

«17» мая 2012 г.

ПОРЯДОК
предоставления библиотечной услуги
«Организация предоставления методической помощи
муниципальным библиотекам МБУК «ЦБС №2»
Губкинского городского округа

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет сроки и последовательность действий муниципальных библиотек МБУК «ЦБС №2» Губкинского городского округа, являющихся районными библиотечными методическими центрами, при предоставлении библиотечной услуги - обеспечение равного доступа населения к культурным ценностям.

1.2. Услуга предоставляется муниципальными библиотеками МБУК «ЦБС №2» Губкинского городского округа и осуществляется через методические библиотечные службы.

1.3. Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 4);
- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (1 ч.);
- Федеральным законом от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 1);
- Федеральным законом от 29 декабря 1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 1);
- «Основами законодательства Российской Федерации о культуре» от 9 октября 1992 года № 3612-1 (Ведомости СНД и ВС РФ, 1992, № 46);
- Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 года № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 52 (2 ч.);
- законом Белгородской области от 9 ноября 1999 года № 81 «О библиотечном деле в Белгородской области» (Сборник нормативных правовых актов Белгородской области, 1999, № 16; 2002, № 35; 2004, № 60);
- законом Белгородской области от 12 июля 2004 года № 128 «О государственной поддержке развития библиотечного обслуживания детей в Белгородской области» (Сборник нормативных правовых актов Белгородской области, 2004, № 60);

– постановлением Губернатора Белгородской области от 22 октября 2004 года № 203 «Об обязательном экземпляре документов Белгородской области» (Сборник нормативных правовых актов Белгородской области, 2004, № 63; 2009, № 10);

– постановлением правительства Белгородской области от 22 июня 2005 года №138а-пп «Об утверждении перечня бюджетных услуг и порядка формирования и корректировки перечня бюджетных услуг» (Сборник нормативных правовых актов Белгородской области, 2005, № 71);

– постановлением правительства Белгородской области от 29 января 2010 года № 34-пп «О системе мер по развитию информационного общества и формированию электронного правительства в Белгородской области на 2010 - 2012 годы» (Белгородские известия, 2010, №22);

– Уставом МБУК «ЦБС №2» Губкинского городского округа;

– Правилами пользования МБУК «ЦБС №2» Губкинского городского округа;

– иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Белгородской области, регламентирующими правоотношения в сфере предоставления услуги.

1.4. Результатом предоставления услуги является:

– создание единого культурно-информационного пространства Белгородской области;

– выравнивание возможностей доступа жителей Губкинского района к получению библиотечных услуг «Организация публичного доступа к информации, культурным ценностям, мероприятиям досугового и просветительского характера» и «Организация индивидуального досуга, а также доступа к культурным ценностям и информации» независимо от места проживания, социального статуса, возраста;

– становление муниципальных библиотек как муниципальных информационных, культурно-досуговых, образовательных, просветительских центров местного сообщества;

– анализ деятельности муниципальных библиотек района и выработка рекомендаций по повышению качества предоставляемых библиотечных услуг;

– оказание консультационной и практической помощи муниципальным библиотекам;

– обобщение и транслирование библиотечных инноваций в практику работы муниципальных библиотек района;

– создание районной системы непрерывного профессионального развития библиотечных специалистов района;

– повышение качества комплектования библиотечных фондов, управление фондами муниципальных библиотек;

– организация и оформление библиотечного пространства;

– организация выставочной деятельности муниципальных библиотек;

– подготовка научно-методических пособий; проблемно-ориентированных баз данных;

– развитие социального партнерства муниципальных библиотек;

– публикации в профессиональной периодической печати.

1.5. Получателями услуги являются библиотечные специалисты МБУК «ЦБС №2» Губкинского городского округа; юридические и физические лица Российской Федерации, иностранные граждане, получающие услугу опосредованно в муниципальных библиотеках района.

1.6. Получатели услуги обязаны:

- соблюдать правила пользования МБУК «ЦБС №2» Губкинского городского округа;
- компенсировать ущерб, причиненный библиотеке вследствие нарушения правил пользования МБУК «ЦБС №2» Губкинского городского округа, в соответствии с правилами пользования МБУК «ЦБС №2» Губкинского городского округа.

2. Порядок информирования о правилах предоставления услуги

2.1. Информирование о предоставлении услуги производится:

- оповещением официальным документом (подписанным приказом);
- на официальном сайте МБУК «ЦБС №2» Губкинского городского округа;
- по электронной почте;
- по телефону;
- посредством личного обращения в библиотеки;
- с использованием СМИ;
- на информационном стенде в помещениях библиотек;
- посредством рекламно-информационных материалов;
- другими средствами рекламы: визуальными, голосовыми.

2.2. Информация о предоставлении услуги содержит следующие сведения:

- место нахождения библиотеки;
- номер справочного телефона библиотеки;
- адрес электронной почты;
- режим работы библиотеки;
- Порядок предоставления настоящей услуги;
- содержание мероприятия;
- сроки проведения мероприятия.

2.3. Информация о предоставлении услуги должна быть доступна получателям услуги без взимания платы за ознакомление с информацией.

2.4. Доступ к информации о предоставлении услуги не может быть обусловлен требованием регистрации получателей услуги или предоставления ими персональных данных, а также требованием заключения ими лицензионных или иных соглашений.

2.5. Информирование официальным документом может осуществляться традиционной почтой, электронной почтой (сканирование документа в виде факсимиле), факсом.

2.6. Информация, размещаемая на официальном сайте МБУК «ЦБС №2» Губкинского городского округа, должна быть круглосуточно доступна получателям услуги для ознакомления и использования без каких-либо ограничений;

2.7. Информирование по электронной почте должно быть доступно получателям услуги для ознакомления и использования без каких-либо ограничений;

2.8. Информирование по телефону осуществляется должностным лицом библиотек по справочным телефонам в соответствии с графиком работы библиотек. Должностное лицо библиотеки дает исчерпывающую информацию о предоставлении услуги. При информировании по телефону должностные лица подробно и в вежливой форме информируют получателей услуги по интересующим их вопросам. Информация по телефону должна содержать данные о фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

2.9. Информирование при личном обращении осуществляется должностными лицами библиотек на рабочем месте в соответствии с графиком работы библио-

теки. При информировании посредством личного обращения получателя услуги, заинтересованного лица, его представителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающую информацию о предоставлении услуги, ответить на все возникающие у получателя услуги, заинтересованного лица, его представителя вопросы.

2.10. Информирование с использованием СМИ, посредством рекламы малых форм, других средств рекламы должно быть доступно получателям услуги для ознакомления без каких-либо ограничений.

2.11. Информация, размещаемая на информационном стенде в помещении библиотек, должна содержать место нахождения библиотеки, режим работы библиотеки, дату предоставления услуги, информацию о порядке предоставления услуги, содержании услуги, о форме предоставления, месте предоставления услуги, фамилию, имя, отчество, ответственного за информирование, контакты:

- номер справочного телефона библиотеки;
- адрес электронной почты библиотеки.

3. Срок предоставления услуги

3.1. Услуга предоставляется в течение всего года в соответствии с планом работы библиотеки.

4. Основание для предоставления услуги

4.1. Юридическим основанием для предоставления услуги является Устав МБУК «ЦБС №2» Губкинского городского округа, управленческое решение о предоставлении услуги: постановления, распоряжения Губернатора области, правительства области, региональные целевые программы по развитию сферы культуры области, приказы и иные распоряжения управления культуры области; социальный заказ, целевые программы, творческие проекты ЦБС; годовой, месячные планы работы ЦБС; запрос получателя услуги.

5. Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении услуги

5.1. Основанием для приостановления или отказа в предоставлении услуги является:

- отсутствие сведений, соответствующих запросу;
- несоответствие запроса получателя услуги содержанию услуги;
- нарушение получателем услуги правил пользования МБУК «ЦБС №2» Губкинского городского округа;
- отсутствие технических возможностей для предоставления услуги (авария, проведение профилактических работ, др.);
- другие форс-мажорные обстоятельства.

6. Требования к местам предоставления услуги

6.1. Места предоставления услуги должны отвечать следующим требованиям:

– помещение библиотек должно быть оборудовано для получателей услуги с ограниченными физическими возможностями: пандусы при входе-выходе, при уровневых переходах, специальные держатели, лифты, специальные кресла для работы в библиотеке;

– наличие электронного, компьютерного оборудования: компьютеры с выходом в Интернет, принтер, ксерокс, сканер;

– а также специальные информационные технологии для людей с ограниченными физическими возможностями;

– необходимо наличие устойчивого электроснабжения; надежное отопление помещения на весь отопительный период для поддержания температуры для нормальной работы технических средств; предельной нормой освещенности библиотечного помещения, где работают люди, является 200 люксов (лк);

– норма теплового режима в помещении: температура воздуха – $20\pm 1,5^{\circ}\text{C}$, относительная влажность – $45\pm 7\%$;

– наличие в библиотеке автотранспорта (библиобуса) для оказания услуги с выездом к ее получателю.

7. Условия предоставления услуги

7.1. Услуга предоставляется бесплатно.

8. Организация предоставления услуги

8.1. Муниципальные библиотеки для организации предоставления услуги организуют:

– комплектование и обработку новых документов на традиционных и электронных носителях информации;

– хранение и обеспечение сохранности библиотечных фондов;

– создание справочно-поискового аппарата библиотеки, в т.ч. карточного и электронного;

– приобретение технического оборудования, автотранспорта для предоставления услуги, сопровождение и техническую поддержку оборудования;

– разработку, согласование годовых планов работы по проведению мониторинга деятельности библиотек, организационно-методической поддержке деятельности муниципальных библиотек, проведению прикладных исследований в сфере культуры;

– мониторинг деятельности муниципальных библиотек (выезды тематические, экспертно-диагностические обследования, кураторство);

– справочно-поисковый аппарат мониторинга работы муниципальных библиотек (электронные паспорта муниципальных библиотек, электронные базы данных по различным направлениям библиотечной деятельности);

– подготовку аналитико-статистических материалов о деятельности муниципальных библиотек (статистические отчеты, утвержденные Госкомстатом, свод годовых сведений о работе муниципальных библиотек области);

– оказание консультационной и практической помощи библиотекам района в целях улучшения библиотечного обслуживания населения района;

– обобщение и распространение инновационного опыта работы муниципальных библиотек округа, области, страны, мира;

- издание методических материалов с целью улучшения библиотечного обслуживания населения района;
- повышение профессиональной квалификации специалистов муниципальных библиотек района (Всероссийская школа библиотечной инноватики, курсы повышения квалификации, областные профессиональные конкурсы, научно-практические семинары, творческие лаборатории, мастер-классы, Школа управления, Методический коллоквиум, Топоровские чтения, Методические чтения и т.д.);
- разработку проектов нормативных документов для библиотек района и т.д.;
- проведение прикладных исследований, направленных на совершенствование библиотечного обслуживания населения района;
- оценку эффективности предоставления услуги.

9. Порядок и формы контроля за предоставлением услуги

9.1. Контроль за соблюдением настоящего Порядка осуществляет управление культуры Губкинского городского округа.

9.2. Текущий контроль за соблюдением настоящего Порядка и предоставлением услуги осуществляет директор МБУК «ЦБС №2» Губкинского городского округа (заместитель директора).

9.3. Персональная ответственность специалистов МБУК «ЦБС №2» Губкинского городского округа закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

9.4. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращение получателей услуги, содержащих жалобы действия (бездействия) должностных лиц МБУК «ЦБС №2» Губкинского городского округа.

9.5. По результатам проведенных проверок, в случае выявленных нарушений прав получателей услуги, к виновным лицам применяются меры ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

10. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых в ходе предоставления услуги

10.1. Рассмотрение жалоб осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

10.2. Информирование получателей услуги (их представителей) об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействий) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления услуги, а также о днях и времени приема, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве лица, проводящего прием, осуществляется на информационных стендах, специалистом библиотек при личном обращении или с использованием средств телефонной связи.

10.3. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются действия (бездействие) должностных лиц МБУК «ЦБС №2» Губкинского городского округа, решения, принятые ими в процессе организации предоставления услуги.

10.4. Иницилирующим событием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы, представленной получателем услуги лично (его представителем) или направленной в виде почтового отправления.

10.5. В жалобе в обязательном порядке указывается либо наименование органа, в который направляется жалоба, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также полное наименование получателя услуги, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ (уведомление о переадресации жалобы), суть жалобы (обстоятельства обжалуемого действия (бездействия), основания, по которым получатель услуги (его представитель) считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность), личная подпись получателя услуги (его представителя) и дата.

10.6. В случае необходимости подтверждения своих доводов получатель услуги (его представитель) прилагает к жалобе документы и материалы либо их копии.

10.7. В части досудебного (внесудебного) обжалования получатель услуги (его представитель) обращается с жалобой на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе организации предоставления услуги на основании настоящего Порядка (далее - жалоба), устно или письменно в библиотеку, непосредственно к директору, в вышестоящие органы государственной власти:

- управление культуры Губкинского городского округа;
- администрацию Губкинского городского округа;
- Главе Губкинского городского округа;
- управление культуры Белгородской области;
- правительство Белгородской области;
- администрацию Губернатора Белгородской области;
- Губернатору Белгородской области.

10.8. Получателю услуги (его представителю) отказывается в дальнейшем рассмотрении обращения, если в жалобе содержится вопрос, на который получателю услуги (его представителю) неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства. В этом случае директор МБУК «ЦБС №2» Губкинского городского округа или иное уполномоченное на то должностное лицо принимает решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с получателем услуги (его представителем) по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы рассматривались в библиотеке. О данном решении уведомляется заявитель (его представитель), направивший жалобу.

10.9. При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица, а также членам его семьи, библиотека вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить получателю услуги (его представителю), направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

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

10.11. Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается получателю услуги (его представителю), направившему жалобу, если его почтовый адрес поддается прочтению.

10.12. Срок рассмотрения жалобы составляет 30 календарных дней со дня ее регистрации.

10.13. В случае направления запроса другим государственным органам и иным должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения жалобы документов и материалов срок рассмотрения жалобы продлевается на 30 календарных дней, с уведомлением о продлении срока ее рассмотрения получателя услуги.

10.14. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении требований получателя услуги (его представителя) либо об отказе в их удовлетворении.

10.15. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется получателю услуги (его представителю).

10.16. Получатели услуги (их представители) вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления библиотечной услуги, а также действия или бездействие должностных лиц в судебном порядке.

10.17. Получатели услуги (их представители) могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, неправомерных решениях, действиях или бездействии должностных лиц библиотеки, нарушениях положений настоящего Порядка, некорректном поведении или нарушении служебной этики:

– по номеру телефона доверия управления культуры Белгородской области (47-22) 27-04-10;

– на Интернет-сайт (www.belkult.ru) и по электронной почте (belkult@belkult.ru) управления культуры Белгородской области.