|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | **УТВЕРЖДЕНО:**  **Постановлением администрации Бектышского сельского поселения** |

**Административный регламент предоставления**

**муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения Бектышского сельского поселения»**

**1.Общие положения**

1.1 Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения Бектышского сельского поселения» разработан в целях повышения качества исполнения и доступности предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий в обеспечении доступа пользователей библиотек к их ресурсам и информационным системам. Регламент определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги, а также порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц, отвечающих за предоставление муниципальной услуги.

1.2 Оказание муниципальной услуги осуществляет Муниципальное казенное учреждение «Библиотека Бектышского сельского поселения» , далее МКУ «Библиотека Бектышского сельского поселения»в своей деятельности обеспечивает право свободного и равного доступа к информации, способствует удовлетворению информационных потребностей, самообразованию. Для достижения этих целей МКУ «Библиотека Бектышского сельского поселения» предоставляет возможность пользования библиотечным фондом и услугами всем гражданам без ограничений, независимо от пола, возраста, национальности, политических убеждений и отношения к религии, а также юридическим лицам независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности.

**2.Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

*Нормативно-правовые и регламентирующие документы федерального значения*:

* Конституция Российской Федерации;
* Гражданский кодекс Российской Федерации, часть 4, от 18.12.2006 № 230-ФЗ;
* Налоговый кодекс Российской Федерации;
* Трудовой кодекс Российской Федерации;
* Федеральный закон от 06.10.03 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
* Закон Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей» с дополнениями и изменениями;
* Закон Российской Федерации от 09.10.92 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» с дополнениями и изменениями;
* Федеральным законом "Об основных гарантиях прав ребенка в РФ" от 24.07.1998г. N124-ФЗ;
* Федеральный закон от 29.12.94 № 77-ФЗ « Об обязательном экземпляре документов» с дополнениями и изменениями;
* Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009№1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»
* Приказ Минкультуры РФ от 02.12.98 № 590 «Об утверждении «Инструкции об учете библиотечного фонда»;
* «Основные положения организации сети муниципальных общедоступных библиотек в субъектах Российской Федерации», утвержденными приказом Минкультуры РФ от 14.11.97 № 682;
* Федеральный закон от 29.12.94 № 78-ФЗ "О библиотечном деле" (в ред. Федеральных законов от 22.08.2004 № 122-ФЗ, от 26.06.2007 №118-ФЗ, от 23.07.2008 № 160-ФЗ, от 27.10.2008 №183-ФЗ, от 03.06.2009 №119-ФЗ);
* Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
* Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
* Постановление Министерства труда РФ от 03.02.1997 №6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;
* Постановление Госстандарта РФ «Об утверждении Общероссийского классификатора услуг населению» от 28.06.1993 № 163
* Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 N 149-ФЗ : принят ГД ФС РФ 08.07.2006
* Федеральный закон «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» от 27.04.1993 № 4866-1 (ред. от 09.02.2009)

*Нормативно-правовые и регламентирующие документы регионального значения:*

* Закон Челябинской области 30.11.2004 №324-ЗО "О библиотечном деле в Челябинской области"
* Закон Челябинской области от 26.06.2008 г. № 284-ЗО «Об обязательном экземпляре документов Челябинской области»

*Муниципальные нормативно-правовые акты:*

* Устав МКУ «Библиотека Бектышского сельского поселения». Принят главой Бектышского сельского поселения 20 ноября 2012 года №- 39.

*Локальные нормативно-регламентирующие документы:*

* Устав Муниципального казенного учреждения «Библиотека Бектышского сельского поселения».
* Положение о Бектышской сельской библиотеке утверждено решением Совета депутатов Бектышского сельского поселения от 31 января 2013 года №208
* Правила пользования библиотеками Муниципального казенного учреждения

**3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:**

Обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

**4.Пользователями муниципальной услуги являются:**

Физические лица (до 14 лет обращаются за получением услуги через родителей (законных представителей), с 14 лет - самостоятельно); юридические лица, независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности.

**5. Требования к порядку оказания муниципальной услуги**

**Бектышская сельская библиотека** располагается по адресу: 456564 Еткульский район, П Бектыш ул. Комсомольская ,д. 18а Прием пользователей для предоставления муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующим графиком:

Абонемент, читальный зал, ежедневно с 9-45 до 18-00 ,последний четверг месяца – санитарный день. Перерыв на обед с13 до 14 часов .Выходной – воскресенье ,понедельник .

**6. Информирование о предоставлении муниципальной услуги**

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

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

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

6.4 В состав информации об услугах включены:

перечень основных муниципальных услуг, предоставляемых библиотекой;

характеристика муниципальной услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление.

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

**7. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

7.1Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является выдача пользователям во временное пользование документов, фиксируемая в бланках первичной отчетности в соответствии с ГОСТ 7.20.2000 г., библиотечная статистика; предоставление индивидуальной, групповой или массовой информации в соответствии с запросами пользователей на основании локальных нормативно-правовых актов по основной деятельности.

7.2 Сроки предоставления муниципальной услуги:

7.2.1Запись читателя в библиотеку:

- просмотр документа читателя (паспорт), проверка наличия учетно-регистрационной карточки читателя – 1 мин.;

- заполнение формуляра читателя, ознакомление читателя с правилами пользования библиотекой, расположением отделов библиотеки, справочным аппаратом и т.д. – 4 мин.;

7.2.2 Перерегистрация читателя:

- поиск формуляра (регистрационной карточки) читателя, внесение изменения в них (уточненные анкетные данные, новый читательский номер, дату перерегистрации) – 1 мин.

7.2.3 Запись (перерегистрация) читателей - 5 мин.

7.2.4 Обслуживание читателей в читальном зале:

- проведение консультации, беседы с читателем у каталога, картотек, книжных полок, информирование читателя о новых поступлениях – 4 мин.;

- подборка и выдача документов в фонде читального зала:

по требованию читателя – 2 мин.;

по устному запросу – 2 мин.;

по определенной теме – 4 мин.

7.2.5 Обслуживание читателей на абонементе:

- принятие документа от читателя;

- отметка о приеме, проверка наличия страниц, вложение книжного формуляра – 4 мин.;

- подборка документа по запросу читателя – 3 мин.;

- проверка наличия страниц – 3 мин.;

- поиск формуляра читателя, выдача документа читателю, указание срока возврата – 3 мин.;

- проведение беседы с читателем, информирование о новых поступлениях – 4 мин.;

- установка местонахождения отсутствующего документа по справочным картотекам, каталогам – 3 мин.;

- выдача документа, отметка на книжном формуляре, требовании – 1 мин.;

7.2.6 Информационно-библиографическое обслуживание:

- принятие библиографического запроса, уточнение темы, целевого и читательского назначения, полноты источников, типов, видов и хронологических рамок запросов – 15 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.

7.2.7 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.

7.2.8 Консультация по справочно-библиографическому аппарату – 4,8 мин.

7.2.9 Библиографическое информирование (один абонент):

- уточнение темы, согласование источников информации, видов документов – 4,2 мин.;

- составление регистрационной карточки – 1,8 мин.;

- подбор документов для информации:

письменно. Количество изданий от 1-5 – 13,5 мин.

устно. Количество изданий от 1-5 – 12,6 мин.

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

Подготовка одного массового мероприятия:

- читательская конференция –31 час - литературно-художественный вечер, вечер отраслевой книги, диспут –24часа;

- вечер вопросов и ответов, устный журнал \_20 часов;

- викторина, конкурс, игра –35часов;

- организация одной книжной выставки (до 20источников) –6 часов.

- реклама библиотеки, работа по привлечению читателей:

- - подготовка одного плаката о деятельности библиотеки (выбор темы, содержание и формы, сдача в печать) – 4 часа;

- организация и проведение одной экскурсии – 1 час;

- организация и проведение «Дня информации», «Дня библиографии», «Дня специалиста – 12 часов.

**8.Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги**

Муниципальная услуга не предоставляется в случае:

-завершения установленной законом процедуры ликвидации муниципальной библиотеки, оказывающей муниципальную услугу, решение о которой принято учредителем;

-несоответствия обращения содержанию муниципальной услуги;

-отсутствия у заявителя документов, требуемых в п.11.1. настоящего регламента;

-предоставления неверных сведений в документах, требуемых п. 11.1. настоящего регламента;

-заявитель не стал пользователем библиотеки;

-заявитель нарушил правила пользования библиотекой (нарушения сроков пользования книгами и другими документами, полученными в библиотеке, без уважительных причин);

-заявитель причинил ущерб библиотеке (зафиксированные факты нарушения Правил пользования библиотекой, повлекшие за собой утрату библиотечного фонда и оборудования).

**9. Требования к оборудованию мест предоставления муниципальной услуги**

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

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

9.3 Места предоставления муниципальной услуги должны быть оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

9.4 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», необходимо обеспечить возможности реализации прав инвалидов на исполнение по их заявлению муниципальной функции;

9.5 Читальные залы должны быть оснащены копировальной и компьютерной техникой.

9.6 Территория, прилегающая к библиотеке должна содержаться в чистоте и порядке, иметь подъездные пути и обеспечивать свободный подход граждан, удовлетворять эстетическим требованиям.

**11. Последовательность административных действий при оказании муниципальной услуги**

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- запись (перерегистрация) пользователей в библиотеку, в том числе оформление читательского формуляра;

- предоставление муниципальной услуги структурными подразделениями библиотеки (абонемент, читальные залы), библиотеками-филиалами;

- предоставление муниципальной услуги по информационно-библиографическому обслуживанию, организации единого информационного пространства;

- предоставление муниципальной услуги по организации общественно-значимых и культурно-просветительских мероприятий;

11.1 Запись (перерегистрация) пользователей в библиотеку включает следующие процедуры:

- просмотр специалистом документов читателя (паспорт);

- сверка данных паспорта;

- проверка наличия учетно-регистрационной карточки (был ли заявитель записан раньше в библиотеку), и внесение данных заявителя в учетно-регистрационную карточку, проставление номера;

11.2 Предоставление муниципальной услуги подразделениями библиотеки.

11.2.1 Выдача документов в читальных залах библиотеки включает следующие процедуры:

- специалист читального зала находит читательский формуляр пользователя;

- по читательскому требованию, либо устному запросу находит требуемый документ в фонде читального зала;

- специалист читального зала проставляет количественную отметку о выдаче документа из фонда читального зала в читательском формуляре( формуляр остается у библиотекаря);

- при возврате пользователем документов специалист читального зала принимает документы.

- пользователь может заказать документы, находящиеся вгосударственном казенном учреждении культуры Челябинская областная универсальная научная библиотека по межбиблиотечному абонементу (МБА);

- для получения документа по межбиблиотечному абонементу пользователь в устной форме делает запрос на выдачу требуемого документа;

- специалист регистрирует пользователя, знакомит с правилами пользования межбиблиотечного абонемента, заполняет бланк-заказ, проверяет наличие документа в других библиотеках;

- при получении документа по МБА библиотекарь извещает пользователя;

- за каждый выданный экземпляр пользователь расписывается в читательском формуляре. Предоставление документов осуществляется на сроки указанные библиотекарем в соответствии с требованиями библиотеки выполнившей заказ;

- при возврате документов пользователем библиотекарь в его присутствии вычеркивает возвращенные документы, проверяет на предмет сохранности документов, ставит подпись и число.

* + 1. Выдача документа на абонементе включает следующие процедуры:

- специалист абонемента находит читательский формуляр пользователя, контрольный листок и требование на документ;

- специалист сверяет информацию о пользователе в картотеке читательского профиля;

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

- за каждый полученный на абонементе экземпляр издания пользователь расписывается в читательском 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 абонемента принимает документы;

- при продлении пользователем срока пользования документами специалист абонемента продлевает срок пользования.

11.2.4 Предоставление муниципальной услуги пользователям, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и с ограниченными физическими возможностями осуществляется посредством исполнения следующей административной процедуры:

- пользователь может обратиться в МКУ «Библиотеку Бектышского сельского поселения» лично по телефону. В случае отсутствия у получателя услуги телефонной связи, его просьбу о предоставлении услуги имеют право передать в устной форме его родственники, социальные работники, знакомые;

- библиотекарь фиксирует полученную заявку на предоставление услуги в тетради учета;

- пользователю сообщают о дате и времени посещения библиотекарем в течение 2-х дней с момента поступления заявки;

- при первом посещении на дому библиотекарь знакомит пользователя с правилами пользования библиотекой под роспись, оформляет читательский формуляр на основании документа, удостоверяющего личность пользователя;

- библиотекарь записывает заказанную литературу в читательский формуляр, где пользователь расписывается за каждый экземпляр;

- при повторном посещении на дому библиотекарь в присутствии пользователя вычеркивает возвращенные экземпляры, проверяет их на предмет сохранности, ставит подпись и число;

- срок пользования литературой и количество выдаваемых изданий определяются библиотекой и фиксируются в правилах пользования библиотекой.

11.3 Предоставление муниципальной услуги по информационно-библиографическому обслуживанию и формированию информационной культуры пользователей включает следующие процедуры:

- специалист, ответственный за выполнение справочных, информационных и библиографических запросов, находит читательский формуляр пользователя;

- специалист принимает библиографический запрос, уточняет тему, целевое и читательское назначение, полноту источников, типы, 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;

- 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 работ: как правильно выбрать тему, подобрать литературу, выстроить план и 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 пользователей методом анкетирования, формирует тематику справочно-информационного обслуживания в разных режимах; системы избирательного распространения информации (ИРИ), индивидуальное библиографическое информирование. Должностное лицо отвечает за предоставление муниципальной услуги путем выполнения справочных, информационных, библиографических запросов и формирование информационной культуры читателей.

- должностное лицо выполняет работу в соответствии с должностными обязанностями. Контроль за совершением действий по предоставлению муниципальной услуги осуществляет директор.

Быстроту получения интересующей пользователя информации обеспечивает имеющаяся в библиотеках система каталогов и картотек, в том числе электронный каталог.

11.4 Предоставление муниципальной услуги по организации общественно-значимых и культурно-просветительных мероприятий включает следующие процедуры:

- специалист, 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 выполняет работу в соответствии с должностными обязанностями. Контроль за совершением действий по предоставлению муниципальной услуги осуществляет директор.

**12.Порядок и формы контроля за исполнением муниципальной услуги**

Общий контроль за соблюдением исполнения муниципальной функции администрацией Бектышского сельского поселения.

Текущий контроль за исполнением административных процедур осуществляет должностное лицо, ответственное за предоставление услуги – директор МКУ «Библиотека Бектышскогосельского поселения».

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

**13. Порядок обжалования действий и решений, принятых в ходе исполнения муниципальной услуги**

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

13.2 Жалоба может быть отражена письменно, высказана устно на личном приеме у руководителя учреждения или замещающего лица в приемные часы.

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

13.3 Заявитель в своей жалобе (приложение № 3) обязательно должен указать:

фамилию, имя, отчество; почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ; изложение сути жалобы; личную подпись и дату.

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

13.4 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.

- Ответ на жалобу подписывается руководителем учреждения.

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

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

- 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.

Обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения настоящего Административного регламента, осуществляется в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством.

**14. Заключение**

14. 1 Настоящий регламент по оказанию муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения Бектышского сельского поселения» является  
обязательным для МКУ «Библиотека Бектышского сельского поселения».

14.2 По вопросам, которые не урегулированы настоящим регламентом, в целях их  
урегулирования могут дополнительно приниматься муниципальные правовые локальные  
акты.

Данные акты не могут противоречить положениям настоящего регламента.

Блок-схема оказания муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения Селезянского сельского поселения»

Физическое лицо, юридическое лицо

Информирование о порядке

Запрос заявителя

Лично

Через сеть интернет

Телефон/

факс

Прием и первичная обработка запроса

Регистрация запросов

Анализ тематики поступившего запроса, подготовка материала по теме запроса

Уведомление заявителя

Информирование заявителя о ходе исполнения запроса

Выдача заявителю информационных документов

Приложение N 2  
к Административному регламенту оказания муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения Селезянского сельского поселения»

**Директору МКУК «ЦБС Селезянского сельского поселения»**

**от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**почтовый адрес\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

ЖАЛОБА

на неправомерные действия должностных лиц

Прошу принять жалобу на неправомерные действия\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О., должность)

состоящую в следующем: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(*указать причины жалобы, дату и т.д)*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

В подтверждение вышеизложенного прилагаю следующие документы:

1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ФИО подпись дата

Жалобу принял:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ФИО подпись должность

Приложение N 2  
к Административному регламенту оказания муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения Селезянского сельского поселения»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| СОГЛАСОВАНО:  Глава Селезянского сельского поселения  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В.В.Карпович |  | УТВЕРЖДЕНО:  Приказом директора МКУК  «Централизованная библиотечная система Селезянского сельского поселения»  от 10.01.2013 г. N 10-ОД |

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о платных услугах, оказываемых населению**

**Муниципальным казенным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система Селезянского сельского поселения»**

1 . **Основные положения**

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии:

1. Бюджетным кодексом РФ;
2. Законом РФ «О защите прав потребителей»;
3. Гражданским кодексом Российской Федерации;
4. Налоговым кодексом Российской Федерации;
5. Федеральным законом «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
6. Федеральным законом «О библиотечном деле»;
7. Федеральным законом «О некоммерческих организациях»;
8. Федеральным законом «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений»;
9. Уставом Муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Селезянского сельского поселения»

1.2. Платные услуги и обслуживание предоставляются библиотеками физическим и юридическим лицам с целью реализации их права на удовлетворение дополнительных потребностей, расширения спектра эффективной помощи пользователям, повышения комфортности, интенсификации использования имеющегося и привлечения дополнительного ресурсного потенциала укрепления материально-технической базы библиотек Муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Селезянского сельского поселения», (далее по тексту — Учреждение).

1.3. В настоящем Положении используются следующие понятия и термины:

«Учредитель» — администрация Селезянского сельского поселения;

«Потребитель» — гражданин или организация, получающие платные услуги в Учреждении;

«Исполнитель» — Учреждение;

«Платные услуги» — услуги, оказываемые Учреждением физическим и юридическим лицам за соответствующую плату сверх объемов социальных услуг, гарантированных населению действующим законодательством и муниципальным заданием Учредителя.

1.4. Средства, полученные от оказания платных услуг, не влекут за собой снижения бюджетного финансирования Учреждения.

2. **Общие условия предоставления платных услуг**

2.1. Учреждение имеет право оказывать платные услуги в соответствии со своим Уставом.

2.2. Перечень и стоимость платных услуг разрабатывается Учреждением в соответствии со своим Уставом.

2.3. При предоставлении платных услуг сохраняется установленный режим работы Учреждения, не допускается снижение уровня доступности и качества социальных услуг, гарантированных населению действующим законодательством.

2.4. При расчетах с Потребителем за предоставленные платные услуги, Исполнитель руководствуется Письмом ЦБ РФ от 12.10.2011№ 373-П «Положение о порядке ведения кассовых операций с банкнотами и монетой банка России на территории Российской Федерации»

2.5. Учреждение обязано вести статистический и бухгалтерский учет и отчетность по основной деятельности и платным услугам.

2.6. Не допускается оказание Учреждением платных услуг за счет бюджетных ассигнований.

3. **Объемы предоставляемых платных услуг**

3.1. При формировании бюджета на очередной финансовый год Учреждение прогнозирует объемы оказываемых платных услуг и направляет данный прогноз Учредителю для включения в проект бюджета поселения.

3.2. Основным документом, определяющим объем платных услуг, предоставляемых Учреждением, а также расходование средств, полученных Учреждением от оказания платных услуг, является смета доходов и расходов, утвержденная в установленном законом порядке.

3.3 Цены на платные услуги МКУК «ЦБС Селезянского сельского поселения» определяются на основе калькуляции всех видов затрат на производство конкретной услуги. Калькуляция предлагаемой услуги производится специалистами бухгалтерии и предоставляется Учредителю для согласования вместе с проектом стоимости. Стоимость платных услуг утверждается приказом директора ЦБС.

3.4. Стоимость платных услуг ежегодно пересматривается с поправкой на коэффициент текущей инфляции и прогнозируемые ценовые ожидания пользователей.

3.5. Ценовая политика основана на изучении существующих запросов и потенциальных потребностей пользователей, учитывает потребительскую значимость услуг Учреждения, а также учитывает цены и качество аналогичных услуг других организаций.

4. **Ценообразование на платные услуги, оказываемые учреждением**

4.1. Учреждение самостоятельно в соответствии со ст.52 Основы законодательства РФ о культуре (утв. ВС РФ от 19.10.1992 №3612-1), Приказом Минфина РФ от 01.12.2010- №157-н, от 06.12.2010 №162-н, от 15.12.2010 №173-н,от 16.12.2010 №174-н, от 23.12.2010 №183-н., устанавливает цены на услуги, оказываемые Учреждением.

4.2. При получении денежных средств за платные услуги заполняется квитанция установленного образца (форма по ОКУД 0504510), утвержденная Министерством финансов Российской Федерации. Квитанция является бланком строгой отчетности и заполняется в двух идентичных экземплярах: первый экземпляр квитанции сдается в бухгалтерию Учреждения, второй экземпляр выдается пользователю.

5. **Оплата услуг и расходование средств, полученных учреждением от оказания платных услуг**

5.1. При составлении сметы доходов и расходов средств, полученных от оказания платных услуг, Учреждение предусматривает следующие направления расходования полученных средств на:

развитие материально-технической базы — до 80%;

иные расходы в соответствии с целями деятельности Учреждения — до 20%.

5.2. Денежные средства за платные услуги получает работник Учреждения, определенный директором.

5.3. Учет квитанций строгой отчетности, полученных в бухгалтерии и сданных в бухгалтерию, ведет директор Учреждения в журнале учета квитанций.

5.4. Директор Учреждения сдает выручку от реализации платных услуг согласно выписанным квитанциям в бухгалтерию Учреждения не реже одного раза в неделю. Выручка за текущий месяц должна быть сдана не позднее 25 числа текущего месяца.

5.5. Бухгалтерия принимает денежные средства и заполненные квитанции от Учреждения по реестру с выдачей приходного ордера и ведет учет полученных средств.

6. **Взаимные права, обязанности и ответственность исполнителя и потребителя платных услуг**

6.1. Исполнитель имеет право:

- рекламировать свою деятельность по предоставлению платных услуг;

- выбирать способ исполнения услуг;

- в установленном действующим законодательством порядке получать компенсацию от Потребителя в случае порчи имущества Исполнителя.

6.2. Исполнитель обязан:

- обеспечить потребителей необходимой и достоверной информацией о платных услугах, разместив её в удобном для обозрения месте;

- не навязывать Потребителю предоставление дополнительных услуг, а также не обуславливать приобретение одних услуг обязательным приобретением других;

- обеспечивать оказание платных услуг в помещении, соответствующем требованиям - санитарным, противопожарным и техники безопасности;

- осуществлять контроль над качеством оказываемых услуг.

6.3. Потребитель платных услуг имеет право:

- получать достоверную информацию о предоставляемых услугах;

- требовать от Исполнителя качественного выполнения услуг;

- требовать возврата сумм, уплаченных за дополнительные услуги, оказанные без его согласия;

- на безопасность услуги.

6.4. Потребитель платных услуг обязан:

- своевременно оплачивать оказанные услуги;

- соблюдать общепринятые нормы поведения, бережно относиться к имуществу Исполнителя.

6.5. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение настоящего Положения Исполнитель и Потребитель услуг несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

6.6. Претензии и споры, возникающие между Потребителем и Исполнителем, разрешаются путем переговоров или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7. **Льготы отдельным категориям**

7.1. При оплате платных услуг предоставляются льготы – скидка в размере 50% от определенной и стоимости – следующим категориям пользователей: детям дошкольного возраста; школьникам; инвалидам, в том числе слабовидящим.

8. **Контроль над предоставлением платных услуг**

8.1. За организацию и качество предоставляемых населению платных услуг отвечает директор Учреждения. Контроль над организацией и качеством предоставления платных услуг, соблюдением дисциплины цен осуществляют бухгалтерия Учреждения, другие органы и организации, на которые в соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и органом местного самоуправления возложены данные функции.

Приложение N 4  
к Административному регламенту оказания муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения Селезянского сельского поселения»

УТВЕРЖДЕНЫ

Приказом директора МКУК

«Централизованная библиотечная система

Селезянского сельского поселения»

от 10.01.2013 г. N 6-ОД

ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ

библиотеками Муниципального казенного учреждения культуры

«Централизованная библиотечная система Селезянского сельского поселения»

Настоящие Правила пользования библиотеками Муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Селезянского сельского поселения» (далее - Правила) разработаны на основании Гражданского кодекса Российской Федерации, Федерального закона от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ (ред. от 22.08.2004) "О библиотечном деле", Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 21.12.2004) "О защите прав потребителей" и регулируют отношения между библиотекой и пользователями библиотеки.

I. Обязанности библиотеки

1.1. Библиотека обеспечивает реализацию прав пользователей, предусмотренных Федеральным законом "О библиотечном деле", и осуществляет их обслуживание в соответствии с Уставом МКУК «Централизованная библиотечная система Селезянского сельского поселения» и настоящими Правилами.

1.2. Не допускается государственная и иная цензура, ограничивающая право пользователей библиотеки на свободный доступ к фондам библиотеки.

1.3. Библиотека обязана:

- обеспечивать пользователям свободный доступ к фондам библиотеки;

- бесплатно предоставлять пользователям полную информацию о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;

- бесплатно предоставлять консультационную помощь пользователям библиотеки в поиске и выборе источников информации;

- изучать и наиболее полно удовлетворять запросы пользователей библиотеки;

- в случае отсутствия в фондах необходимых пользователям изданий запрашивать их из других библиотек по межбиблиотечному абонементу;

- осуществлять учет, хранение и использование находящихся в фондах библиотеки изданий в установленном законодательством порядке, обеспечивать их сохранность, рациональное использование;

- не допускать использования сведений о пользователях и их чтении, кроме научных целей и целей организации библиотечного обслуживания;

- по требованию пользователя предоставлять ему информацию о своей деятельности и использованию фондов библиотеки.

1.4. Сотрудники библиотеки обязаны:

- быть вежливыми и внимательными к пользователям, соблюдать правила пользования библиотекой, соблюдать тишину, чистоту, бережно относиться к фонду и другому имуществу библиотеки;

- при выдаче и приеме документов тщательно просматривать их на предмет обнаружения каких-либо дефектов и сделать соответствующие отметки при их обнаружении на выдаваемом или получаемом от пользователя документе;

- при записи читателя в библиотеку ознакомить его в установленном порядке с настоящими Правилами;

- после истечения срока пользования документами направить извещение пользователю по почте или сообщать читателю по телефону о необходимости их возврата в библиотеку.

II. Права и обязанности пользователей

2.1. Право пользования библиотекой имеют:

- жители независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии. Граждане, не имеющие постоянной регистрации в Еткульском районе, вправе пользоваться фондами библиотеки в читальном зале;

2.2. Порядок доступа к фондам библиотеки, перечень основных видов услуг и условия их предоставления регулируются Уставом библиотеки, законодательством об охране государственной тайны и законодательством об обеспечении сохранности культурного достояния народов Российской Федерации, а также Федеральным законом "О защите прав потребителей".

2.3. Пользователи библиотеки имеют право:

- беспрепятственно посещать библиотеку согласно режиму ее работы;

- бесплатно получать в библиотеке полную информацию о составе ее фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного обслуживания;

- бесплатно получать во временное пользование произведения печати и иные материалы на дом или для пользования в читальном зале;

- пользоваться документами или их копиями по межбиблиотечному абонементу из других библиотек в читальном зале библиотеки;

- участвовать в мероприятиях, проводимых библиотекой;

- обращаться в администрацию библиотеки и в вышестоящие органы управления в случае конфликтных ситуаций.

2.4. Ответственность пользователей библиотеки:

- ознакомиться с "Правилами пользования библиотекой", подтвердив факт ознакомления с ними и обязательство об их выполнении своей подписью на читательском формуляре, и соблюдать их. При записи в библиотеку дошкольников или детей до 14 лет на лицевой стороне читательских формуляров расписываются их родители, усыновители или опекуны;

- бережно относиться к книгам, другим произведениям печати и иным материалам, полученным из фонда библиотеки;

- просматривать полученные документы при их выдаче и в случае обнаружения каких-либо дефектов сообщить об этом сотруднику библиотеки. Ответственность за порчу документов несет пользователь, пользовавшийся ими последним;

- заменить издания в случае их утраты или порчи такими же изданиями, признанными библиотекой равноценными. Равноценными считаются документы, изданные, как правило, за последние 1-3 года и по стоимости не менее стоимости утраченного либо испорченного издания;

- за ущерб, причиненный фондам библиотеки несовершеннолетними читателями, несут ответственность их родители, опекуны, попечители, учебные заведения, досуговые и лечебные учреждения, под надзором которых они состоят;

- бережно относиться к иному имуществу библиотеки, возмещать причиненный библиотеке ущерб;

- ежегодно проходить перерегистрацию читателей;

- сообщать в библиотеку в течение 30 дней об изменении места жительства, места работы, учебы, а также о перемене фамилии и номера телефона;

- возвращать издания, полученные из фондов библиотеки, в срок, установленный настоящими правилами;

- не наносить ущерба выданным изданиям подчеркиванием, пометками на страницах, не вырывать и не загибать страниц;

- не нарушать расстановки фонда в библиотеке, не вынимать карточек из каталогов и картотек;

- не выносить из помещения библиотеки печатные издания и иные материалы из фондов библиотеки, если они не записаны в читательском формуляре или других учетных документах;

- не вносить любые печатные издания при посещении библиотеки;

- при посещении библиотеки сдавать в гардероб верхнюю одежду, сумки, пакеты и пр.

III. Порядок записи в библиотеку

3.1. При записи в библиотеку пользователям необходимо предъявлять документ, удостоверяющий личность с отметкой о регистрации (паспорт, удостоверение личности офицера).

Дети до 14 лет записываются в библиотеку на основании документов, удостоверяющих личность одного из родителей, или лица, под опекой которого они состоят. Дети, состоящие под опекой учебного или лечебного учреждения, записываются по ходатайству этих учреждений.

3.2. При записи в библиотеку сотрудники библиотеки должны ознакомить читателя с настоящими правилами. Ознакомление с правилами читатель подтверждает своей подписью на читательском формуляре.

IV. Ответственность пользователей за нарушение правил пользования библиотекой

4.1. Пользователи, нарушившие настоящие Правила, несут гражданско-правовую, уголовную ответственность в соответствии с действующим законодательством.

Несовершеннолетние пользователи несут ответственность за ущерб, причиненный фонду библиотеки, в том случае, если они имеют достаточный для возмещения ущерба заработок или стипендию, в противном случае ответственность несут их родители, опекуны, попечители, учебные заведения, воспитательные или лечебные учреждения, под надзором которых они состоят.

4.2. Сотрудники библиотеки, нарушившие настоящие Правила, несут дисциплинарную ответственность в соответствии с действующим трудовым законодательством.