

**Регламент предоставления государственной услуги в сфере культуры
«Консультационно-методические услуги библиотекам области».
Новосибирская государственная областная научная библиотека.**

1. Общие положения

1.1. Регламент предоставления государственной услуги в сфере культуры «Консультационно-методические услуги библиотекам области» (далее - регламент) разработан в целях оказания консультационно-методических услуг библиотекам Новосибирской области (далее – государственная услуга), для совершенствования деятельности библиотек Новосибирской области по организации библиотечно-информационного обслуживания граждан, определяет сроки и последовательность действий при осуществлении государственной услуги.

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

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

Федеральный закон РФ от 29.12.94 N 78-ФЗ «О библиотечном деле».

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

Федеральный закон от 27.07 2006 N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

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

Закон Новосибирской области от 07.07.2007 № 124-ОЗ «О культуре в Новосибирской области» Ст.9п.4, ст.10 п.1,п.8, ст.12.

Закон Новосибирской области от 12.03.99 № 44-ОЗ «О социальной защите инвалидов в Новосибирской области».

Областная целевая программа «Библиотеки Новосибирской области 2004 – 2011 гг.».

1.3. Исполнитель государственной услуги: государственное учреждение культуры Новосибирская государственная областная научная библиотека.

2. Требования к порядку предоставления услуги

2.1. Порядок информирования о государственной услуге

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

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

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

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

2.2. Сроки предоставления услуги

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

2.3. Другие положения, характеризующие требования к предоставлению государственной услуги, установленные законодательством Российской Федерации и законодательством Новосибирской области

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

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

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

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

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

3. Описание основных процедур оказания консультационно-методической услуги библиотекам Новосибирской области

Предоставление государственной услуги по оказанию консультационно-методических услуг библиотекам Новосибирской области включает в себя следующие процедуры:

1. Подготовка и выпуск информационно-методических материалов.
2. Подготовка и проведение мероприятий по повышению квалификации специалистов библиотек Новосибирской области.
3. Выезды в библиотеки с целью изучения работы и оказания методической помощи.

3.1. Подготовка и выпуск информационно-методических материалов включает следующее:

- специалист библиотеки, ответственный за подготовку и выпуск информационно-методического материала самостоятельно разрабатывает тему пособия: изучает, выявляет, анализирует документы по теме. Определяет читательское и целевое назначение пособия, составляет проспект, текст, дорабатывает после редакции.

- передает в подразделение, ответственное за выпуск необходимого тиража пособия;

- специалист, ответственный за методическое обеспечение библиотек Новосибирской области, осуществляет рассылку пособий в библиотеки.

Должностное лицо, ответственное за подготовку, выпуск информационно-методического материала и его рассылку в библиотеки области – руководитель соответствующего подразделения.

Максимальный срок выполнения действия: от 170 до 300 час.

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

Контроль за совершением действий и принятие решений осуществляет руководитель соответствующего подразделения, заместитель директора по научной работе.

Результат действия и порядок передачи результата - издание информационно-методического пособия, передача в библиотеки области.

3.2. Подготовка и проведение мероприятий по повышению квалификации специалистов библиотек Новосибирской области включает следующее:

- специалисты учреждения, ответственные за повышение квалификации библиотечных работников Новосибирской области по совершенствованию их деятельности в организации библиотечно-информационного обслуживания граждан составляют комплексный план мероприятий повышения квалификации,

согласуют его с областными библиотеками (детской, юношеской, специальной для незрячих и слабовидящих), с библиотеками области;

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

Должностное лицо, ответственное за повышение квалификации специалистов библиотек Новосибирской области по совершенствованию их деятельности в организации библиотечно-информационного обслуживания - руководитель соответствующего подразделения.

Контроль за совершением действий и принятие решений осуществляет руководитель соответствующего подразделения, заместитель директора по научной работе.

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

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

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

- специалисты выезжают в библиотеку, проводят запланированные мероприятия. Составляют информационный отчёт о проведённой работе, отправляют его в посещенную библиотеку;

- специалисты готовят устную информацию по результатам командировки для сообщения на методическом совете или заседании дирекции.

Должностное лицо, ответственное за выезды в библиотеки с целью изучения работы и оказания методической помощи – руководитель соответствующего подразделения.

Максимальный срок выполнения действия: 64 час.

Контроль за совершением действий и принятие решений осуществляет руководитель соответствующего подразделения, заместитель директора по научной работе.

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

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

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

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

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

4.4. Заявитель в своей жалобе в обязательном порядке указывает:

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

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

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

4.6. Руководитель учреждения:

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

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

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

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

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

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

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

4.10. Ответ на жалобу не дается в случаях:

- если 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, а также членов его семьи;

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

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

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