

|  |
| --- |
| **Администрация Сорочинского городского округа Оренбургской области****П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**  |

от 25.12.2015 № 806-п

Об утверждении административного

регламента предоставления

муниципальной услуги

«Библиотечное обслуживание населения»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011г. №373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», Законом Оренбургской области от 15.12.2014 № 2824/781 – V-ОЗ «Об объединении муниципальных образований Сорочинского района с городским округом город Сорочинск», решением Сорочинского городского Совета от 30.03.2015 № 382 «Об утверждении структуры администрации Сорочинского городского округа Оренбургской области», постановлением администрации города Сорочинска от 15.06.2012г. № 121-п «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг и административных регламентов исполнения муниципальных функций», руководствуясь статьями 32, 35, 40 Устава муниципального образования Сорочинский городской округ Оренбургской области, администрация Сорочинского городского округа Оренбургской области постановляет:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения» согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Признать утратившим силу постановление главы администрации города Сорочинска от 28.06.2012 № 161-п «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения».

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника Отдела по культуре и искусству администрации Сорочинского городского округа Оренбургской области Вагину Н.В.



Глава муниципального образования

Сорочинский городской округ Т.П. Мелентьева

Разослано: в дело, прокуратуре, Отделу по культуре и искусству администрации, МБУК «Библиотечная система Сорочинского городского округа», Павловой Е.А., Вагановой Е.В.

Приложение к постановлению

администрации Сорочинского городского округа

Оренбургской области
 от 25.12.2015 №806-п

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**по предоставлению муниципальной услуги**

**«Библиотечное обслуживание населения»**

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения» (далее - Регламент и муниципальная услуга соответственно) разработан в целях повышения качества и эффективности библиотечного обслуживания населения муниципального образования Сорочинский городской округ Оренбургской области. Регламент определяет стандарт предоставления муниципальной услуги Отделом по культуре и искусству администрации Сорочинского городского округа Оренбургской области (далее по тексту - Отдел) и распространяется на деятельность подведомственных организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги: муниципальные учреждения сферы культуры - библиотеки; сроки и последовательность административных процедур, а также порядок взаимодействия с физическими и юридическими лицами, учреждениями и организациями при предоставлении муниципальной услуги.

Предметом регулирования регламента является библиотечное обслуживание населения муниципального образования Сорочинский городской округ Оренбургской области.

В настоящем регламенте используются следующие понятия:

административный регламент - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт предоставления муниципальной услуги;

библиотека - информационное, культурное 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;

библиотечный каталог - совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающая состав и содержание фонда библиотеки (информационного центра);

документ - 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;

муниципальная услуга, предоставляемая - деятельность по реализации функций Отделом по культуре и искусству администрации Сорочинского городского округа Оренбургской области, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий Отдела по культуре и искусству администрации Сорочинского городского округа Оренбургской области, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" и уставом муниципального образования;

муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечная система Сорочинского городского округа Оренбургской области» (далее - МБУК «Библиотечная система Сорочинского городского округа») - библиотечное учреждение, учредителем которого является Отдел по культуре и искусству администрации Сорочинского городского округа Оренбургской области. МБУК «Библиотечная система Сорочинского городского округа» включает в себя библиотеки-филиалы;

читательский формуляр - документ, предназначенный для учета получателей муниципальной услуги, содержащий информацию о получателе муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей.

Заявитель - (получатель муниципальной услуги) - физическое или юридическое лицо, обратившееся с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной или письменной форме.

1.3. Требования к информированию о порядке предоставления муниципальной услуги:

Место нахождения и график работы Отдела:

461900, Оренбургская область, город Сорочинск, ул. Ленина, 22

Часы работы Отдела:

 Понедельник 9.00 - 18.00

 Вторник 9.00 - 18.00

 Среда 9.00 - 18.00

 Четверг 9.00 - 18.00

 Пятница и предпраздничные дни 9.00 - 17.00

 Перерыв на обед с 13.00 до 14.00

Местонахождение МБУК «Библиотечная система Сорочинского городского округа»: 461900, Оренбургская область, город Сорочинск, ул. Володарского, 23

Режим работы МБУК «Библиотечная система Сорочинского городского округа»: с 09.00 до 18.00. Муниципальные библиотеки открыты для населения 6 дней в неделю, суббота-воскресенье с 9:00 до 17:00. Один раз в месяц проводится санитарный день, в течение которого заявители не обслуживаются. О проведении санитарного дня информируется заранее через объявления, размещаемые в библиотеках МБУК «Библиотечная система Сорочинского городского округа».

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги, местах нахождения и графиках работы Отдела, учреждений, обращение в которые необходимо для предоставления услуги предоставляется посредством размещения информации на официальном сайте Отдела, на информационном стенде в учреждении, рекламных объявлений в справочных изданиях, консультации сотрудниками с использованием средств телефонной связи, электронного информирования.

Справочные телефоны:

- Отдел: (35346) 44095;

- МБУК «Библиотечная система Сорочинского городского округа»: 8(35346) 4-10-06.

Адреса электронной почты:

- электронный адрес администрации Сорочинского городского округа Оренбургской области: admsor@esoo.ru,

- электронный адрес Отдела: [kulturasor@bk.ru](http://e.mail.ru/cgi-bin/msglist);

- электронный адрес МБУК «Библиотечная система Сорочинского городского округа»: biblio-sor@mail.ru, bib-fadeeva@yandex.ru.

Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги сообщается при личном посещении в библиотеку или письменном обращении заявителей, включая обращение по электронной почте, а также содержится на официальных сайтах Отдела, на информационных стендах и в раздаточных информационных материалах (брошюрах, буклетах и т.д.).

Порядок получения сведений о ходе предоставления муниципальной услуги.

Информация о ходе предоставления муниципальной услуги сообщается при личном посещении библиотеки или письменном обращении заявителей, включая обращение по электронной почте.

Порядок, форма и место размещения информации о порядке предоставления муниципальной услуги и о ходе предоставления муниципальной услуги.

Информация размещается ответственным исполнителем предоставления муниципальной услуги.

Сведения о ходе предоставления услуги можно получить в устной или письменной форме, в том числе по электронной почте.

Письменный ответ должен содержать полную исчерпывающую информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги и (или) ходе предоставления услуги.

Ответ библиотекаря заявителю при личном посещении библиотеки заявителем, или принявшего телефонный звонок заявителя с просьбой о предоставлении информации, должен содержать информацию о наименовании учреждения, куда обратился заявитель, фамилию, имя, отчество и должность библиотекаря. При невозможности библиотекаря самостоятельно предоставить информацию, библиотекарь должен переадресовать поставленные вопросы библиотекарю, компетентному в данной сфере, или же (при телефонном звонке) заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, библиотекарь может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначить другое удобное заявителю время для устного информирования.

Места размещения информации о порядке предоставления муниципальной услуги:

- на официальном сайте Отдела;

- на информационных стендах в библиотеках, предоставляющих муниципальную услугу.

Порядок, форма размещения информации о предоставлении муниципальной услуги.

Информация о предоставлении муниципальной услуги должна содержать:

 информацию о библиотеке;

 информацию о заявителях (получателях муниципальной услуги);

 информацию о необходимых документах для предоставления муниципальной услуги;

информацию о сроке предоставления муниципальной услуги;

информацию о результате предоставления муниципальной услуги;

информацию о нормативных правовых актах, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

информацию об адресах места приема документов для предоставления муниципальной услуги и график приема документов;

информацию о месторасположении, графике (режиме) работы, номерах телефонов организаций, в которых заявители могут получить документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги;

основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, в том числе отказа в приеме документов;

порядок обжалования действий (бездействия), принимаемых решений сотрудниками библиотек;

текст регламента (полная версия - на официальных сайтах администрации городского округа, Отдела, извлечения - на информационном стенде);

- формы и бланки заявлений о предоставлении муниципальной услуги.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги – «Библиотечное обслуживание населения».

2.2. Отраслевым (функциональным) органом администрации Сорочинского городского округа Оренбургской области, предоставляющим муниципальную услугу, является Отдел. Отдел выполняет функции и полномочия учредителя МБУК «Библиотечная система Сорочинского городского округа», на деятельность которого распространяется настоящий Регламент.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление доступа к документу вне зависимости от его формы хранения и содержания или отказ в предоставлении доступа.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги при личном обращении осуществляется в часы работы библиотек в порядке «живой очереди», срок ожидания в очереди не должен превышать 15 минут.

По письменным запросам заявителей, поступившим по почте, включая запросы, поступившие в электронной форме, результат предоставляется в срок, не превышающий 30 (тридцать) дней со дня регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги.

2.5. Перечень нормативных актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

 Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993 («Российская газета», 25.12.1993, № 237,);

- Гражданским кодексом Российской Федерации (Текст части первой опубликован в "Российской газете" от 8 декабря 1994 г. N 238-239, в Собрании законодательства Российской Федерации от 5 декабря 1994 г. N 32 ст. 3301;

- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета», 08.10.2003, № 202);

- Законом РФ от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» («Российская газета», 17.11.1992, № 248);

- Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» («Российская газета», 17.01.1995, № 11-12);

- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» («Российская газета», 29.07.2006, № 165);

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», 05.05.2006, № 95);

- Федеральным законом от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях» («Российская газета», 24.01.1996, № 14);

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 30.07.2010, № 168);

- Федеральным законом от 08.05.2010 № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений» («Российская газета», 12.05.2010, № 100);

- Законом Оренбургской области от 3 марта 2006 г. № 3129/545-III-ОЗ «О библиотечном деле в Оренбургской области» (опубликован в газете «Южный Урал» от 17.03.2006г. № 59);

- Уставом муниципального образования Сорочинский городской округ Оренбургской области (принят решением Сорочинского городского Совета депутатов № 383 от 30 марта 2015 года);

- Уставом МБУК «Библиотечная система Сорочинского городского округа» от 22.06.2015 года.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- запрос заявителя по форме согласно приложению 1.

Муниципальная услуга может быть предоставлена при посещении заявителем библиотек. В целях получения муниципальной услуги при непосредственном посещении библиотек заявитель представляет документы, удостоверяющие его личность. За несовершеннолетних в возрасте до 14 лет документы, удостоверяющие личность, предъявляют их законные представители.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

если в запросе заявителя содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников учреждения, а также членов их семей, такое заявление остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

если текст запроса (либо документов, приложенных к нему) не поддается прочтению;

если в запросе содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми запросами, и при этом в нем не приводятся новые доводы или обстоятельства, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанный запрос и ранее направляемые запросы направлялись в одно и тоже учреждение; о данном решении уведомляется заявитель, направивший запрос;

если в запросе или в документе, удостоверяющем личность, имеются подчистки либо приписки, зачеркнутые слова и иные неоговоренные исправления, а также, если документы исполнены карандашом;

если фамилии, имена и отчества заявителей, адрес их места жительства не написаны полностью;

если имеются документы с серьезными повреждениями, не позволяющими однозначно истолковать их содержание.

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

Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- отсутствие запрашиваемых данных в библиотеках; нахождение заявителя в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения; несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги; исключение муниципальной услуги из перечня (реестра) муниципальных услуг; обращение за предоставлением услуги содержит нецензурные или оскорбительные выражения; по техническим причинам.

Основание для приостановления оказания муниципальной услуги:

- утеря или порча документов из фонда муниципальной библиотеки;

- нарушение сроков возврата документов;

- нарушение Правил пользования муниципальной библиотекой.

2.9. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги:

- устные и письменные запросы заявителей о предоставлении муниципальной услуги при посещении заявителями библиотек регистрируются в порядке «живой очереди» в часы работы библиотек. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги составляет не более 15 минут;

- письменные запросы заявителей о предоставлении муниципальной услуги, поступившие по почте, включая запросы, поступившие в электронной форме, регистрируются в день получения запроса.

Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги:

- при посещении заявителями библиотек максимальный срок ожидания результата предоставления муниципальной услуги ограничен рамками «живой очереди» в часы работы библиотек, но не более 15 минут;

- по письменным запросам заявителей, поступившим по почте, включая запросы, поступившие в электронной форме, результат предоставляется в срок, не превышающий 30 (тридцать) дней со дня регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, если не установлен более короткий срок исполнения обращения. В исключительных случаях срок ожидания при получении результата предоставления муниципальной услуги может быть продлен, но не более чем на 30 (тридцать) дней, с обязательным уведомлением о продлении срока. Уведомление о продлении срока отправляется в день истечения первоначального срока ожидания получения результата предоставления муниципальной услуги.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги при личном посещении заявителем библиотеки регламентирован рамками «живой очереди» и составляет не более 15 минут. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги при поступлении запроса заявителя по почте, включая запрос, поступивший в электронной форме - в течении 1 рабочего дня, с даты получения запроса. Запросы, пришедшие в электронной форме в нерабочее время, в выходные и праздничные дни, регистрируются на следующий рабочий день.

2.12. Требования к оборудованию мест предоставления муниципальной услуги в библиотеках:

- вход и выход из помещения, в котором осуществляется предоставление муниципальной услуги, оборудуются соответствующими указателями;

- в помещениях на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей библиотек, библиотекарей и других сотрудников учреждений;

- места предоставления муниципальной услуги оборудуются информационными стендами, содержащими необходимую информацию об условиях предоставления муниципальной услуги, графики работы библиотек;

- в библиотеках- филиалах организованы читальные залы или места, оборудованные столами и стульями для удобной работы с документом, представлены алфавитный и систематический каталоги, содержащие сведения о библиотечном фонде;

- оборудуются места общего пользования;

- места предоставления муниципальной услуги оборудуются с учетом комфортности предоставления муниципальной услуги и требований СанПиН;

- рабочие места библиотекарей оснащаются табличками с указанием фамилии, имени, отчества и должности;

- обеспечивается выполнение обязательных требований безопасности, соблюдаются меры противопожарной защиты и охраны окружающей среды в соответствии с нормативами, действующими на территории Российской Федерации.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги: количество стабильно действующих при библиотеках клубов, кружках, любительских объединений; охват населения территории библиотечным обслуживанием; количество мероприятий (не менее 50); укомплектованность кадрами в соответствии со штатным расписанием; доля специалистов со специальным образованием.

2.14. Требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме:

Обеспечение возможности получения заявителями информации о предоставляемой муниципальной услуге на официальном сайте (портале) администрации Сорочинского городского округа Оренбургской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, в Сводном реестре государственных и муниципальных услуг (функций) Оренбургской области, на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения

административных процедур (действий), требования к порядку

их выполнения, в том числе особенности выполнения

административных процедур (действий) в электронной форме

3.1. Состав и последовательность выполнения административных процедур в рамках предоставления муниципальной услуги при личном посещении библиотеки заявителем:

1) регистрация заявителя по формам первичных учетных документов, регламентированных действующим законодательством в сфере культуры;

2) консультационная помощь сотрудника библиотеки, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

3) предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату на традиционных (бумажных) носителях или в электронном виде при личном обращении в библиотеку;

4) предоставление информации о библиографических ресурсах библиотек при обращении по почте, телефону, по электронной почте;

5) выдача пользователю документа во временное пользование и информации в соответствии с запросом пользователя.

 Директор МБУК «Библиотечная система Сорочинского городского округа» несет ответственность за выполнение состава, последовательности, сроков выполнения административных процедур, требований к порядку их выполнения, в том числе особенностей выполнения административных процедур в электронной форме.

 Блок – схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении 2 к Регламенту.

3.2. Регистрация заявителя по формам первичных учетных документов, регламентированных действующим законодательством в сфере культуры.

3.2.1. Основанием для начала административного действия является личное обращение заявителя в библиотеку. Регистрация заявителя в библиотеке осуществляется сотрудником библиотеки.

3.2.2. Заявитель регистрируется на основании документа удостоверяющего личность, или, для лиц до 14 лет, на основании паспорта (поручительства) их родителей или иных законных представителей.

3.2.3. Сотрудник осуществляет ознакомление заявителя с Правилами пользования библиотекой, после чего сотрудник оформляет читательский билет (формуляр). Читательский билет (формуляр) содержит сведения о пользователе библиотекой, порядковый номер пользователя, который сохраняется за пользователем до конца календарного года. Заявитель подтверждает свое согласие с правилами пользования библиотекой своей подписью на лицевой стороне читательского билета (формуляра).

3.2.4. Срок выполнения административной процедуры – не более 15 минут.

3.2.5. Результатом административной процедуры является оформление в установленном порядке документов (формуляра) на право получения муниципальной услуги.

3.3. Консультационная помощь сотрудника библиотеки, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.

3.3.1. Основанием для начала административного действия является личное обращение заявителя.

3.3.2. Сотрудник библиотеки, выполняющий функции дежурного консультанта, в вежливой и корректной форме консультирует заявителя по использованию справочно-поискового аппарата, баз данных, методике самостоятельного поиска документов.

3.3.3. Срок выполнения административной процедуры – 15 минут.

3.4. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату на традиционных (бумажных) носителях или в электронном виде при личном обращении в библиотеку.

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя.

3.4.2. В случае если имеются основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, сотрудник библиотеки сообщает заявителю об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием причины отказа в соответствии с пунктом 2.8 настоящего регламента.

В случае невозможности предоставления информации в связи с нечётко или неправильно сформулированным обращением, заявителя информируют об этом, и предлагают уточнить и дополнить запрос.

3.4.3. В случае если запрашиваемая информация отсутствует в библиотеке, заявителю предоставляется информация о месте её предоставления или даются рекомендации по её поиску.

3.4.4. Сотрудник библиотеки предоставляет получателю услуги доступ к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки в течение рабочего дня библиотеки.

3.4.5. Результатом административной процедуры является предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату на традиционных (бумажных) носителях или в электронном виде, удовлетворение информационных запросов пользователя и предоставление необходимой информации.

3.4.6. При наличии документа в фонде библиотеки возможна его выдача заявителю во временное пользование, с обязательной фиксацией в формуляре читателя.

3.5. Предоставление информации о библиографических ресурсах библиотек при обращении по почте, телефону, по электронной почте.

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является обращения заявителя в библиотеку письменно, по телефону или по электронной почте.

3.5.2. В случае если имеются основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, сотрудник библиотеки сообщает заявителю об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием причины отказа в соответствии с пунктом 2.8 настоящего регламента.

3.5.3. В случае невозможности предоставления информации в связи с нечётко или неправильно сформулированным обращением, заявителя информируют об этом, и предлагают уточнить и дополнить запрос.

3.5.4. Информация о библиографических ресурсах библиотек, предоставляемая заявителю, содержит следующие данные о запрашиваемом документе:

- автор;

- заглавие;

- ISBN;

- место издания;

- год издания;

- издательство;

- объем документа (в страницах или мегабайтах)

- местонахождение документа (в виде краткого названия библиотеки – держателя издания и/или шифра хранения конкретной библиотеки).

3.5.5. Если специалист библиотеки, принявший звонок, не имеет возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся получателю услуги должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

3.5.6. В случае если запрашиваемая информация отсутствует в библиотеке, получателю муниципальной услуги предоставляется информация о месте её предоставления или даются рекомендации по её поиску.

3.5.7. Срок исполнения данной административной процедуры в течение 1 рабочего дня.

3.6. Выдача пользователю документа во временное пользование в соответствии с запросом пользователя.

3.6.1. Основанием для начала административного действия по обслуживанию заявителей в читальном зале и на абонементе является личное обращение заявителя.

3.6.2. Ответственным за предоставление услуги является непосредственно сотрудник библиотеки.

3.6.3. Порядок действий:

- оформление пользователем в письменной форме запроса на выдачу требуемого документа на бланке (Приложение 1) или запрос в устной форме, а также самостоятельный выбор документов, находящихся в открытом доступе – для пользователей библиотеки;

- выполнение специалистом библиотеки запроса пользователя (поиск документа в фондах библиотеки);

- осуществление выдачи документа в соответствии со спецификой требуемого документа;

- фиксация выдачи изданий в соответствии с ГОСТ;

- регистрация выполненных запросов.

3.6.4. При выдаче документа сотрудник проводит проверку наличия страниц, производит запись в читательском формуляре, на контрольном листке (в читальном зале) либо книжном формуляре (на абонементе). Заявитель должен расписаться за каждый полученный документ. При возврате документов роспись читателя в его присутствии погашается подписью библиотекаря.

На абонементе заявитель имеет право получить не более пяти документов на дом сроком на 15 дней за одно посещение. Заявитель 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. В читальном зале число выдаваемых изданий не ограничено.

3.6.5. Срок выполнения административной процедуры – не более 15 минут.

3.6.6. Результатом административной процедуры является выдача пользователю документа во временное пользование в соответствии с запросом пользователя.

4. Формы контроля за исполнением регламента

4.1. Внутренний контроль за предоставлением муниципальной услуги, соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений библиотекарем осуществляет директор МБУК «Библиотечная система Сорочинского городского округа».

4.2. Библиотекарь МБУК «Библиотечная система Сорочинского городского округа», уполномоченный на предоставление муниципальной услуги, несет персональную ответственность за соблюдение срока и порядка предоставления информации, исполнение запросов заявителей на устную и письменную консультацию, в том числе в электронном виде, установленных настоящим Регламентом.

4.3. Обязанности библиотекарей по предоставлению муниципальной услуги закрепляются в их должностных инструкциях.

4.4. Внутренний контроль осуществляется путем проведения директором МБУК «Библиотечная система Сорочинского городского округа» проверок соблюдения и исполнения библиотекарями настоящего Регламента и своей должностной инструкции.

4.5. Периодичность осуществления внутреннего контроля устанавливается директором МБУК «Библиотечная система Сорочинского городского округа».

4.6. Внешний контроль за предоставлением муниципальной услуги организует и осуществляет Отдел.

4.7. Внешний контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется на основании приказов начальника Отдела.

4.8. Внешний контроль за предоставлением муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей муниципальной услуги, содержащие жалобы на действия библиотекарей.

4.9. Виды проверок внешнего контроля:

1) проведение мониторинга основных показателей работы за определенный период;

2) анализ обращений и жалоб граждан в отдел по культуре и искусству, проведение по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

3) проведение контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факт принятия мер по жалобам.

4.10. Внешний контроль проводится специалистами Отдела.

Плановый контроль деятельности проводится не более одного раза в два года в отношении одной библиотеки-филиала.

4.11. По результатам контроля в случае необходимости осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих

5.1. Граждане (заявители) имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам.

5.2. Граждане (заявители) имеют право в досудебном и судебном порядке на обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий или бездействия библиотекарей МБУК «Библиотечная система Сорочинского городского округа».

5.3. Гражданин (заявитель) в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления, в который направляет письменное обращение и фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.4. Заявители могут сообщить в вышестоящие инстанции о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях (бездействии) библиотекарей МБУК «Библиотечная система Сорочинского городского округа», участвующих в предоставлении муниципальной услуги, о нарушении настоящего Регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики.

5.5. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично, через своего законного представителя или направить письменное обращение, жалобу (претензию).

5.6. К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

5.7. Обращение заявителя не подлежит рассмотрению в следующих случаях:

- не указана фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- текст письменного обращения не поддается прочтению. В случае если прочтению поддается фамилия и почтовый адрес (электронный адрес) заявителя, ему в течение семи дней сообщается о данной причине отказа в рассмотрении;

- если в обращении обжалуется судебное решение. В течение семи дней со дня регистрации такого обращения оно возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, то заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса, в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

- если получено обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, то такое обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов и заявителю сообщается, о недопустимости злоупотребления правом.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы должно быть принято решение об удовлетворении требований гражданина либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется гражданину.

Продолжительность рассмотрения жалоб не должна превышать 15 (пятнадцать) рабочих дней с момента получения жалобы.

5.9. В случае несогласия с результатами досудебного обжалования, а также на любой стадии досудебного обжалования заявитель имеет право обратиться в суд в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

Приложение 1

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Библиотечное обслуживание населения»

ЗАПРОС

В МБУК «Библиотечная система Сорочинского городского округа»

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(фамилия, имя, отчество заявителя,

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (индекс, почтовый адрес заявителя)

 тел. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Прошу предоставить информацию о наличии документа в фонде, а также:

 - предоставить следующие издания (заполняется при посещении библиотеки):

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

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

 Информацию прошу отправить следующим способом (нужное подчеркнуть):

 - выслать по указанному в запросе адресу

 - передать электронной почтой \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 - получу лично

Согласен на использование персональных данных в рамках предоставления муниципальной услуги.

Согласен на проверку сведений, содержащихся в документах, предоставляемых для получения муниципальной услуги.

Приложение 2

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Библиотечное обслуживание населения»

БЛОК-СХЕМА

последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги

«Библиотечное обслуживание населения»

регистрация заявителя по формам первичных учетных документов

консультационная помощь сотрудника библиотеки

предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату при личном обращении в библиотеку

выдача пользователю документа во временное пользование и информации в соответствии с запросом пользователя.

предоставление информации о библиографических ресурсах библиотек при обращении по почте, телефону, по электронной почте