**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ
НУКУТСКИЙ РАЙОН
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ «ШАРАТСКОЕ»

АДМИНИСТРАЦИЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**От \_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. № \_\_ д. Тангуты**

Об утверждении административного

регламента предоставления

муниципальной услуги

«Библиотечное обслуживание

населения»

В целях доступности и повышения качества оказания муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения», руководствуясь Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Администрации муниципального образования «Шаратское» от 18.03.2012 №16 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг»

 П О С Т А Н О В Л Я ЕТ:

 1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения».

 2.Директору МКУ КДЦ МО «Шаратское» Т.М.Даниловой организовать предоставление муниципальной услуги по библиотечному обслуживанию населения.

 3. Опубликовать постановление в газете «Шаратский вестник».

 4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

 Глава МО «Шаратское» В.С.Табанаков

 Приложение

к постановлению администрации муниципального образования «Шаратское»

от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2012г. №\_\_\_\_

**Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения Муниципальным казенным учреждением «Культурно-досуговый центр муниципального образования «Шаратское»»**

**Раздел I. Общие положения**

**Предмет регулирования административного регламента**.

 1. Административный регламент (далее – Регламент) предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения» (далее – муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания благоприятных условий для получателей муниципальной услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

 2. Настоящим Регламентом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень доступности муниципальной услуги в целом, а также на каждом этапе ее предоставления, включая обращение за муниципальной услугой, ее оформление и регистрацию, получение муниципальной услуги, и рассмотрение жалоб (претензий) получателей муниципальной услуги.

3. Основные понятия и термины:

Библиотека – информационное, культурное, образовательное учреждение, располагающее организованным фондом тиражированных документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам;

Библиотекарь – штатный сотрудник библиотеки;

Библиотечный абонемент – форма обслуживания, предусматривающая выдачу документов на определенных условиях для использования вне библиотеки;

Читальный зал – форма обслуживания, предусматривающая выдачу документов на определенных условиях для использования в библиотеке;

Библиотечный каталог – совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающая состав и содержание фонда библиотеки;

Документ (книга, периодическое, электронное издание) – материальный объект с зафиксированной на нем информацией в виде текста, звукозаписи или изображения, предназначенный для передачи во времени и пространстве в целях хранения и общественного использования;

Пользователь библиотеки – физическое и юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки;

Читательский формуляр – документ, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, о выданных пользователю и возвращенных им документах.

 **Круг заявителей.**

1. Получателями муниципальной услуги являются физические и юридические

лица (далее - заявитель).

 Получатели услуги возрастом до 14 лет записываются в библиотеку родителями (законными представителями), по достижении им возраста 14 лет записываются в библиотеки самостоятельно.

 **Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.**

 1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется Муниципальным казенным учреждением «Культурно-досуговый центр муниципального образования «Шаратское»» (далее – МКУ КДЦ). Муниципальная услуга предоставляется структурными подразделениями МКУ КДЦ: Тангутской сельской библиотекой, Шаратской сельской библиотекой, Куйтинской сельской библиотекой ( далее – библиотеки).

 2. Местонахождение, график работы, справочные телефоны библиотек, предоставляющих муниципальную услугу, органы, ответственные за организацию предоставления муниципальной услуги приведены в приложении №1-2 к настоящему Регламенту.

 3. Информация о муниципальной услуге предоставляется:

 - при личном обращении пользователя непосредственно в библиотеку;

 - с использованием средств телефонной, факсимильной и электронной связи;

 - письменно в случае письменного обращения пользователя;

 - на информационных стендах в помещениях библиотек;

 - в средствах массовой информации.

**Раздел 11. Стандарт предоставления муниципальной услуги.**

 **Библиотечное обслуживание населения** – конкретный результат деятельности библиотеки по удовлетворению потребности населения, конкретных пользователей библиотек в определенной информации, приобщении к культурным ценностям через выдачу документов, справки, консультации, выставки, мероприятия и т.д. ( ГОСТ 7.0 – 99.Информационно-библиотечная деятельность).

  **Организацию и координацию деятельности по оказанию муниципальной услуги** осуществляет МКУ КДЦ МО «Шаратское».

 **Результатом** предоставления услуги служит получение пользователем услуги необходимой информации в полном объеме:

 -выдачу книг и других документов из библиотечного фонда во временное пользование (на дом, в читальном зале);

 -информационное и справочно-библиографическое обеспечение пользователей.

**Условия и сроки предоставления муниципальной услуги**

 Запись пользователя в библиотеку, перерегистрация- 5 минут;

 Выдача документа читателю, с учетом поиска формуляра читателя, указания срока возврата, проверки наличия страниц-до 8 минут.

 Обслуживание читателя на предмет возврата им документа с учетом отметки о приеме, проверки наличия всех страниц-до 4 минут с учетом продления срока пользования документом.

 Максимальный срок ожидания при подаче запроса о предоставлении услуги - не более 15 минут.

**Перечень нормативных правовых актов**

 Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии :

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210 – ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

 - Федеральным законом от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

* Закон Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства РФ о культуре»;
* Федеральным законом от 29 декабря 1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
* Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
* Федеральным законом от 09.02.2009 №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

 - Уставом муниципального образования «Шаратское», принятым Решением Думы МО «Шаратское» от 25.11.2011г. №112;

 - Постановлением администрации муниципального образования «Нукутский район» от 18.03.2012г.№16 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг»;

* Уставом МКУ КДЦ МО «Шаратское», утвержденным постановлением главы администрации от 06.12.2011г. №51.
* иными нормативными и правовыми актами в отрасли организации библиотечного, информационно-библиографического обслуживания.

  **Документы, необходимые для получения муниципальной услуги**

Для получения муниципальной услуги **физическим лицам** необходимо предъявить:

* удостоверение личности (паспорт или иной официальный документ, содержащий фотографию, фамилию, имя, отчество, сведения о месте регистрации) одного из родителей или иных законных представителей заявителя, не достигшего 14 лет, при первичном обращении или перерегистрации;
* удостоверение личности (паспорт или иной официальный документ, содержащий фотографию, фамилию, имя, отчество, сведения о месте регистрации) заявителя, достигшего 14 лет, при первичном обращении или перерегистрации;

Для получения муниципальной услуги **юридическим лицам** необходимо предъявить:

* доверенность на представление интересов юридического лица;
* удостоверение личности (паспорт или иной официальный документ, содержащий фотографию, фамилию, имя, отчество, сведения о месте регистрации) представителя интересов юридического лица при первичном обращении или перерегистрации.

**Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги.**

Основанием для отказа являются:

-отсутствие обязательных к представлению документов (паспорта получателя услуги );

-отсутствие документа в книжном фонде библиотеки;

-нарушение пользователя Правил пользования библиотекой;

-нахождения получателя в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;

-технические причины;

-ликвидация библиотеки.

**Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга**

Помещения, выделенные для предоставления муниципальной услуги должны отвечать требованиям санитарно-эпидемиологических правил, противопожарной безопасности, оснащены средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, обеспечены коммунальными услугами и материально-технической базой.

Для выполнения муниципальной услуги библиотеки должны быть телефонизированы, обеспечены компьютерной техникой, оборудованием (столы, стулья, книжные стеллажи, выставочные стеллажи и иное оборудование).

**Показатели доступности и качества муниципальной услуги**

Доступность необходимой литературы обеспечивается путем постоянного пополнения библиотечных фондов, приобретением научной и методической литературы, периодических изданий, художественных новинок.

Критериями оценки качества предоставления муниципальной услуги являются:

а) удовлетворенность пользователей библиотечными услугами;

б) отсутствие жалоб пользователей на:

-нарушение прав пользователей услуги на библиотечное обслуживание;

-некачественную подготовку публичных акций - книжных выставок, обзоров,

презентаций и премьер книг, творческих встреч, литературно-музыкальных

 вечеров и др.;

-некомпетентность и неисполнительность специалистов;

-безосновательный отказ в предоставлении услуги.

**Раздел 111. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения.**

**Состав и последовательность административных процедур.**

 Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

 -прием и регистрацию (перерегистрацию) пользователей;

 -справочно-библиографическое и информационное обслуживание;

 -выдача документов во временное пользование.

**Прием и регистрация пользователей.**

 Основанием для начала исполнения административной процедуры по регистрации (перерегистрации) пользователей является личное обращение пользователя в библиотеку. . Регистрация пользователя в библиотеке осуществляется библиотекарем при предъявлении паспорта. Библиотекарь осуществляет ознакомление пользователя с Правилами, после чего пользователь подтверждает свое согласие с Правилами своей подписью на лицевой стороне читательского формуляра. В случае несогласия заявителя с Правилами специалист отказывает в регистрации в устной форме.

При регистрации оформляется формуляр читателя за плату в размере затрат, связанных с изготовлением. Формуляр читателя выдается на год.

**Основанием для начала исполнения административной процедуры** по справочно-библиографическому и информационному обслуживанию является оформление формуляра читателя.

После оформления читательского формуляра пользователь осуществляет библиографический поиск документа самостоятельно или с библиотекарем.

При самостоятельном тематическом и/или адресно-библиографическом поиске пользователь имеет свободный доступ к справочно-библиографическому аппарату библиотеки.

При поиске с помощью библиотекаря заявитель обращается с библиографическим запросом в устной или письменной форме к библиотекарю.. Библиотекарь при необходимости уточняет тему, целевое и читательское назначение, полноту источников, типов, видов и хронологических рамок запроса и:

* при выполнении тематической справки осуществляет поиск и отбор документов, составление библиографического описания;
* при выполнении адресно-библиографической справки устанавливает наличие или место нахождения документа или его части в фонде библиотеки.

Время ожидания пользователя при библиографическом поиске с помощью библиотекаря не должно превышать пяти минут.

 Основанием для начала исполнения административной процедуры по обслуживанию пользователей в читальном зале и на абонементе является обращение пользователя..

 При первичном обращении пользователя оформляется читательский формуляр. Время ожидания пользователем при оформлении формуляра не должно превышать трёх минут.

После библиографического поиска документа пользователь обращается к библиотекарю с устным или письменным запросом. Библиотекарь осуществляет поиск документа; при выдаче документа проводит проверку наличия страниц, производит запись на контрольном листке.

Пользователь должен расписаться за каждый полученный документ в читательском формуляре. При возврате документов роспись читателя в его присутствии погашается подписью библиотекаря. Дошкольники и учащиеся по третий класс включительно, за полученные издания не расписываются.

Ожидание пользователем при поиске и выдаче документа не должно превышать пяти минут.

 Консультирование пользователей по вопросам предоставления муниципальной услуги проводится в течение рабочего времени. Библиотекарями обеспечиваются устные (по телефону или лично) и письменные консультации, а также консультации по электронной почте.

Библиотекарь, осуществляющий устное консультирование, должен принять все необходимые меры для дачи полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других библиотекарей МКУ КДЦ.

Время ожидания пользователя при индивидуальном устном консультировании не может превышать пяти минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, библиотекарь, осуществляющий индивидуальное устное консультирование, должен предложить пользователю обратиться за необходимой информацией в письменном виде.

Ответы на письменные обращения направляются в письменном виде и должны содержать: ответы на поставленные вопросы, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя. Ответ подписывается руководителем МКУ КДЦ или уполномоченным лицом.

Консультирование по электронной почте предоставляется в режиме вопросов-ответов каждому пользователю, задавшему вопрос, не позднее пяти рабочих дней, следующих за днем получения вопроса.

 В читальном зале число выдаваемых изданий не ограничено.

На абонементе пользователь имеет право получить не более пяти документов на дом сроком на один месяц за одно посещение. Пользователь может продлить срок пользования документом при личном посещении или по телефону не более двух раз подряд в случае отсутствия спроса со стороны других пользователей абонемента. Если на данный документ имеется спрос, библиотека имеет право на ограничение срока пользования.

 Блок-схема «Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги» указана в приложении № 3.

Результатом административного действия является выдача пользователю документа во временное пользование, зафиксированная в читательском формуляре.

 **Раздел IV. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги**

 Текущий контроль за соблюдением и исполнением библиотекарями положений настоящего Регламента, иных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется директором МКУ КДЦ.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми.

 Плановая проверка проводится начальником отдела культуры в присутствии директора МБУК МЦБ. Информация о результатах плановой проверки МБУК МЦБ доводится в течение 15 дней.

 Внеплановые проверки осуществляются в форме служебного расследования при поступлении претензий и жалоб от пользователя муниципальной услуги. Внеплановые проверки может осуществлять комиссия, созданная распоряжением администрации муниципального образования «Шаратское». Результаты внеплановой проверки оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

 Библиотекари отделов несут персональную ответственность за соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги.

 Директор МКУ КДЦ, участвующий в предоставлении услуги, несет ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги в соответствии с действующим законодательством.

**Раздел V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу.**

 Действия (бездействие), решения должностных лиц, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги и нарушающие законные права и интересы граждан, могут быть обжалованы в досудебном и судебном порядке.

 Действия (бездействие), принятые решения должностных лиц обжалуются вышестоящему должностному лицу: директору МКУ КДЦ, главе муниципального образования «Шаратское».

 Действия (бездействие), принятые решения должностных лиц обжалуются путем личного обращения получателей услуг или подачи жалобы в письменной форме, отправления жалобы в электронной форме.

 При подаче жалобы в письменной или электронной форме срок ее рассмотрения не превышает 30 календарных дней со дня регистрации.

 В жалобе в обязательном порядке должно быть указано:

- наименование органа, в который направляет жалобу, либо фамилия, имя, отчество, должность соответствующего должностного лица;

- фамилия, имя, отчество заявителя;

- почтовый адрес (адрес электронной почты), по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации жалобы;

- суть жалобы;

- обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права и интересы либо созданы препятствия к их реализации;

- дату составления жалобы.

К жалобе могут прилагаться документы и материалы либо их копии.

 По результатам рассмотрения жалобы принимается решение о правомерности обращения либо о неправомерности, подготавливается письменный ответ с указанием осуществленных мер реагирования по существу жалобы в случае необходимости.

 Заявители вправе обжаловать действия (бездействие) специалистов, принятые ими решения в судебном порядке.

 **Раздел VI. Заключительные положения**

1. Настоящий Регламент является обязательным для МКУ КДЦ, предоставляющего муниципальную услугу «Библиотечное обслуживание населения».

2. В настоящий Регламент могут вноситься изменения и дополнения в установленном порядке.

 Приложение № 1

 к административному регламенту по

 предоставлению муниципальной услуги

«Библиотечное обслуживание населения»

**Место нахождения, почтовый адрес, телефоны, адрес Интернет-сайта, адрес электронной почты, режим работы библиотек**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Название библиотеки** | **Адрес** | **Телефон** |
| Тангутская сельская библиотека | 669403 Иркутская область, Нукутский район, д. Тангуты, ул. Нагорная,7 | - |
| Шаратская сельская библиотека | 669403 Иркутская область, Нукутский район, д. Шараты, ул. Юбилейная, 8-1 | - |
| Куйтинская сельскаябиблиотека | 669403 Иркутская область, Нукутский район, д. Куйта, ул. Центральная, 36  | - |

**Режим работы библиотек МКУ КДЦ**

В МКУ КДЦ устанавливается режим работы библиотек в течение календарного года:

* обслуживание пользователей библиотеки с 10.00 до 18.00.

Выходной: суббота, воскресенье.

Приложение № 2

к административному регламенту по

предоставлению муниципальной услуги

«Библиотечное обслуживание населения»

**Место нахождения, почтовый адрес, телефон, адрес электронной почты, режим работы администрации муниципального образования «Шаратское»**

Юридический адрес: Иркутская область, Нукутский район, д. Тангуты, ул. Нагорная, 7

Почтовый адрес: 669403, Иркутская область, Нукутский район, д. Тангуты, ул. Нагорная, 7

Телефон: 95-6-46

Адрес электронной почты: mo.sharati@mail.ru

Режим работы:

Понедельник 9.00 – 17.00

Вторник 9.00 – 17.00

Среда 9.00 – 17.00

Четверг 9.00 – 17.00

Пятница 9.00 – 17.00

Обед 13.00 – 14.00

Приложение № 3

к административному регламенту по

предоставлению муниципальной услуги

«Библиотечное обслуживание населения»

**Блок-схема**

**общей структуры последовательности административных действий при исполнении муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения»**

Обращение пользователя в библиотеку

Представлены все необходимые для предоставления услуги документы

Ознакомление с Правилами пользования библиотеками и другими локальными актами, регламентирующими библиотечную деятельность

Оформление читательского формуляра

Поиск документа

Регистрация документа в читательском формуляре

Предоставление пользователю документа в пользование

Условия, изложенные в Правилах, приняты пользователем

Получение требования

Получение читательского требования