

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ГБУК РО «ДОНСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ ПУБЛИЧНАЯ
БИБЛИОТЕКА»
ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ
«МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
МУНИЦИПАЛЬНЫХ БИБЛИОТЕК РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ».**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Административный регламент (*далее* - регламент) разработан в целях повышения качества предоставления государственной услуги по методическому обеспечению деятельности муниципальных библиотек Ростовской области.

1.2. Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий при осуществлении комплексной государственной услуги по методическому обеспечению деятельности муниципальных библиотек Ростовской области (*далее* – государственной услуги) в ГБУК РО «Донская государственная публичная библиотека» (*далее* - Библиотека).

1.3. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Гражданским кодексом Российской Федерации от 24.11.2006 г.;
- Федеральным законом «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 г. № 3612-1 (в ред. Федеральных законов от 23.06.1999 N 115-ФЗ, от 22.08.2004 N 122-ФЗ, от 31.12.2005 N 199-ФЗ, от 03.11.2006 N 175-ФЗ, от 29.12.2006 N 258-ФЗ, от 23.07.2008 N 160-ФЗ, от 21.12.2009 N 335-ФЗ, с изм., внесенными Федеральными законами от 27.12.2000 N 150-ФЗ, от 30.12.2001 N 194-ФЗ, от 24.12.2002 N 176-ФЗ, от 23.12.2003 N 186-ФЗ);
- Федеральным законом «О библиотечном деле» от 29.12.1994 г. №78-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 22.08.2004 N 122-ФЗ, от 26.06.2007 N 118-ФЗ, от 23.07.2008 N 160-ФЗ, от 27.10.2008 N 183-ФЗ, от 03.06.2009 N 119-ФЗ, от 27.12.2009 N 370-ФЗ);
- Федеральным законом «О персональных данных» от 27.07. 2006 г. № 152-ФЗ;
- Федеральным законом «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-ФЗ (в ред. от 25.10.2007 г.);
- Федеральным законом «О пожарной безопасности» от 21.12.1994 г. № 69-ФЗ (ред. от 18.12.2006 г., с изм. 26.04.2007 г.);

- «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;
 - Областным законом Ростовской области «О культуре» от 22 октября 2004 г. № 177-ЗС;
 - 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»;
 - Постановлением Минтрудсоцразвития России от 3 февраля 1997 г. № 6 «Об утверждении Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;
 - Письмом Минкультуры России от 09.12.2002 г. № 01-149/16-29. «Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки (новая редакция 22.05.2008);
 - 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»;
 - Приказом Минкультуры Ростовской области «Об утверждении Стандарта предоставления государственных услуг в области культуры» от 28.10.2009 г. № 319;
 - уставом ГБУК РО «Донская государственная публичная библиотека»;
 - Локальными нормативными актами библиотеки;
 - Организационно-технологической документацией библиотеки по различным направлениям библиотечной деятельности.
- 1.4. Вид государственной услуги – бесплатная.
- 1.5. Результат предоставления государственной услуги - методическая консультация (*далее*-консультация).
- 1.6. Получатели государственной услуги – физические лица (специалисты муниципальных библиотек Ростовской области) и юридические лица (муниципальные библиотеки области) (*далее* – пользователи).
- 1.7. Ответственными за предоставление государственной услуги являются специалисты научно-методического отдела.
- 1.8. В предоставлении услуги дополнительно в рамках уставной деятельности принимают участие также заведующие и главные специалисты следующих структурных подразделений Библиотеки:

- информационно-библиографического отдела;
- отдела краеведения;
- отдела обработки документов и организации каталогов;
- отдела деловой и социальной информации;
- отдела межбиблиотечного обслуживания и электронной доставки документов;
- центра по работе с книжными памятниками Ростовской области.

II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

2.1. Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги.

Государственная услуга предоставляется по адресу:
344049, г. Ростов-на-Дону, ул. Пушкинская, 175А в следующем режиме:

понедельник – пятница - с 9.00 до 17.30

суббота - воскресенье – выходной

Перерыв с 13.00 до 13.30

Последняя пятница каждого месяца - санитарный день.

Библиотека не работает в праздничные дни, официально объявленные Правительством РФ нерабочими.

2.1.2. На входе в здание, где предоставляется государственная услуга, установлены вывески с наименованием Библиотеки и графиком ее работы.

2.1.3. Информирование о правилах предоставления государственной услуги осуществляется специалистами Библиотеки в ходе личного обращения пользователей, с применением средств телефонной и почтовой связи, электронного информирования, электронной почты, посредством сети Интернет.

2.1.3.1. Электронная почта отдела, оказывающего государственную услугу: naver@dspl.ru; metod@dspl.ru

2.1.3.2. Электронный адрес официального сайта Библиотеки: www.dspl.ru; электронный адрес портала библиотек Ростовской области «Библиотеки Дона: электронные услуги и ресурсы online» - www.donlib-online.dspl.ru.

2.1.3.3. Номер телефона для справок: (863) 264-04-94 – научно-методический отдел.

Контактная информация администрации Библиотеки и структурного подразделения, оказывающего государственную услугу:

Структурное подразделение	Телефон	Электронная почта
Директор	Телефон, факс 8(863) 264-66-96	ekol@dspl.ru
Заместитель директора по библиотечной работе	8(863) 299-40-33	lomanovskaya@dspl.ru
Научно-методический отдел	Телефон, факс 8(863) 264-04-94	metod@dspl.ru metod2@dspl.ru naver@dspl.ru

Контактная информация структурных подразделений библиотеки, оказывающих государственную услугу дополнительно в рамках уставной деятельности:

Информационно - библиографический отдел	8(863) 264-06-14	ibo@dspl.ru
Отдел деловой и социальной информации	Телефон, факс 8(863) 264-46-94	odi@dspl.ru
Отдел краеведения	8(863) 264-35-68	kray@dspl.ru
Отдел межбиблиотечного обслуживания и электронной доставки документов	Телефон, факс 8(863) 264-03-16	clibch@dspl.ru
Отдел обработки документов и организации каталогов	8(863) 264-37-54	katalog@dspl.ru
Центр по работе с книжными памятниками Ростовской области	8(863) 266-58-28	redfond@dspl.ru

2.1.4. При консультировании пользователей по телефону или их личном обращении специалисты Библиотеки дают исчерпывающую информацию по вопросам предоставления государственной услуги.

В случае, когда вопрос выходит за рамки компетенции отвечающего специалиста, обращение переадресовывается (переводится) на другое должностное лицо, или же обратившемуся пользователю сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.1.5. При информировании по письменным обращениям пользователей, в том числе направленным по электронной почте, по процедуре предоставления государственной услуги ответ на обращение направляется почтой или по факсу в адрес заявителя в срок, не превышающий 10 дней со дня регистрации обращения.

2.1.6. Консультации (справки) по проблемам предоставления государственной услуги посвящены следующим вопросам:

- Режим предоставления государственной услуги;

- Перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;
- Поиск и выбор источников информации для получения государственной услуги;
- Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления государственной услуги.

2.2. Основание для предоставления государственной услуги

2.2.1. Основанием для предоставления государственной услуги является устное или письменное обращение пользователя в Библиотеку.

2.2.2. Для получения пользователем консультации в письменном виде должны быть указаны:

- Фамилия, имя, отчество (для физического лица), официальное наименование учреждения (для юридического лица);
- Почтовый адрес (телефон, факс, e-mail);
- Содержание обращения;
- Подпись (для физического лица – личная подпись пользователя, для юридического лица – подпись руководителя учреждения или работника, официально исполняющего его обязанности)

- Дата обращения

2.2.3. Для получения пользователем консультации в удаленном режиме на форуме портала «Библиотеки Дона: электронные услуги и ресурсы online» (<http://donlib.forum24.ru/>) необходимо пройти процедуру регистрации на сайте, при которой пользователь заполняет следующие поля:

- Логин;
- Пароль;
- Фамилию и инициалы (в случае конфиденциального ответа);
- Адрес электронной почты (в случае конфиденциального ответа)

2.2.4. Для получения консультаций в ходе обучающих мероприятий необходимо заполнить электронную заявку на портале «Библиотеки Дона: электронные услуги и ресурсы online» (http://www.donlib-online.dspl.ru/learn_order.aspx), предоставив следующие сведения:

- Курс обучения;
- Фамилия, имя, отчество специалиста, желающего пройти обучение;
- Город/район;
- Библиотека;
- Должность;
- Телефон;
- Электронная почта;
- Бронирование гостиницы;
- Примечание

2.3 Сроки исполнения государственной услуги.

2.3.1. Предоставление государственной услуги производится в сроки, определенные Постановлением Министерства труда и социального развития

от 03.02.1997 №6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»

2.3.2. Исполнение государственной услуги осуществляется в следующие сроки:

– устное консультирование - в день обращения, а в случае сложных вопросов, в течение 3 рабочих дней;

– письменное консультирование - в течение рабочего дня, а в случае развёрнутых консультаций, требующих анализа и экспертизы документа, деятельности конкретного работника, библиотеки, сети муниципальных библиотек района (города) с последующим оформлением справки, до 10 рабочих дней с даты получения запроса.

2.3.3. Консультирование в рамках обучающих мероприятий, проводится в сроки, определенные годовым планом основных мероприятий министерства культуры Ростовской области, годовым планом работы Библиотеки по методическому обеспечению деятельности муниципальных библиотек области и конкретизированные за месяц до проведения мероприятия по дате и месту проведения на представительском сайте Библиотеки (<http://www.dspl.ru/planed.html>) в разделе «Специальный интерес – Мероприятия - Обучение».

2.4. Перечень оснований для приостановления предоставления государственной услуги либо отказа в предоставлении государственной услуги.

2.4.1. Основанием для приостановления либо отказа в предоставлении государственной услуги является:

- отсутствие документов, требуемых настоящим регламентом;
- предоставление неверных сведений в документах, требуемых настоящим регламентом по предоставлению государственной услуги;
- пользователь нарушил правила заполнения документов, требуемых настоящим регламентом по предоставлению государственной услуги.

2.4.2. Отказ в предоставлении государственной услуги по этим основаниям может быть обжалован в министерстве культуры Ростовской области и/или в суде.

2.5. Требования к местам предоставления государственной услуги.

2.5.1. Помещения, предназначенные для предоставления государственной услуги, соответствуют санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам пожарной безопасности, нормам охраны труда.

Рабочие места специалистов Библиотеки аттестованы, оборудованы оргтехникой, компьютерной техникой с доступом в Интернет; обеспечены расходными материалами и канцелярскими товарами.

2.5.2. Места ожидания и предоставления государственной услуги оборудованы:

- информационными стендами;
- столами и стульями для возможности оформления документов и обеспечиваются бумагой и канцелярскими принадлежностями;

- автоматизированными рабочими местами для пользователей, в том числе с доступом в Интернет;
- мебелью, обеспечивающей комфорт пользователям;
- системой климат контроля (охлаждения/нагрева/влажности);
- противопожарной системой и первичными средствами пожаротушения;
- системой охраны;
- автоматической системой оповещения людей о ЧС.

III. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

3.1. Основанием для начала административного действия является личное обращение пользователя в Библиотеку в локальном или удаленном режимах.

3.2. Предоставление государственной услуги пользователям включает в себя следующие административные процедуры:

- консультирование, в том числе в ходе обучающего мероприятия;

3.2.1. Последовательность действий при консультировании.

3.2.1.1. Для получения консультации в письменном виде пользователь направляет в адрес директора Библиотеки или руководителя структурного подразделения Библиотеки, в чьей компетенции тема консультации, официальный письменный запрос с указанием позиций, обозначенных в п. 2.2.2. настоящего Регламента.

Директор Библиотеки или руководитель структурного подразделения визирует письменное обращение с указанием ответственного исполнителя и срока исполнения консультации.

Результат данной административной процедуры – получение пользователем письменной консультации.

3.2.1.2. Для получения индивидуальной устной консультации пользователь лично обращается по телефону или посещает Библиотеку.

Результат данной административной процедуры – получение пользователем индивидуальной устной консультации.

3.2.1.3. Для получения пользователем индивидуальной консультации в удаленном режиме на форуме портала «Библиотеки Дона: электронные услуги и ресурсы online» (<http://donlib.forum24.ru/>) необходимо пройти процедуру регистрации в соответствии с п.2.2.3. настоящего Регламента.

Специалист Библиотеки, в чьей компетенции находится ответ на вопрос, в течение рабочего дня осуществляет консультирование пользователя.

Результат данной административной процедуры – получение пользователем индивидуальной письменной консультации.

3.2.1.4. Должностные лица, ответственные в Библиотеке за консультирование – заместитель директора по библиотечной работе, заместитель директора по новым технологиям, заведующая научно-методическим отделом, основным отделом, оказывающим данный вид услуги, а также заведующие отделами, заведующие секторами, главные

библиотекари/библиографы структурных подразделений, дополнительно оказывающие данный вид услуги по направлениям деятельности своих отделов в рамках устава библиотеки.

3.2.2. Последовательность действий при проведении консультирования в ходе обучающего мероприятия:

3.2.2.1. Должностное лицо, ответственное за обучающее мероприятие, разрабатывает программу, согласует её, а также дату, время и место проведения мероприятия с зам. директора по библиотечной работе или заместителем директора по новым технологиям, заведующей научно-методическим отделом, составляет письменный вызов на мероприятие, визирует его у директора Библиотеки и направляет по почте, факсу или электронной почте в адрес руководителей органов культуры муниципальных районов и городских округов.

3.2.2.2. Пользователи, желающие получить консультацию или принять участие в обучающем мероприятии, заполняют электронную заявку на портале «Библиотеки Дона: электронные услуги и ресурсы online» (http://www.donlib-online.dspl.ru/learn_order.aspx) согласно п. 2.2.4. настоящего регламента или регистрационную форму, высылаемую вместе с письменным вызовом в адрес руководителей органов культуры муниципальных районов и городских округов.

3.2.2.3. Должностное лицо, ответственное за обучающее мероприятие, на основе присланных заявок/регистрационных форм осуществляет, в случае необходимости, бронирование гостиницы для пользователей, копирует материалы, необходимые для проведения мероприятия, консультирует по вопросам расселения, программе мероприятия, выступлениям.

Результат данной административной процедуры – консультирование пользователя в ходе обучающего мероприятия.

3.2.2.4. Должностные лица, ответственные в Библиотеке за консультирование в ходе обучающих мероприятий – заместитель директора по библиотечной работе, заместитель директора по новым технологиям, заведующая научно-методическим отделом, а также заведующие структурными подразделениями, оказывающие дополнительно данный вид услуги по направлениям деятельности своих отделов в рамках устава библиотеки

IV. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами Библиотеки положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, осуществляется директором Библиотеки, заместителем директора по библиотечной работе и заведующим научно-методическим отделом, ответственным за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

4.2. Контрольные мероприятия по проверке исполнения государственного задания на предоставление государственной услуги проводятся министерством культуры Ростовской области на основе ежегодно составляемых им планов и на основании поступивших жалоб на качество государственной услуги.

Каждое контрольное мероприятие осуществляется на основании приказа министерства культуры Ростовской области с указанием участвующих в нем должностных лиц.

4.3. Ответственность должностных лиц и специалистов Библиотеки за решения и действия (бездействия) принимаемые в ходе исполнения государственной услуги.

4.3.1. Должностные лица, ответственные за исполнение настоящего регламента:

- определяют и корректируют ход исполнения административных процедур (действий) в целях оптимизации процесса;
- вносят предложения по оптимизации процесса исполнения государственной услуги;
- назначают ответственных за выполнение отдельных административных процедур (действий).

4.3.2. Персональная ответственность должностных лиц и специалистов за предоставление государственной услуги закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.3.3. В случае выявления нарушений прав граждан по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

V. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) И РЕШЕНИЙ, ОСУЩЕСТВЛЯЕМЫХ В ХОДЕ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

5.1. Порядок обжалования действий (бездействия) и принятых решений в ходе исполнения государственной услуги на основании настоящего Регламента осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», областным законом от 18.09 2006 г. № 540-ЗС «Об обращениях граждан» и другими нормативными правовыми актами Российской Федерации.

5.2. Действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе исполнения государственной услуги на основании настоящего регламента, могут быть обжалованы:

- в министерстве культуры Ростовской области;
- прокуратуре Ростовской области;
- суде.

5.3. Досудебное обжалование.

Заинтересованные лица (пользователи) могут обратиться с жалобой на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе исполнения государственной услуги на основании настоящего регламента.

5.4. Жалоба может быть отражена письменно в «Книге обращений», высказана устно на личном приеме у директора Библиотеки или официально замещающего его лица в приемные часы.

5.5. Все поступающие в Библиотеку письменные обращения, вне зависимости от выбранного заявителем способа направления обращения (по почте, электронной почте и иным информационным системам общего пользования), регистрируются.

5.6. Заявитель в своей жалобе обязательно должен указать:

- фамилию, имя, отчество;
- полное наименование юридического лица (в случае обращения от имени юридического лица);
- контактный почтовый адрес;
- предмет жалобы;
- личную подпись.

В случае необходимости (в подтверждение своих доводов) к жалобе заявитель прилагает копии документов и материалы, характеризующие предмет жалобы.

5.7. Письменная жалоба вместе с копиями материалов, представленных заявителем, регистрируется и передается ответственному лицу для рассмотрения.

5.8. Рассмотрение запроса (жалобы) осуществляется в срок до 30-ти календарных дней с момента регистрации поступления запроса (жалобы).

5.9. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение об осуществлении действий по предоставлению сведений заявителю и применению мер ответственности к сотруднику, допустившему нарушения в ходе осуществления административной процедуры государственной услуги на основании настоящего регламента, которые повлекли за собой жалобу пользователя.

5.10. Заявителю направляется сообщение о принятом решении и действиях, осуществленных в соответствии с принятым решением, в срок не превышающем 30 дней с момента регистрации обращения.

5.11. Ответ на жалобу не дается в случаях:

- если в письменной жалобе не указаны: фамилия, имя, отчество заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если текст жалобы не поддается прочтению;
- 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.

5.12. Обращения заявителей считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и

даны письменные ответы (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращениях вопросов.

5.13. Обжалование действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения государственной услуги на основании настоящего регламента в судебном порядке происходит согласно действующему законодательству