей;

- обслуживает пользователя путем приема справочно-библиографических запросов;
- обслуживает пользователя в компьютерной библиотеке;
- обслуживает пользователя в публичном Центре правовой информации;
- предупреждает о сроках получения и возврата документа и т.д.

3.1.3. Результат выполнения непосредственных действий по библиотечно-информационному обслуживанию – выдача документа, фиксируется библиотекарем в читательском формуляре.

Действия по библиотечно-информационному обслуживанию производятся в сроки, определенные Постановлением Министерства труда и социального развития от 03.02.1997 № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках».

Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных обязанностях. Список специалистов, непосредственно ответственных за организацию библиотечно-информационного обслуживания населения Дубровского района указан в Приложении №2 к данному регламенту.

Предоставление документов во временное пользование производится на абонементе на дом на срок 15 дней.

3.1.4. Доступ к документам, которые отсутствуют в фонде МБУК «МБ Дубровского района», но могут быть получены по каналам межбиблиотечной связи, осуществляется по предварительному заказу.

3.1.5. В методическое обеспечение библиотек Дубровского района, учрежденных органами местного самоуправления, входит оказание методической помощи путем исследовательской, аналитической, консалтинговой и консультационной деятельности, направленной на совершенствование работы библиотек. В частности:

- участие в разработке и реализации программ и мероприятий, направленных на поддержку и развитие библиотечного дела в районе;

- участие в системе непрерывного профессионального образования, проведение конференций, семинаров, практикумов, стажировок, тренингов, конкурсов мастерства среди библиотечных работников, смотров библиотек на лучшую постановку различных аспектов и направлений библиотечной деятельности и т.д. с целью повышения профессиональной квалификации библиотекарей;

- участие в исследовательской работе по вопросам состояния библиотечного дела в районе, в проведении мониторингов, подготовке аналитических и статистических материалов, характеризующих деятельность библиотек Дубровского района;

- планирование работы, ведение статистического учета и отчетности, сбор статистических данных и текстовых планов/отчетов по итогам работы общедоступных муниципальных библиотек района, обеспечение государственной отчетности общедоступных библиотек.

· координация деятельности муниципальных библиотек и взаимодействие со всеми заинтересованными лицами/организациями с целью улучшения библиотечного обслуживания на территории Дубровского района.

· подготовка и распространение методико-информационных изданий (инструктивных материалов, методико-библиографических пособий, библиографических указателей, списков и иных материалов) аналитического, информационного и рекомендательного характера для муниципальных библиотек Дубровского района;

· осуществление выездов и посещений муниципальных библиотек с целью осуществления экспертно-диагностической оценки уровня библиотечного обслуживания, состояния деятельности общедоступных библиотек района и для оказания им методической помощи.

3.1.6. Дата и время проведения методического и консультативного обслуживания библиотек:

- оказание муниципальных услуг потребителям может производиться в любой день недели. Даты и время проведения мероприятий устанавливаются библиотекой самостоятельно;

- длительность мероприятий и объем методических пособий определяется библиотекой самостоятельно;

- обучающие мероприятия, семинарские занятия должны быть разделены на части, длительность каждой из которых - не более 2 часов. При этом предусматривается перерыв не менее 15 минут.

IV. Порядок и формы контроля за исполнением муниципальной услуги

4.1. Внутренний контроль за соблюдением последовательности действий и принятием решений работниками МБУК «МБ Дубровского района» осуществляет директор МБУК «МБ Дубровского района».

4.2. Внутренний контроль может быть:

- комплексный (предусматривает комплексную проверку деятельности учреждения), проводится не реже, чем раз в год;

- оперативный (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг), проводится по мере необходимости;

4.3. Контроль за предоставлением муниципальной услуги МБУК «МБ Дубровского района» осуществляет Учредитель путём:

- проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период (не реже чем раз в полугодие);

- анализа обращения и жалоб граждан по фактам обращений служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов (по мере необходимости);

- проведения контрольных мероприятий, в том числе проверки рассмотрения обращений и жалоб в учреждение на качество услуг, а также фактов принятия мер по жалобам (не реже чем раз в год).

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

5.1. Действия (бездействие) должностных лиц и работников МБУК «МБ Дубровского района» могут быть обжалованы в судебном порядке в соответствии с гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации, а также в Администрации района.

5.2. Заявитель в своей жалобе в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, изложение сути жалобы, личную подпись и дату.

5.3. В случае необходимости подтверждения своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы, либо их копии.

5.4. Ответ на жалобу подписывается директором МБУК «МБ Дубровского района». Ответ на жалобу направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. Письменная жалоба рассматривается в течение 15 дней со дня регистрации.

5.5. В исключительных случаях директор МБУК «МБ Дубровского района» вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 дней, уведомив заявителя, направившего жалобу, о продлении срока его рассмотрения с указанием причин продления.

5.6. Если в письменной жалобе не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Административному регламенту
по исполнению муниципальной услуги
«Библиотечно-информационное
обслуживание населения, методическое
обеспечение библиотек Дубровского района»

**Почтовые адреса, режим работы, справочные телефоны, факс,
электронная почта библиотек
МБУК «Межпоселенческая библиотека Дубровского района»**

1. Межпоселенческая библиотека

- Адрес: 242750 Брянская область, пгт Дубровка, улица Ленина, д. 73
- Режим работы библиотеки:
 - отдел обслуживания с 10:00 до 19:00;
суббота, воскресенье с 10:00 до 18:00; выходной день: понедельник.
 - директор, отдел комплектования с 9:00 до 18:00;
выходные дни: суббота, воскресенье.
- Телефон / факс: (48332) 9-13-33
- Адрес электронной почты: dbrlib@debryansk.online.ru
dubr_lib@mail.ru

2. Филиал «Детская библиотека»

- Адрес: 242750 Брянская область, пгт Дубровка, улица Ленина, д. 73
- Режим работы: с 9:00 до 18:00; воскресенье с 10:00 до 18:00; выходной день: суббота.
- Телефон: (48332) 9-14-32

3. Филиал «Давыдчинская сельская библиотека»

- Адрес: Брянская область, Дубровский район, д.Давыдчи, улица Центральная, д.21
- Режим работы: с 10:00 до 17:00; выходной день: понедельник.
- Телефон: (48332) 9-18-42

4. Филиал «Немерская сельская библиотека»

- Адрес: Брянская область, Дубровский р-н, д.Немерь, пер. Садовый, д.5
- Режим работы: с 14:00 до 17:00; выходной день: понедельник.

5. Филиал «Афонинская сельская библиотека»

- Адрес: Брянская область, Дубровский район, д.Афонино, улица Школьная, д.1
- Режим работы: с 13:00 до 16:00; выходной день: понедельник.

6. Филиал «Деньгубовская сельская библиотека»

- Адрес: Брянская область, Дубровский район, д.Алёшинка, улица Алёшинская, д.9
- Режим работы: с 11:00 до 14:00; выходной день: воскресенье

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к Административному регламенту
по исполнению муниципальной услуги
«Библиотечно-информационное
обслуживание населения, методическое
обеспечение библиотек Дубровского района»

СПИСОК
сотрудников, непосредственно ответственных за организацию
библиотечно-информационного обслуживания населения
и методическое обеспечение библиотек

ФИО	Должность	Адрес	Служебный телефон
<i>Библиотечно-информационное обслуживание населения и методическое обеспечение библиотек</i>			
Сверчкова Анна Ивановна	Директор МБУК «Межпоселенческая библиотека Дубровского района»	п.Дубровка, ул.Ленина, д.73	9-13-33
Сенина Елена Ивановна	Заведующая отделом обслуживания Межпоселенческой библиотеки	п.Дубровка, ул.Ленина, д.73	9-13-33
Конохова Надежда Борисовна	Редактор отдела комплектования фонда МБУК «МБ Дубровского района»	п.Дубровка, ул.Ленина, д.73	9-13-33
Кулик Ирина Сергеевна	Библиограф МБУК «МБ Дубровского района»	п.Дубровка, ул.Лена, д.73	9-13-33
Никитина Наталья Витальевна	Заведующая детской библиотекой-филиалом	п.Дубровка, ул.Лена, д.73	9-14-32
<i>Библиотечно-информационное обслуживание населения</i>			
Акуленков Александр Александрович	Техник по информационным технологиям	п.Дубровка, ул.Лена, д.73	9-13-33
Жукова Людмила Николаевна	Заведующая Давыдчинской сельской библиотекой-филиалом	д.Давыдчи, ул.Центральная, д.21	9-18-42
Мамичева Любовь Ивановна	Заведующая Немерской сельской библиотекой-филиалом	д.Немень, пер.Садовый, д.5	-
Амирханян Елена Васильевна	Заведующая Афониной сельской библиотекой-филиалом	д.Афонино, ул.Школьная, д.1	-
Игнатова Валентина Ивановна	Заведующая Деньгубовской сельской библиотекой-филиалом	д.Алёшинка, ул.Алёшинская, д.9	-

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к Административному регламенту
по исполнению муниципальной услуги
«Библиотечно-информационное
обслуживание населения, методическое
обеспечение библиотек Дубровского района»

БЛОК – СХЕМА
последовательности действий
при библиотечно-информационном
обслуживании населения Дубровского района

Регистрация пользователя в библиотеке по документу,
удостоверяющему личность

Выдача документа пользователю из отдела основного книгохранения
(не более 40 минут)
Выдача документа пользователю из читального зала (не более 20 минут)
Выдача документа пользователю из абонементов (не более 10 минут)

Оформление получения документа (проверка состояния, заполнение
формуляра и листка срока возврата документа)

Мониторинг удовлетворенности предоставленной муниципальной
услугой в области библиотечно-информационного обслуживания

БЛОК– СХЕМА
последовательности действий
при исполнении методического обеспечения
библиотек Дубровского района

Выявление потребностей специалистов библиотек поселений
в конкретной методической помощи

Проведение методических консультаций

Выезд в библиотеки поселений с целью оказания на местах
методической и практической помощи

Проведение семинаров, практикумов, мастер-классов, Дней специалиста и
других мероприятий по повышению квалификации

Мониторинг удовлетворённости предоставленной услугой
в области методического обеспечения