

Утверждён
приказом министерства культуры
Республики Алтай
от 09.07.2008 г. №172

**Административный регламент предоставления государственной услуги
в сфере культуры «Информационно-библиотечное
обслуживание населения республики»
БУ РА «Национальная библиотека имени М.В. Чевалкова»**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления государственной услуги в сфере культуры «Информационно-библиотечное обслуживание населения республики» (далее – регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов предоставления государственной услуги по информационно-библиотечному обслуживанию граждан (далее – государственная услуга), создания комфортных условий в обеспечении доступа пользователей библиотеки к ее ресурсам и к информационным системам. Регламент определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по предоставлению государственной услуги.

1.2. Нормативно-правовые акты, устанавливающие обязательство по предоставлению услуги:

Закон РФ от 09.10.92 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» ст. ст. 12, 26, 30, 39 абз. 3;

Федеральный закон РФ от 29.12.94 № 87-ФЗ «О библиотечном деле»;

Федеральный закон от 06.10.99. № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов РФ» ст. 26.3 п. 2.16;

Гражданский кодекс РФ (части первая, вторая, третья, четвертая);

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральный закон от 24.11.95 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

Федеральный закон 29.05.1992 № 2872-1 «О залоге»;

Федеральный закон 12.01.1996 № 7-ФЗ «Некоммерческие организации»;

Закон Республики Алтай от 05.03.2011 № 4-РЗ «О библиотечном деле в Республике Алтай»;

Закон Республики Алтай от 27.07.2005 № 60-РЗ «Об обязательном экземпляре документов Республики Алтай»;

Постановление Министерства труда РФ от 3.02.1997 №6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках».

1.3. Исполнитель государственной услуги: Бюджетное учреждение Республики Алтай «Национальная библиотека имени М.В. Чевалкова».

1.4. Результат получения государственной услуги: предоставление пользователю государственной услуги в сфере «Информационно – библиотечного обслуживания» специалистами БУ РА «Национальная библиотека имени М.В. Чевалкова».

1.5. Пользователи государственной услуги: физические (с 14 лет) и юридические лица без ограничения.

2. Требования к порядку предоставления государственной услуги

2.1.1. Порядок информирования о государственной услуге

Состояние информации о библиотеке и оказываемых ею государственных услугах должно соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02. 1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Информация об оказываемых государственных услугах находится непосредственно в помещении библиотеки, а так же доводится до получателей посредством электронного информирования и средствами массовой информации, устно, с помощью информационных материалов (буклеты, листовки, памятки).

Вывеска, содержащая информацию о графике работы библиотеки, размещается при входе в здание библиотеки.

В состав информации об услугах включены:

- перечень основных государственных услуг, предоставляемых библиотекой;
- характеристика государственной услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление.

В целях раскрытия информационных ресурсов, для популяризации чтения и привлечения пользователей библиотека организует и проводит общественно-значимые и культурно-просветительские мероприятия.

В учреждении есть книга жалоб и предложений, которая выдается по первому требованию пользователя.

2.1.2. Прием пользователей для предоставления государственной услуги в соответствии со следующим графиком:

- зимнее время:

Понедельник	9.00 – 20.00
Вторник	9.00 – 20.00
Среда	9.00 – 20.00
Четверг	9.00 – 20.00
Пятница	10.00 – 20.00
Воскресенье	9.00 – 18.00

- летнее время:

Понедельник	9.00 – 18.00
Вторник	9.00 – 18.00
Среда	9.00 – 18.00
Четверг	9.00 – 18.00
Пятница	10.00 – 18.00
Воскресенье	9.00 – 18.00

2.1.3. Время предоставления перерыва для отдыха и питания специалистов устанавливается правилами внутреннего трудового распорядка.

2.1.4. Справочные телефоны структурных подразделений:

- директор – 2-20-24;
- приемная – 2-20-24;
- сектор учета – 2-72-89

- научно-методический отдел – 2-66-54;
- отдел организации фонда – 2-46-34;
- отдел справочно-библиографического обслуживания – 2-64-25;
- отдел краеведения и национального библиотечного фонда – 2-35-60;
- отдел информационных ресурсов – 2-75-27.

2.1.5. Официальный сайт: www.nbra.ru.

2.2. Сроки предоставления государственной услуги

2.2.1. Запись читателя в библиотеку:

- просмотреть документы читателя (паспорт), проверить наличие учетно-регистрационной карточки читателя – 1 мин.;
- заполнить формуляр читателя, учетно-регистрационную карточку, читательский билет – 2 мин.;
- ознакомить читателя с правилами пользования библиотекой, расположением отделов библиотеки, справочным аппаратом и т.д. – 4 мин.;

2.2.2. Перерегистрация читателя:

- найти формуляр (регистрационную карточку) читателя, внести изменения в них и в читательский билет (уточненные анкетные данные, новый читательский номер, дату перерегистрации) – 1 мин.

2.2.3 Запись (перерегистрация) читателей в автоматизированном режиме (БД «Читатель»)-5 мин.

2.2.4. Обслуживание читателей в читальном зале:

- провести консультацию, беседу с читателем у каталога, картотек, книжных полок, проинформировать читателя о новых поступлениях – 4 мин.;
- подобрать документ в подсобном фонде читального зала, передать на кафедру выдачи:
- по требованию читателя – 2 мин.;
- по устному запросу – 2 мин.;
- по определенной теме – 4 мин.

2.2.5. Обслуживание читателей на абонементе:

- подобрать документ по запросу читателя – 3 мин.;
- выдать документ читателю, найти формуляр читателя, указать срок возврата, проверить наличие страниц – 3 мин.;
- провести беседу с читателем, проинформировать о новых поступлениях – 4 мин.;
- принять документ от читателя, сделать отметку о приеме, проверить наличие страниц, вложить книжный формуляр – 4 мин.

2.2.6. Выдача документов из основного книгохранения:

- получить требование, зарегистрировать, подобрать по шифрам – 1 мин.;
- найти документ, сделать отметку на требовании – 2 мин.;
- установить местонахождение найденного документа по справочным картотекам, каталогам – 3 мин.;
- выдать документ, сделать отметку на книжном формуляре, требовании – 1 мин.;
- принять документ, найти книжный формуляр, который вложить в кармашек книги.

2.2.7. Справочно-библиографическое обслуживание:

- принять библиографический запрос, уточнить тему, целевое и читательское назначение, полноту источников, типы, виды и хронологические рамки запросов – 0, 40 мин.
- выполнение тематической справки по одному источнику:

- по письменному запросу – 3 мин.;
- по устному запросу - 2 мин.;
- выполнение адресно-библиографической справки по одному источнику:
 - по письменному запросу – 3 мин.;
 - по устному запросу – 2 мин.;
- выполнение фактографической справки по одному источнику:
 - по письменному запросу – 3 мин.;
 - по устному запросу – 2 мин.;
- одна консультация у справочно-библиографического аппарата – 5 мин.;

2.2.8. Работы в режиме АС (автоматизированная система) /электронный каталог, база данных «МАРС», база данных ASP/

- формирование главной справочной картотеки (ГСК), ввод в базу данных аналитической росписи газетно – журнальных статей, сборников - 2 мин.;
- найти и отобразить библиографическую запись по запросу читателя – 3 мин.;
- вывод на экран библиографической записи или отдельных из нее сведений. распечатка – 2 мин.

2.2.9. Консультация читателей по написанию рефератов, курсовых и дипломных работ:

- по теме одного реферата, курсовой и дипломной работы – 20 мин.;
- по поиску, выбору источника информации – 3 мин.;
- по библиографическому описанию одного источника – 1,5 мин.

2.2.10. Консультация по справочно-библиографическому аппарату - 4,8 мин.

2.2.11. Библиографическое информирование (один абонент):

- уточнить тему, согласовать источники информации, виды документов-4,2 мин.;
- составить регистрационную карточку -1,8 мин.;
- подобрать документы для информации:
 - письменно. Количество изданий от 1-5 -13,5 мин.;
 - устно. Количество изданий от 1 -5 – 12,6 мин.

2.2.12. Работа по организации общественно-значимых и культурно-просветительских мероприятий

Подготовка одного массового мероприятия:

- читательская конференция – 94 час.;
- литературно-художественный вечер, вечер отраслевой книги, диспут-64час;
- вечер вопросов и ответов, устный журнал – 50 час.;
- клуб по интересам – 50 час.;
- викторина, конкурс, игра – 75 час.;
- организация выездной одной книжной выставки (до 50 источников)- 11 час.

Реклама библиотеки, работа по привлечению читателей:

- подготовка одного сообщения и публикации в печать, по радио, телевидению – 8 час.;
- подготовка одного плаката о деятельности библиотеки (выбор темы, содержание и формы, сдача в печать) – 4 час.;
- организация и проведение одной экскурсии – 1 час.
- организация и проведение «Дня информации», «Дня библиографии», «Дня пособия» - 12 час.

2.3. Основания для отказа в предоставлении государственной услуги – нарушение правил пользования библиотекой.

2.4.1. Документы, необходимые для предоставления государственной услуги

Основанием для предоставления государственной услуги является документ, удостоверяющий личность пользователя (паспорт).

2.4.2. Требования к оборудованию мест предоставления государственной услуги.

Государственная услуга предоставляется структурными подразделениями библиотеки.

Для обслуживания пользователей помещение должно быть оснащено специальным оборудованием, современной мебелью, информационными ресурсами, телефонной связью.

В местах предоставления государственной услуги предусмотрено оборудование доступных мест общественного пользования и хранения верхней одежды посетителей.

Места предоставления государственной услуги оборудованы системами кондиционирования (охлаждения и нагревания), а также противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны.

Требования к помещению должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы, СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

2. Описание административных процедур оказания государственной услуги

Предоставление государственной услуги по обеспечению доступа юридических и физических лиц к предоставлению государственной услуги по информационно-библиотечному обслуживанию граждан включает в себя следующие административные процедуры:

- запись (перерегистрация) пользователей в библиотеку, в том числе выдача повторного билета, взамен утерянного;
- предоставление государственной услуги подразделениями библиотеки (абонемент, читальные залы);
- предоставление государственной услуги по организации общественно-значимых и культурно-просветительских мероприятий;
- предоставление государственной услуги путем выполнения справочных, информационных и библиографических запросов.

3.1. Запись (перерегистрация) пользователей в библиотеку включает следующее:

3.1.1. Процедура записи пользователя в библиотеку включает следующее:

- просмотр специалистом отдела записи и контроля документов читателя (паспорт);
- специалист сверяет данные паспорта с заполненной заявителем регистрационной карточкой;
- проверяет наличие учетно-регистрационной карточки, был ли заявитель записан раньше в библиотеку и вносит данные заявителя в учетно-регистрационную карточку, проставляет номер читательского билета и выдает читательский билет. При выдаче временного билета специалист проставляет срок действия билета на самом билете. При разовых посещениях выдается контрольный листок при предъявлении паспорта;
- если заявитель принадлежит к группе льготных читателей, сведения о нем вносятся в Тетрадь учета выдачи бесплатных читательских билетов;
- ознакомление читателя с правилами пользования библиотекой, расположением отделов библиотеки, справочным аппаратом и т.д.

3.1.2. Для перерегистрации читателя специалист отдела записи и контроля проверяет сведения о пользователе в регистрационной картотеке и БД «Читатель» по паспорту, в случае необходимости вносит изменения, делает отметку с перерегистрации.

3.1.3. В случае утери читательского билета специалист отдела записи и контроля сверяет данные пользователя с записями в регистрационной картотеке и в БД «Читатель», оформляет новый читательский билет (пользователь заполняет новую регистрационную карточку), вносит сведения об утерянном билете и повторно выданном билете в Журнал учета выдачи повторных билетов.

Должностное лицо, ответственное за запись (перерегистрацию) читателей в библиотеку – руководитель соответствующего подразделения.

Контроль за совершением действий по записи (перерегистрации) читателей в библиотеку и принятие решений осуществляет руководитель соответствующего подразделения.

Результат действия и порядок передачи результата – запись в библиотеку и выдача читательского билета.

3.2. Предоставление государственной услуги подразделениями библиотеки (абонемент, читальные залы) включает следующее:

3.2.1. Выдача документов в читальных залах библиотеки включает следующее:

- специалист читального зала принимает у пользователя читательский билет, контрольный листок и читательское требование;

- специалист читального зала по читательскому требованию либо устному запросу находит требуемый документ в подсобном фонде читального зала, если документ находится в отделе основного книгохранения, специалист читального зала передает требование в отдел книгохранения;

- специалист читального зала проставляет количественную отметку о выдаче документа из фонда читального зала в контрольном листке пользователя, документ отдает пользователю (контрольный листок, читательский билет, книжный формуляр остаются у библиотекаря);

- при возврате пользователем документов специалист читального зала принимает документы и ставит штамп читального зала в контрольном листке пользователя.

3.2.2. Выдача документов из основного книгохранения библиотеки включает следующее:

- специалист сектора книгохранения раскладывает листки читательских требований по инвентарным номерам, подбирает документы по требованиям пользователей в фонде основного книгохранения;

- из документа, снятого с полки, специалист сектора книгохранения вынимает книжный формуляр, сверяет номер на формуляре с инвентарным номером документа, который направляется в читальный зал для выдачи пользователю. Специалист читального зала ставит роспись и дату на книжном формуляре;

- при отсутствии местонахождении документа на месте в фонде книгохранения, сотрудник сверяет с картотекой выданных документов, картотекой отказов, проверяет наличие документа среди книг, предназначенных для расстановки, и делает отметку о причине отказа читательского требования и отдает специалисту читального зала;

- в случае если не удалось установить место нахождения документа, специалист сектора книгохранения направляет требование на проверку в сектор каталогизации и обработки документов;

- специалист сектора проверяет требование по Генеральному алфавитному каталогу, либо по электронному каталогу, по инвентарным книгам и предоставляет сведения о наличии затребованного документа специалисту из сектора книгохранения.

3.2.3. Выдача документа на абонементе включает следующее:

- специалист абонемена принимает у пользователя читательский билет, контрольный листок и требование на документ; Специалист сверяет информацию о пользователе в алфавитном каталоге пользователей;

- специалист абонемена оказывает пользователю помощь в выборе документов в открытом доступе путем устной консультации. При обслуживании нового пользователя сотрудник абонемена проводит с пользователем ознакомительную беседу о правилах пользования абонементом, порядке выбора и оформления документов;

- за каждый полученный на абонементе экземпляр издания пользователь расписывается на книжном формуляре. При возвращении литературы роспись читателя погашается подписью библиотекаря. Формуляр читателя является документом, удостоверяющим дату и факт выдачи читателю и приема библиотекарем книг и иных материалов;

- срок пользования литературой для различных категорий читателей и количество выдаваемых изданий на абонементе определяются библиотекой и фиксируются в правилах пользования библиотекой;

- при возврате пользователем документов специалист абонемена принимает документы и ставит штамп читального зала в контрольном листке пользователя;

- при продлении пользователем срока пользования документами специалист абонемена продлевает срок пользования;

- при обслуживании пользователя, являющегося задолжником абонемена, сотрудник абонемена взыскивает с пользователя пени, оформляет квитанцию об оплате пени в трех экземплярах: один экземпляр предоставляет пользователю, другой – бухгалтерии библиотеки.

3.3. Предоставление государственной услуги по организации общественно-значимых и культурно-просветительных мероприятий включает следующее:

- специалист отдела обслуживания, ответственный за подготовку и проведение массовых мероприятий и книжных выставок, организует читательские конференции, литературно-художественные вечера, клубы по интересам, конкурсы, выставки и т.д.;

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

- обеспечение проведения мероприятия (подготовка и распечатка объявления, программы мероприятия, приглашение участников, просмотр и отбор документов, подготовка выставки, написание краткой аннотации, сбор заявок, консультации, оформление помещения и др.);

Должностное лицо, ответственное за предоставление государственной услуги путем организации общественно-значимых и культурно-просветительных мероприятий – руководитель соответствующего подразделения.

Должностное лицо выполняет работу в соответствии с должностными обязанностями, распределением ответственности между исполнителями по

утвержденному графику работ и распоряжениями руководителя структурного подразделения.

Контроль за совершением действий по предоставлению государственной услуги осуществляет руководитель соответствующего подразделения.

Результатом действий является участие читателей в общественно-значимых и культурно-просветительских мероприятиях.

3.4. Предоставление государственной услуги путем выполнения справочных, информационных, библиографических запросов и формирование информационной культуры читателей включает следующее:

3.4.1. Специалист, ответственный за выполнение справочных, информационных и библиографических запросов принимает у пользователя читательский билет, контрольный листок;

- специалист принимает библиографический запрос, уточняет тему, целевое и читательское назначение, полноту источников, типы и виды и хронологические рамки запросов. Выполняет запрос письменно или устно, предоставляет информацию читателю;

- специалист выполняет справку в письменной или устной форме на базе каталогов и картотек библиотеки, справочного книжного фонда, фонда неопубликованных библиографических указателей как в традиционных, так и в автоматизированных режимах;

- специалист консультирует читателей у справочно-библиографического аппарата. Проводит беседу об организации и использовании различных частей справочного аппарата, по методике библиографического поиска и т.д.;

- специалист консультирует по написанию дипломных и курсовых: как правильно выбрать тему работы, подобрать литературу и достать её в библиотеке, выстроить план и организовать композицию изложения, как цитировать источники и пользоваться принятой системой сокращений и ссылок, как оформить печатный текст и подготовиться к защите;

- специалист знакомит с общими требованиями и правилами составления библиографического списка в соответствии с ГОСТ 7.1.2003;

- специалист организует библиографическое информирование на основе выявления информационных потребностей специалистов методом анкетирования, формирует тематику справочно-информационного обслуживания в разных режимах; системы избирательного распространения информации (ИРИ), групповое библиографическое информирование.

Должностное лицо, ответственное за предоставление государственной услуги путем выполнения справочных, информационных, библиографических запросов и формирование информационной культуры читателей, – руководитель соответствующего подразделения.

Должностное лицо выполняет работу в соответствии с должностными обязанностями, распределением ответственности между исполнителями по утвержденному графику работ и распоряжениями руководителя структурного подразделения.

Контроль за совершением действий по предоставлению государственной услуги осуществляет руководитель соответствующего подразделения.

Результатом действий специалиста, ответственного за предоставление государственной услуги, является предоставление информации в согласованные с ним сроки.

4. Порядок проведения контроля за исполнением государственной услуги

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги осуществляется руководителями структурных подразделений учреждения.

4.2. Специалист, ответственный за предоставленную государственную услугу несет персональную ответственность.

Персональная ответственность специалиста закрепляется в должностной инструкции.

4.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги осуществляется руководителем учреждения.

4.4. Периодичность плановых проверок составляет – 1 раз в год. В unplanned проверки проводятся по мере поступления жалоб.

5. Порядок обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых в ходе выполнения административного регламента

5.1. Обжалование действия (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения настоящего административного регламента, производится в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2. Жалоба может быть отражена письменно в «Книге жалоб и предложений», высказана устно на личном приеме у руководителя учреждения или замещающего лица в приемные часы.

5.3. Письменные и устные обращения (претензии или жалобы) граждан принимаются и регистрируются.

5.4. Заявитель в своей жалобе обязательно должен указать:

- 1) фамилию, имя, отчество;
- 2) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 3) изложение сути жалобы;
- 4) личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копию

5.5. Информация о личном приеме должностными лицами размещена на наглядных стендах.

5.6. Руководитель учреждения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;

- вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в пределах полномочий учреждения;

- по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.7. Ответ на жалобу подписывается руководителем учреждения, или его заместителями.

5.8. Ответ на жалобу направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.9. Письменная жалоба, поступившая в учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации жалобы.

5.10. Ответ на жалобу не дается в случаях:

- если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- если текст жалобы не поддается прочтению;

- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, также членов семьи;

- если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

О решении руководителя учреждения об отказе в рассмотрении жалобы заявитель уведомляется письменно.

5.11. Обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения настоящего административного регламента в судебном порядке. Осуществляется в порядке, установленном действующим законодательством.

Утверждён
приказом Министерства культуры
Республики Алтай
от 09.07.2008 г. № 172

Административный регламент предоставления государственной услуги в сфере культуры «Научно-методические и консультационные услуги библиотекам Республики Алтай» БУ РА «Национальная библиотека имени М.В.Чевалкова»

1. Общие положения

Регламент предоставления услуги в сфере культуры «Научно-методические услуги библиотекам Республики Алтай» (далее – регламент) разработан в целях оказания научно-методических и консультационных услуг библиотекам Республики Алтай (далее – государственная услуга), для совершенствования деятельности библиотек Республики Алтай по организации библиотечно-информационного обслуживания граждан, определяет сроки и последовательность при осуществлении государственной услуги.

Нормативно-правовые акты, устанавливающие обязательства по предоставлению услуги:

Закон РФ от 09.10.92 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» ст.ст. 12, 26, 30, 39 абз. 3.

Федеральный закон РФ от 29.12.94 № 78-ФЗ «О библиотечном деле».

Федеральный закон от 06.10.99 № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов РФ» ст.26.3 п. 2.16.

Гражданский кодекс РФ (части первая, вторая, третья, четвертая).

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

Федеральный закон от 24.11.95 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «Некоммерческие организации».

Закон Республики Алтай от 05.03.2011 № 4-РЗ «О библиотечном деле в Республике Алтай».

Закон Республики Алтай от 27.06.2005 № 60-РЗ «Об обязательном экземпляре документов Республики Алтай».

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30 декабря 2014 г. N 2477

«Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках»

Исполнитель государственной услуги: Бюджетное учреждение Республики Алтай «Национальная библиотека имени М.В.Чевалкова».

Результат получения государственной услуги: предоставление библиотекам республики государственной услуги в сфере «Научно-методической и консультационной услуги специалистами БУ РА «Национальная библиотека имени М.В.Чевалкова».

Пользователи государственной услуги: муниципальные публичные библиотеки и библиотека других систем и ведомств Республики Алтай, физические (с 14 лет) и юридические лица без ограничения.

2. Требования к порядку предоставления услуги Порядок информирования о государственной услуге

Состояние информации о библиотеке и оказываемых ею государственных услугах должно соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Информация об оказываемой государственной услуге находится непосредственно в помещениях библиотеки, а также доводится до получателей посредством электронного информирования, устно.

Стенды (вывески), содержащие информацию о графике (режиме) работы отдела размещены в здании библиотеки.

По итогам проведения мероприятий по повышению квалификации библиотека проводит анкетирование слушателей.

Сроки предоставления услуги

Мероприятия по повышению квалификации библиотечных работников проводятся в сроки, определенные утвержденным планом мероприятий библиотеки.

Другие положения, характеризующие требования к предоставлению государственной услуги, установленные законодательством Российской Федерации и законодательством Республики Алтай.

Библиотека формирует библиотечный фонд методических материалов по организации библиотечно-информационного обслуживания граждан, организует его хранение и использование в соответствии с задачами библиотеки и потребностями специалистов библиотек республики в предоставлении государственной услуги.

Государственная услуга предоставляется ведущими специалистами и руководителями структурных подразделений библиотеки, имеющие среднее (высшее) профессиональное образование, знание и исполнение должностных обязанностей.

В местах предоставления государственной услуги предусмотрено наличие предназначенных или приспособленных помещений, оснащенных телефонной связью, специальным оборудованием, современной мебелью, оборудование доступных мест общественного пользования и хранения верхней одежды посетителей.

Места предоставления государственной услуги оборудованы системами кондиционирования (охлаждения и нагрева), а также противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны.

Требования к помещению соответствуют санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы, СанПинН 2.2.2/2.4. 1340-03»

3. Описание основной научно-методической и консультационной услуги библиотекам Республики Алтай

Предоставление государственной услуги по оказанию научно-методических и консультационных услуг библиотекам Республики Алтай включает в себя следующие процедуры:

1. Подготовка и выпуск информационно-методических, методико-библиографических материалов.

2. Подготовка и проведение мероприятий по повышению квалификации библиотекарей Республики Алтай.

3. Выезды в библиотеки с целью изучения работы и оказания методической и практической помощи.

4. Участие в подготовке документов, регламентирующих деятельность библиотек республики.

4. Подготовка и выпуск методико-библиографических и информационно-методических материалов включает следующее:

- специалист библиотеки, ответственный за подготовку и выпуск методико-библиографических и информационно-методических материалов самостоятельно разрабатывает тему пособия: изучает, выявляет, анализирует документы по теме. Определяет читательское и целевое назначения пособия, составляет проспект, текст, дорабатывает после редакции;

- специалист, ответственный за методическое обеспечение библиотек Республики Алтай, осуществляет рассылку в библиотеки республики – заведующий научно-методическим отделом БУ РА «Национальная библиотека имени М.В.Чевалкова».

Максимальный срок выполнения действия от 170 до 340 час.

Должностное лицо выполняет работу в соответствии с должностными обязанностями, распределением ответственности между исполнителями по утвержденному графику работ подразделениями руководителя структурного подразделения.

Контроль за совершением действий и принятие решений осуществляет руководитель соответствующего подразделения, директор БУ РА «Национальная библиотека имени М.В.Чевалкова».

Результат действия и порядок передачи результата – издание методико-библиографического, информационно-методического пособия, передача в библиотеки республики.

3.2. Подготовка и проведение мероприятий по повышению квалификации специалистов библиотек Республики Алтай включает следующее:

- специалисты библиотеки, ответственные за повышение квалификации библиотечных работников Республики Алтай по совершенствованию их деятельности в организации библиотечно-информационного обслуживания граждан составляют комплексный план мероприятий повышения квалификации, согласуют его с Республиканской детской библиотекой Республики Алтай, с библиотеками республики.

- специалисты в комплексный план мероприятий повышения квалификации включают разнообразные формы: школы инновационного опыта, семинары, тренинги, практикумы, стажировки и т.д. Разрабатывают тему, план, программу мероприятия, согласуют сроки проведения, состав участников, организуют и проводят мероприятие, осуществляют опрос участников, анализируют результаты.

Должностное лицо, ответственное за повышение квалификации библиотекарей Республики Алтай по совершенствованию их деятельности в организации научно-методического и библиотечно-информационного обслуживания – заведующий научно-методическим отделом БУ РА «Национальная библиотека имени М.В.Чевалкова».

Контроль за совершением действий и принятие решений осуществляет руководитель соответствующего подразделения, директор БУ РА «Национальная библиотека имени М.В.Чевалкова».

Результат действия и порядок передачи результата – проведение мероприятия по повышению квалификации.

3.3. Выезды в библиотеки с целью изучения работы и оказания методической помощи включает следующее:

- специалисты библиотеки, ответственные за выезды в библиотеки с целью изучения работы и оказания методической и практической помощи, уточняют сроки и цель командировки, знакомятся с имеющимися документами и материалами предыдущих выездов и публикаций в печати, составляют программу командировки;

- специалисты выезжают в библиотеку, проводят запланированные мероприятия. Составляют информационный отчет о проведенной работе, справку о проверке работы библиотеки, отправляют его в посещенную библиотеку и в НМО БУ РА «Национальная библиотека имени М.В.Чевалкова»;

- специалисты готовят устную информацию по результатам командировки для сообщения на совете при директоре (на планерке).

Должностное лицо, ответственное за выезды в библиотеки с целью изучения работы и оказания методической и практической помощи – руководитель соответствующего подразделения и заведующий научно-методическим отделом БУ РА «Национальная библиотека имени М.В.Чевалкова».

Максимальный срок выполнения действия: 64 час.

Контроль за совершением действий и принятие решений осуществляет руководитель соответствующего подразделения, директор НБ РА им.М.В.Чевалкова.

Результат действия и порядок передачи результата – посещение библиотек, изучение работы, оказание методической и практической помощи, составление справки, передача её в библиотеку.

4. Порядок обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых в ходе выполнения административного регламента

4.1.Обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения настоящего административного регламента, производится в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.2. Жалоба может быть отражена письменно в «Книге отзывов и предложений», высказав устно на личном приеме у руководителя учреждения или замещающего лица в приемные часы.

4.3.Письменные и устные обращения (претензии или жалобы) граждан принимаются и регистрируются.

4.4.Заявитель в своей жалобе в обязательном порядке указывает:

- 1) фамилию, имя, отчество;
- 2) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 3) изложение сути жалобы;
- 4) личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

4.5. Информация о личном приеме должностными лицами размещена на наглядных стендах.

4.6. Руководитель учреждения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;

- вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в пределах полномочий учреждения;

- по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

4.7. Ответ на жалобу подписывается руководителем учреждения, или его заместителями.

4.8. Ответ на жалобу направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.9. Письменная жалоба, поступившая в учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации жалобы.

В исключительных случаях руководитель учреждения вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего жалобу.

4.10. Ответ на жалобу не дается в случаях:

- если текст жалобы не поддается прочтению;

- если в жалобе содержится нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи;

- если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

О решении руководителя учреждения об отказе в рассмотрении жалобы заявитель уведомляется письменно.

4.11. Обжалование действия (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения настоящего административного регламента в судебном порядке, осуществляется в порядке, установленном действующим законодательством.
