

**Административный регламент предоставления государственных услуг
ГУК РО «Ростовская областная детская библиотека им. В.М. Величкиной»**

І. Общие положения

1. Настоящий административный регламент предоставления государственных услуг (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности публичных государственных услуг (далее – Государственная Услуга) и создания комфортных условий для их получения.

Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий по организации библиотечного обслуживания населения и по методическому обеспечению деятельности муниципальных библиотек Ростовской области.

2. Государственные Услуги предоставляются государственным учреждением культуры Ростовской области «Ростовская областная детская библиотека им. В.М. Величкиной» (далее – Библиотека).

В процессе исполнения Государственных Услуг по библиотечному обслуживанию населения и методическому обеспечению деятельности муниципальных библиотек Ростовской области Библиотека взаимодействует с:

- Министерством культуры Ростовской области;
- ГУК РО «Донская государственная публичная библиотека»;
- ГУК РО «Специальная библиотека для слепых»;
- Муниципальными библиотеками Ростовской области;
- средствами массовой информации;
- образовательными учреждениями;
- другими организациями и учреждениями различных ведомств и форм собственности.

3. Предоставление Государственных Услуг по библиотечному обслуживанию и методическому обеспечению деятельности муниципальных библиотек Ростовской области осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми документами:

- Конституцией Российской Федерации («Российская газета» № 237 от 25 декабря 1993г.);
- Гражданским кодексом Российской Федерации, частью 4 от 24.11.2006 г. (в ред. Федеральных законов от 01.12.2007 N 318-ФЗ, от 30.06.2008 N 104-ФЗ, от 08.11.2008 N 201-ФЗ, от 21.02.2010 N 13-ФЗ, от 24.02.2010 N 17-ФЗ); в данном виде документ опубликован не был;
- Законом РФ «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 9 октября 1992 № 3612-1 («Российская газета» № 248 от 17 ноября 1992г.);
- Федеральным законом «О библиотечном деле» от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ («Российская газета» № 11-12 от 17 января 1995г.);
- Федеральным законом «О персональных данных» от 27.07. 2006 г. № 152-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 25.11.2009 N 266-ФЗ, от 27.12.2009 N 363-ФЗ); в данном виде документ опубликован не был;
- Федеральным законом «Об обязательном экземпляре документов» от 29 декабря 1994 г. № 77 - ФЗ (Российская газета № 11-12 от 17 января 1995 г.);
- Федеральным законом «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 №2300- ФЗ (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 N 2-ФЗ, от 17.12.1999 N 212-ФЗ, от 30.12.2001 N 196-ФЗ, от 22.08.2004 N 122-ФЗ, от 02.11.2004 N 127-ФЗ, от 21.12.2004 N 171-ФЗ, от 27.07.2006 N 140-ФЗ, от 16.10.2006 N 160-ФЗ, от 25.11.2006 N 193-ФЗ, от 25.10.2007 N 234-ФЗ, от 23.07.2008 N 160-ФЗ, от 03.06.2009 N 121-ФЗ, от 23.11.2009 N 261-ФЗ); в данном виде документ опубликован не был;
- Федеральным законом «О пожарной безопасности» от 21.12.1994 г. № 69-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 22.08.1995 N 151-ФЗ, от 18.04.1996 N 32-ФЗ, от 24.01.1998 N 13-ФЗ, от 07.11.2000 N 135-ФЗ, от 06.08.2001 N 110-ФЗ, от 30.12.2001 N 196-ФЗ, от 25.07.2002 N 116-ФЗ, от 10.01.2003 N 15-ФЗ, от 10.05.2004 N 38-ФЗ, от 29.06.2004 N 58-ФЗ, от 22.08.2004 N 122-ФЗ (ред. 29.12.2004), от 01.04.2005 N 27-ФЗ, от 09.05.2005 N 45-ФЗ, от 02.02.2006 N 19-ФЗ, от 25.10.2006 N 172-ФЗ, от 04.12.2006 N 201-ФЗ, от 18.12.2006 N 232-ФЗ, от 26.04.2007 N 63-ФЗ, от 18.10.2007 N 230-ФЗ, от 22.07.2008 N 137-ФЗ, от 14.03.2009 N 32-ФЗ, от 19.07.2009 N 198-ФЗ, от 09.11.2009 N 247-ФЗ, от 25.11.2009 N 267-ФЗ, с изм., внесенными Федеральным законом от 27.12.2000 N 150-ФЗ,

определением Конституционного Суда РФ от 09.04.2002 N 82-О); в данном виде документ опубликован не был;

- Федеральным законом «Об основных гарантиях прав ребенка в РФ» от 24 июля 1998г.

№124 - ФЗ («Российская газета» № 147 от 5 августа 1998г.);

- «Основными направлениями государственной политики по развитию сферы культуры и массовых коммуникаций в Российской Федерации до 2015 года и планом действий по их реализации» от 01.06.2006 г., №МФ-П44-2462;

- Распоряжением Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 г. № 1063-р (в ред. распоряжения Правительства РФ от 13.07.2007 N 922-р) «О социальных нормах и нормативах»; в данном виде документ опубликован не был;

- Постановлением министерства труда и социального развития России от 03.02.1997 г. № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»; в данном виде документ опубликован не был;

- Приказом Минкультуры России от 22.06.1998 г. № 341 «О формировании Государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны»;

- Инструкцией об учете библиотечного фонда, утвержденной Приказом Минкультуры России № 590 от 02.12.1998 г.;

- Письмом Минкультуры России от 09.12.2002 г. № 01-149/16-29. «Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки (новая редакция 22.05.2008);

- Руководство для детских библиотек России Документ принят Конференцией РБА

XIV Ежегодная сессия, г. Вологда, 21 мая 2009 года

- ГОСТом Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества»;

- ГОСТом Р ИСО 9001-2001 «Системы менеджмента качества. Требования»;

- ГОСТом Р ИСО 9004-2001 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности»;

- ГОСТом 7.20-2000 «Библиотечная статистика»;

- ГОСТом 7.50-2002 «Консервация документов. Общие требования»;

- Областным законом «О культуре» от 22.10.2004 г. № 177-ЗС (в ред. Областных законов от 06.06.2005 N 326-ЗС, от 19.05.2006 N 494-ЗС, от 16.11.2007 N 804-ЗС, от 13.10.2008 N 113-ЗС, от 01.10.2009 N 303-ЗС); в данном виде документ опубликован не был;

- Уставом ГУК РО «Ростовская областная детская библиотека им. В.М. Величкиной» (приказ министерства культуры Ростовской области № 248 от 03.06.2008 г.);

- Стандартом предоставления государственных услуг населению ГУК РО «Ростовская областная детская библиотека им. В.М. Величкиной» (приказ № 44 (1) от 30.10. 2009);

- Правилами пользования ГУК РО «Ростовская областная детская библиотека им. В.М. Величкиной» (приказ ГУК «Ростовская областная детская библиотека им. В.М. Величкиной» №10 (1) от 14.12. 2004 г.).

4. Результатом исполнения Государственных Услуг является выполнение запроса пользователя, который выражается в записи пользователей в Библиотеку, предоставлении справок, выдаче документов, посещения мероприятий и выставок, в издании методических материалов, получении консультаций по вопросам библиотечного обслуживания детей, повышении квалификации специалистов библиотек, обслуживающих детей, через систему обучающих мероприятий.

5. Пользователями Государственных Услуг выступают дети, подростки и юношество до 18 лет (включительно), а также физические и юридические лица, профессионально занимающиеся вопросами детского чтения, детской литературы и библиотечного обслуживания детей.

II. Требования к порядку предоставления государственных услуг

1. Порядок информирования о предоставлении государственных услуг

1.1 Государственные Услуги по библиотечному обслуживанию населения и по методическому обеспечению деятельности муниципальных библиотек Ростовской области оказываются Библиотекой по адресу: 344082, г. Ростов-на-Дону, пер. Халтуринский, 46-а.

График работы для пользователей:

Понедельник с 09.00 до 17.00, без перерыва

Вторник с 09.00 до 17.00, без перерыва

Среда с 09.00 до 17.00, без перерыва

Четверг с 09.00 до 17.00, без перерыва

Пятница с 09.00 до 17.00, без перерыва

Суббота – выходной день

Воскресенье с 09.00 до 17.00, без перерыва

Первый понедельник каждого месяца – санитарный день

1.2 Номера телефонов для справок: 8 (863) 269-88-35, 240-27-62; факс: 8 (863) 240-27-62

1.3 URL: www.rodbv.ru Электронный адрес: rodbv@aaanet.ru

1.4 Справки и консультации по порядку предоставления Государственных Услуг населению можно получить в телефонном режиме, при личном посещении у специалистов Библиотеки или в письменной форме.

1.4.1 При обращении по телефону специалист Библиотеки:

- информирует пользователя о наименовании Библиотеки и структурного подразделения в который поступил телефонный звонок;
- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность;
- предлагает собеседнику представиться;
- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;
- вежливо, корректно, лаконично даёт ответ, при этом сообщает необходимые сведения со ссылками на соответствующие нормативные правовые акты;
- при необходимости передает звонок лицу, ответственному за предоставление Государственных Услуг для консультации.

1.4.2 При личном обращении пользователя специалист Библиотеки:

- предлагает собеседнику представиться;
- выслушивает и уточняет суть вопроса;
- вежливо, корректно, лаконично даёт ответ, при этом сообщает необходимые сведения со ссылками на соответствующие нормативные правовые акты;
- при необходимости приглашает для консультации лицо, ответственное за предоставление Государственных Услуг.

1.4.3 Письменные обращения пользователей заносятся в Книгу обращений Библиотеки. Директор Библиотеки рассматривает обращение пользователя, разбирается в существе вопроса, принимает необходимые меры к устранению отмеченных недостатков и нарушений в работе Библиотеки и в срок до 5 дней направляет письменный ответ заявителю. Копии ответов получателям Государственных Услуг хранятся у директора Библиотеки в течение 1 года с момента обращения.

1.5 Информация об основных бесплатных и платных публичных услугах для населения, процедуре их оказания, условиях и требованиях к их получению представлена в документации Библиотеки, на сайте, размещенном в сети интернет, и информационных стендах, располагающихся в помещении Библиотеки.

2. Сроки предоставления государственных услуг

2.1 Сроки предоставления Государственных Услуг 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». Межотраслевые нормы времени приведены в приложении № 1 данного Регламента.

3. Перечень оснований для приостановления предоставления государственных услуг либо отказа в предоставлении государственных услуг

3.1 В предоставлении Государственных Услуг может быть отказано, если:

- представлен неполный комплект требуемых настоящим Регламентом документов;
- пользователь нарушил Правила пользования библиотекой;
- отсутствует финансовое обеспечение Государственной Услуги.

3.2 Пользователь, причинивший ущерб Библиотеке, может быть лишен в соответствии с Правилами пользования библиотекой права на предоставление Государственных Услуг сроком на срок равный временному периоду с момента нарушения до момента устранения им нарушения или компенсации ущерба, нанесенного Библиотеке.

3.3 Отказ в предоставлении Государственных Услуг по этим основаниям пользователь может обжаловать в суде.

4. Требования к местам предоставления государственных услуг

4.1 Помещение Библиотеки отвечает требованиям к удобству и комфорту мест предоставления Государственных Услуг, укомплектовано мебелью и специализированным библиотечным оборудованием. Мебель и оборудование удобные, функциональные, надежные, эстетичные, соответствует требованиям эргономики и дизайна.

Помещения Библиотеки отвечают требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда, защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых Государственных Услуг.

4.2 Пользователи, которые не могут воспользоваться Государственными Услугами Библиотеки в силу своей территориальной удаленности, обслуживаются внестационарными формами через пункты выдачи и дистанционными формами через виртуальную справку.

III. Административные процедуры

1. Информация о перечне необходимых для предоставления государственных услуг документов

1.1 Государственные Услуги предоставляются пользователю с момента его записи в Библиотеку. Результатом записи пользователя становится оформление читательского формуляра, который хранится в Библиотеке.

Запись в Библиотеку осуществляется по предъявлению документа, удостоверяющего личность. Дети до 14 лет записываются на основании документа, удостоверяющего личность их законных представителей (паспорта), и письменно оформленного Поручительства.

В случаях, предусмотренных федеральными законами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим личность гражданина, права застрахованного лица, иные права гражданина. В случаях, предусмотренных федеральными законами, постановлениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим право гражданина на получение государственных и муниципальных услуг.

1.2 При записи пользователя оформляется «карточка регистрации читателя», которая удостоверяет его регистрацию в единой регистрационной картотеке.

1.3 При выдаче документов из фонда пользователю сотрудником отдела Библиотеки, который оказывает Государственные Услуги, делается отметка в книжном формуляре каждого документа с указанием даты выдачи и регистрационного номера читательского формуляра, которая удостоверяет факт их выдачи конкретному пользователю.

1.4 Для поиска информации по электронному каталогу используется поисковые формы на сайте Библиотеки.

2. Требования к предоставлению отдельных административных процедур в рамках предоставления государственных услуг

Предоставление Государственной Услуги по библиотечному обслуживанию включает в себя выполнение следующих административных процедур:

- запись (перерегистрация) пользователей;
- предоставление информации о наличии документов в фонде, справочная и консультационная помощь в поиске и выборе информации;
- предоставление документов во временное пользование из фонда;
- проведение мероприятий и выставок с целью приобщения к культурным ценностям, организации досуга, популяризации различных областей знаний, повышения информационной

культуры.

Предоставление Государственной Услуги по методическому обеспечению деятельности муниципальных библиотек Ростовской области включает в себя выполнение следующих административных процедур:

- подготовку методических материалов;
- проведение мероприятий в рамках системы повышения квалификации библиотечных специалистов;
- мониторинг состояния библиотечного обслуживания детей и юношества области;
- ведение аналитической и статистической отчетности в библиотечном деле.

Предоставление данных Государственных Услуг населению бесплатное.

2.1 Запись (перерегистрация) пользователей.

2.1.1 Основанием для начала данного административного действия является личное обращение пользователя в Библиотеку.

2.1.2 Должностное лицо, ответственное за запись (перерегистрацию) пользователей – заведующий отделом обслуживания Библиотеки.

2.1.3 Процедура записи (перерегистрации) пользователя в Библиотеку включает следующее:

- ознакомление пользователя с Регламентом предоставления Государственных Услуг, Правилами пользования библиотекой;
- просмотр специалистом отдела, который оказывает Государственные Услуги, документа пользователя (паспорт, универсальная электронная карта);
- проверку наличия «карточки регистрации читателя», для выяснения того, был ли пользователь записан ранее в Библиотеку;
- оформление Поручительства на пользователей до 14 лет;
- заполнение формуляра пользователя, проставление номера читательского формуляра, внесение данных пользователя в «карточку регистрации читателя»;
- ознакомление читателя с расположением отделов, справочным аппаратом, фондом Библиотеки.

Свою обязанность выполнять правила Библиотеки пользователь подтверждает подписью на читательском формуляре (кроме дошкольников и учащихся 1-4 классов).

2.1.4 Критерием принятия решения является соответствие обращения и документов требованиям к предоставлению Государственных Услуг.

2.1.5 Результатом административного действия является оформление в установленном порядке документов на право получения Государственных Услуг (читательского формуляра и «карточки регистрации читателя») - запись в Библиотеку.

2.1.6 Способ фиксации результата исполнения – на бумажном носителе.

2.2 Предоставление информации о наличии документов в фонде, справочная и консультационная помощь в поиске и выборе информации.

2.2.1 Основанием для начала данного административного действия является разовый библиографический запрос пользователя.

2.2.2 Должностное лицо, ответственное за предоставление информации о наличии документов в фонде, справочной и консультационной помощи в поиске и выборе информации – заведующий отделом библиографической работы Библиотеки.

2.1.3 Процедура предоставления информации о наличии документов в фонде, справочной и консультационной помощи в поиске и выборе информации включает следующее:

- сотрудник принимает библиографический запрос, уточняет тему, целевое и читательское назначение, полноту источников, типы и виды, и хронологические рамки запросов. Выполняет его письменно или устно, предоставляет информацию пользователю;
- сотрудник выполняет справку в письменной или устной форме на базе карточных и электронных каталогов и картотек Библиотеки, справочного книжного фонда, фонда неопубликованных библиографических пособий, как в традиционных, так и в автоматизированных режимах;

- сотрудник консультирует пользователей у справочно-библиографического аппарата: проводит беседу об организации и использовании различных частей справочного аппарата, по методике библиографического поиска и т.д.;

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

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

2.1.4 Критерием принятия решения является соответствие запроса Государственным Услугам, предоставляемым Библиотекой.

2.1.5 Результатом действий является предоставление пользователю справочной и консультативной информации.

2.1.6 Способ фиксации результата исполнения – на бумажном носителе.

2.3 Предоставление документов во временное пользование из фонда

2.3.1 Основанием для начала данного административного действия является запрос пользователя.

2.3.2 Должностное лицо, ответственное за предоставление документов во временное пользование из фонда – заведующий отделом обслуживания Библиотеки.

2.3.3 Выдача пользователю документов может быть оказана в следующих формах библиотечного обслуживания:

- читального зала, предусматривающего выдачу документа для работы в помещении Библиотеки в ее рабочее время - для всех категорий пользователей;

- абонеента, предусматривающего выдачу документа для использования вне стен Библиотеки - для пользователей, имеющих постоянную регистрацию.

2.3.4 Выдача документов во временное пользование в форме читального зала включает следующее:

- сотрудник отдела обслуживания по устному запросу пользователя находит требуемый документ в фонде читального зала или передает запрос в другой соответствующий отдел Библиотеки;

- при первичном обслуживании пользователя сотрудник читального зала проводит с пользователем ознакомительную беседу о правилах пользования читальным залом, порядке выбора и оформления документов во временное пользование, системе расстановки фонда, справочном аппарате;

- сотрудник отдела обслуживания проставляет отметку о выдаче документа из фонда читального зала в книжном формуляре выданного издания с указанием даты выдачи и регистрационного номера читательского формуляра, и вносит запись о нем в формуляр пользователя, документ отдает пользователю (книжный формуляр остается вложенным в формуляр пользователя);

- при возврате пользователем документов сотрудник отдела обслуживания принимает документы и вкладывает книжные формуляры в возвращенные пользователем издания, при этом своей подписью гасит записи в формуляре пользователя;

- при отсутствии документа на месте в фонде Библиотеки, сотрудник отдела обслуживания проверяет наличие документа среди изданий, выданных другим пользователям, среди изданий, предназначенных для расстановки в фонд, сверяется с «тетрадью учета отказов», и информирует пользователя о причине отказа в выполнении читательского требования;

- в случае если не удалось установить место нахождения документа, сотрудник отдела обслуживания направляет запрос пользователя в сектор книгохранения отдела комплектования и обработки фонда;

- сотрудник сектора книгохранения уточняет запрос в служебных каталогах, электронном каталоге, по инвентарным книгам и предоставляет сведения о наличии затребованного документа сотруднику отдела обслуживания, а тот пользователю;

- если документа нет в фонде Библиотеки, то сведения о нем фиксируются в «тетради учетов отказов».

2.3.5 Выдача документов во временное пользование в форме абонеента включает следующее:

- сотрудник отдела обслуживания принимает у пользователя устный запрос на документ;
- сотрудник отдела обслуживания оказывает пользователю помощь в выборе документов в открытом доступе путем устной консультации. При первичном обслуживании пользователя сотрудник абонемента проводит с пользователем ознакомительную беседу о правилах пользования абонементом, порядке выбора и оформления документов во временное пользование, системе расстановки фонда;

- за каждый полученный на абонементе документ пользователь (кроме дошкольников и учащихся 1-4 классов) расписывается в читательском формуляре. Сотрудник отдела обслуживания вынимает книжные формуляры из изданий, делает на них отметку с указанием даты и номера читательского формуляра и вкладывает в читательский формуляр;

- при возвращении документа роспись пользователя погашается росписью сотрудника отдела обслуживания. Книжный формуляр вкладывается в возвращенный пользователем документ;

- читательский формуляр является документом, удостоверяющим дату и факт выдачи пользователю и приема сотрудником отдела обслуживания документов;

- пользователь может получить одновременно на дом не более 5 документов на срок до 10 дней, с последующим 2-х разовым продлением;

- при продлении пользователем срока пользования документами сотрудник отдела обслуживания продлевает срок пользования;

- при невозвращении документов в установленные правилами пользования сроки, пользователь автоматически считается задолжником Библиотеки и к нему применяются административные меры, вплоть до полного или частичного лишения права пользования Государственными Услугами.

2.3.6 Критерием принятия решения является наличие документов в фонде Библиотеки.

2.3.7 Результат действия – предоставление документов из фонда во временное пользование.

2.3.8 Способ фиксации результата исполнения – на бумажном носителе.

2.4 Проведение мероприятий и выставок с целью организации досуга, популяризации различных областей знаний, повышения информационной культуры

2.4.1 Основанием для начала данного административного действия является запрос заявителя.

2.4.2 Должностное лицо, ответственное за проведение мероприятий и выставок с целью приобщения к культурным ценностям, организации досуга, популяризации различных областей знаний, повышения информационной культуры – заведующий отделом обслуживания Библиотеки.

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

- сотрудник отдела, ответственный за подготовку и проведение массовых мероприятий и 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.);

- обеспечивает проведение 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.);

2.4.4 Критерием принятия решения является завершение организационных действий для подготовки мероприятий и выставок.

2.4.5 Результатом данного административного действия является исполнение календарного плана работы Библиотеки.

2.4.6 Способ фиксации результата исполнения – на бумажном носителе.

2.5 Подготовка методических материалов

2.5.1 Основанием для начала данного административного действия является запрос о предоставлении информации, поступивший от граждан или юридических лиц.

2.5.2 Должностное лицо, ответственное за подготовку и публикацию методических материалов – заведующий отделом методической работы.

2.5.3 Исполняя данное действие, ответственное должностное лицо визирует или согласовывает:

- сборников методических, библиографических материалов и творческих работ;
- положений о проведении мероприятий;
- информации, отчетов по деятельности Библиотеки и муниципальных библиотек Ростовской области, обслуживающих детей;
- статистических отчетов в Министерство культуры Российской Федерации о деятельности Библиотеки;
- подготовка предложений по реализации социально-культурных программ и планов развития библиотечного дела.

2.5.4 Критерием принятия решения является достаточное количество материалов для подготовки документов, оформление документов в соответствии с предъявляемыми к ним требованиями.

2.5.5 Результатом данного административного действия является изданный материал.

2.5.6 Способ фиксации результата исполнения – на бумажном носителе и в электронной форме.

2.6 Проведение обучающих мероприятий в рамках системы повышения квалификации библиотечных специалистов

2.6.1 Основанием для начала данного административного действия является запрос заявителей - муниципальных библиотек, органов управления культурой администраций муниципальных образований.

2.6.2 Должностное лицо, ответственное за проведение обучающих мероприятий в рамках системы повышения квалификации библиотечных специалистов – заведующий отделом методической работы.

2.6.3 Исполняя данное действие, ответственное должностное лицо:

- проводит обучающие мероприятия, направленные на повышение квалификации библиотечных работников;
- оказывает методическую помощь;
- посещает муниципальные библиотеки с целью проверки степени эффективности оказанной методической помощи.

2.6.4 Критерием принятия решения является полнота информации для обобщения опыта, подготовки семинаров, программ совещаний.

2.6.5 Результатом данного административного действия являются подготовленные и доведенные до заинтересованных лиц, письма, участие в семинарах, совещаниях, круглых столах с приглашением ведущих специалистов в данной области.

2.6.6 Способ фиксации результата исполнения – на бумажном носителе и в электронной форме.

2.7 Мониторинг состояния библиотечного обслуживания детей и юношества области

2.7.1 Основанием для начала данного административного действия является поступивший запрос от государственных органов исполнительной власти о предоставлении информации, обращение библиотек, текущее исполнение годового плана работы министерства культуры, подготовка вопроса на Коллегию, совещание.

2.7.2 Должностное лицо, ответственное за проведение мониторинга состояния библиотечного обслуживания детей и юношества области – заместитель директора.

2.7.3 Должностное лицо в рамках своих прав и обязанностей проводит анализ данной деятельности, готовит и подписывает рекомендации, проекты приказов по ее итогам. С целью контроля осуществляет запрос необходимой информации от муниципальных библиотек, участвует в совещаниях.

2.7.4 Критерием принятия решения является необходимое количество данных для осуществления мониторинга, полнота и всесторонность проведенного анализа.

2.7.5 Результатом данного административного действия является письменная или устная рекомендация, аналитический материал, утверждение и исполнение областных целевых программ.

2.7.6 Способ фиксации результата исполнения – на бумажном носителе и в электронной форме.

2.8 Ведение аналитической и статистической отчетности в библиотечном деле

2.8.1 Основанием для начала данного административного действия является поступивший запрос от государственных органов исполнительной власти о предоставлении информации, обращение библиотек, текущие отчетные мероприятия.

2.8.2 Должностное лицо, ответственное за ведение аналитической и статистической отчетности в библиотечном деле – заместитель директора.

2.8.3 Должностное лицо в рамках своих прав и обязанностей проводит сбор информации, готовит и подписывает сводные отчеты, проекты приказов по ее итогам. С целью контроля осуществляет запрос необходимой информации от муниципальных библиотек, участвует в совещаниях.

2.8.4 Критерием принятия решения является необходимое количество данных для осуществления аналитической и статистической отчетности в библиотечном деле.

2.8.5 Результатом данного административного действия является письменный аналитический и статистический отчет.

2.8.6 Способ фиксации результата исполнения – на бумажном носителе и в электронной форме.

Блок-схему предоставления Государственных Услуг см. Приложение № 2

3. Требования к предоставлению других публичных услуг Учреждения

3.1. Перечень дополнительных платных услуг Библиотеки, порядок и стоимость их предоставления утверждены директором Учреждения и доведены до сведения пользователей. Перечень дополнительных платных публичных услуг приведен в приложении № 3 данного Регламента.

IV. Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги

1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственных услуг

1.1 Сотрудник, ответственный за предоставление Государственных Услуг, несет персональную ответственность. Персональная ответственность сотрудника закрепляется в должностной инструкции.

1.2 Контроль за полнотой и качеством предоставления Государственных Услуг осуществляется директором Библиотеки.

2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственных услуг, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления государственных услуг

2.1 Периодичность плановых проверок составляет – 1 раз в квартал. Внеплановая проверка проводится по мере поступления жалоб.

3. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) при предоставлении государственных услуг

3.1 Должностные лица за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления Государственных Услуг, за соблюдение сроков и порядка исполнения Госу-

дарственных Услуг несут персональную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.2 По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав граждан, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

V. Порядок обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственных услуг на основании административного регламента

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

5.2 Обращение может быть отражена письменно в «Книге обращений», высказана устно на личном приеме у руководителя учреждения или замещающего лица в рабочие часы.

5.3 Письменные обращения (предложения и претензии) граждан принимаются и регистрируются.

5.4 Заявитель в своем обращении обязательно должен указать:

- 1) дату;
- 2) фамилию, имя, отчество;
- 3) адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 4) содержание обращения (изложение сути).

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

5.5 Информация о режиме работы должностных лиц размещена на наглядных стендах в помещении Библиотеки.

5.6 Директор Библиотеки:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего обращение, или его законного представителя;
- вправе запрашивать необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в пределах полномочий Библиотеки;
- по результатам рассмотрения обращения принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.7 Ответ на обращение подписывается директором Библиотеки.

5.8 Ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, в пятидневный срок.

5.9 Письменное обращение, поступившее в Библиотеку, рассматривается в течение пяти дней со дня регистрации. Если для принятия мер по устранению отмеченных потребителем Государственных Услуг недостатков или осуществлению его предложений требуется более пяти дней, то директор Библиотеки устанавливает для этого необходимый срок (но не более двадцати дней), о чем делает в книге соответствующую отметку. В случае если вопрос не может быть решен силами учреждения, предоставляющего Государственные Услуги, руководство выносит его на рассмотрение областного органа исполнительной власти и ставит об этом в известность заявителя.

5.10 Ответ на обращение не дается в случаях:

- если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если текст обращения не поддается прочтению;
- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, также членов семьи;
- если в обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

5.11 Факты нарушения должностным лицом положений Регламента можно сообщить Учредителю Библиотеки по адресу: г. Ростов-на-Дону, министерство культуры Ростовской области, ул. Б. Садовая, 68, 344002, тел. 8 – 863 – 240 – 42 - 42; 8 – 863 – 240 – 37 – 99.

VI. Внесение изменений в административный регламент

6.1 Изменения в Регламент вносятся:

- в случае изменения законодательства Российской Федерации, Ростовской области;
- в случае изменения структуры органов исполнительной власти и органов государственной власти Ростовской области к сфере деятельности которых относится предоставление Государственных Услуг;
- на основании результатов анализа практики применения Регламента.