



**Администрация
муниципального района
Алексеевский
Самарской области**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

29.05.2012 № 150

с. Алексеевка

Об утверждении административного регламента
муниципального бюджетного учреждения
«Алексеевский районный Дом культуры»
муниципального района Алексеевский
Самарской области по предоставлению
муниципальной услуги в сфере культуры
«Организация библиотечного
обслуживания населения»

В соответствии с постановлением Правительства РФ от 15.06.2009 г. № 478 «О единой системе информационно – справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно – телекоммуникационной сети Интернет»,

Администрация муниципального района Алексеевский

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить административный регламент Администрации муниципального района Алексеевский по предоставлению муниципальной услуги в сфере культуры «Организация библиотечного обслуживания населения» (прилагается).

2. Опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации.

**Проект административного регламента по
предоставлению муниципальной услуги в сфере культуры муниципального района
Алексеевский Самарской области
«Организация библиотечного обслуживания населения»**

1. Общие положения.

1.1. Наименование муниципальной услуги.

Организация библиотечного обслуживания населения.

1.2. Нормативно-правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги.

Исполнение муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации;

Законом Российской Федерации от 09.10.92 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в ред. закона от 08.05.2012 г. № 83 – ФЗ);

Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (в ред. закона от 27.12.2009 г. № 370 – ФЗ);

Законом Самарской области от 03.04.2002 № 14-ГД «О культуре в Самарской области» (в ред. закона от 03.11.2010 г. № 122 – ГД);

Уставом МКУ «Управление культуры»;

Положением о МБУ «Алексеевский РДК».

1.3. Наименование органа исполнительной власти, предоставляющего муниципальную услугу:

Центральная районная библиотека муниципального бюджетного учреждения «Алексеевский районный Дом культуры» муниципального района Алексеевский Самарской области (далее по тексту – ЦРБ МБУ «Алексеевский РДК»).

1.4. Категория заявителей, имеющих право на предоставление муниципальной услуги.

Заявителями при исполнении муниципальной услуги являются физические и юридические лица (далее по тексту – получатели услуги).

2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги.

2.1. Порядок информирования о муниципальной услуге.

Место нахождения и почтовый адрес учреждения, оказывающего муниципальную услугу: ЦРБ МБУ «Алексеевский РДК»; 446640, Самарская область, Алексеевский район, село Алексеевка, улица Советская, 5.

Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, о местонахождении, графике (режиме) работы, контактных телефонах (телефонах для справок), ЦРБ МБУ «Алексеевский РДК», можно получить:

- непосредственно в учреждении, предоставляющем муниципальную услугу;
- путем использования средств телефонной связи, электронного информирования;
- через рекламные объявления в справочных изданиях, афиши на информационных стендах на улицах муниципального образования;
- посредством информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования (в сети Интернет), в т.ч. на портале государственных и муниципальных услуг.

Справочные телефоны и адреса электронной почты муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу:

Центральная районная библиотека - телефон: 2-24-28, адрес электронной почты: alexbib@samtel.ru.

Основными требованиями к предоставлению информации в учреждении, оказывающем муниципальную услугу, являются:

- актуальность;
- своевременность;
- четкость в изложении материала;
- полнота;
- наглядность форм подачи материала;
- удобство и доступность.

Информирование получателей услуги может быть как индивидуальное, так и публичное, в устной и письменной форме.

Индивидуальное устное информирование осуществляется при обращении получателей услуги за информацией лично, по телефону.

При ответе на телефонные звонки сотрудник, осуществляющий информирование, сняв трубку, должен представиться: назвать фамилию, имя, отчество и наименование учреждения. Во время разговора произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В конце информирования сотрудник должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять (кто именно, когда, и что должен сделать).

Сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для ответа, в т.ч. с привлечением других сотрудников. Время ожидания при индивидуальном устном информировании не может превышать 10 минут.

В случае если подготовка ответа требует продолжительного времени сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, может предложить получателям услуги обратиться письменно либо назначить другое удобное время.

Сотрудники, осуществляющие информирование по телефону или лично должны корректно и внимательно относиться к получателям услуги, не унижая их чести и достоинства. Информация должна предоставляться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

Индивидуальное письменное информирование осуществляется при обращении получателей услуги: путем личного вручения; направления почтой, в т.ч. электронной, на Internet-сайт.

Руководитель учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, определяет исполнителя для подготовки ответа.

Ответ на запрос дается в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя.

Ответ направляется письмом, электронной почтой, либо через Internet-сайт в зависимости от способа обращения или способа доставки, указанного в письменном обращении получателя услуги.

При индивидуальном письменном консультировании ответ направляется в течение 15 рабочих дней со дня поступления запроса.

Публичное устное информирование осуществляется с привлечением средств массовой информации (далее – СМИ) – радио, телевидения.

Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в СМИ, включая сайты учреждений, предоставляющих муниципальную услугу.

Публичное информирование осуществляется также путем распространения информационных листовок и оформления информационных стендов.

Информация, размещаемая на информационных стендах, должна содержать подпись директора ЦРБ МКУ «Управление культуры», дату размещения. Стенды делятся на стенды с организационно – распорядительной информацией и тематические.

На стендах с организационно – распорядительной размещается следующая информация:

- режим работы ЦРБ МБУ «Алексеевский РДК», предоставляющего муниципальную услугу;

- номера кабинетов, где осуществляется прием и консультирование физических лиц, фамилии, имена, отчества и должности сотрудников, осуществляющих прием и информирование граждан;
- номера телефонов, адреса электронной почты;
- перечень правоустанавливающих документов.

На стендах с тематической информацией размещается информация:

о проводимых выставках в рамках муниципальной услуги, времени проведения, содержания.

2.2.Сроки предоставления муниципальной услуги.

График работы ЦРБ МБУ «Алексеевский РДК»:

Ежедневно с 10:00 до 18:00 ч. выходной – воскресенье.

2.3. Перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги либо отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги могут являться:

- нахождение получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;
- нахождение получателя услуги в социально – неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и т.д.)

Основаниями для приостановления предоставления государственной услуги являются:

Наименование	Пункт, часть, статья и реквизиты нормативного правового акта, иные основания
Нарушение ЦРБ МБУ «Алексеевский РДК» требований пожарной безопасности	ст. 6, 12 Федерального закона о пожарной безопасности от 21.12.1994 № 69-ФЗ
Нарушение ЦРБ МБУ «Алексеевский РДК» санитарных правил при эксплуатации производственных, общественных помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта	ст. 24 Федерального закона о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения от 30.03.1999 № 52-ФЗ
При возникновении угрозы жизни или здоровью людей, эпидемии, эпизоотии, заражения (засорения) подкарантинных объектов карантинными объектами, наступлении радиационной аварии или техногенной катастрофы, причинении существенного вреда состоянию или качеству окружающей среды либо в случае совершения административного правонарушения в области оборота наркотических средств, психотропных	ст. 3.12 Кодекса Российской Федерации об административных нарушениях

Наименование	Пункт, часть, статья и реквизиты нормативного правового акта, иные основания
веществ и их прекурсоров, в области противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, в области установленных в соответствии с федеральным законом в отношении иностранных граждан, лиц без гражданства и иностранных организаций ограничений на осуществление отдельных видов деятельности, в области правил привлечения иностранных граждан и лиц без гражданства к трудовой деятельности, осуществляемой на торговых объектах (в том числе в торговых комплексах), в области порядка управления, в области общественного порядка и общественной безопасности, а также в области градостроительной деятельности	

2.4. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга оказывается в специально предназначенном здании и помещениях, доступных для получателей услуги.

ЦРБ МБУ «Алексеевский РДК» должен быть размещен в здании и помещениях, доступных для населения.

По размерам, состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно – гигиенических норм и правил, противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности и т.д.)

Помещения ЦРБ МБУ «Алексеевский РДК» должны отвечать требованиям антитеррористической безопасности.

В здании и помещениях, в которых осуществляется предоставление муниципальной услуги, должны выполняться следующие требования:

Двери основных эвакуационных выходов не должны быть заперты на замки и труднооткрывающиеся запоры;

На путях эвакуации не должны устанавливаться турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу;

Должны быть обеспечены свободные пути эвакуации посетителей (в том числе лестничные клетки, проходы в складах)

Проезды, проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам извещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными.

2.5. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги.

Для получения муниципальной услуги требуется представление паспорта гражданина РФ или документа удостоверяющего личность.

2.6. Другие положения, характеризующие требования к предоставлению муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется на платной и бесплатной основе.

Бесплатная услуга предоставляется в соответствии с Федеральным законом от 29.12.1994 г. № 78 – ФЗ «О библиотечном деле».

Платные услуги предоставляются в соответствии с Решением Собраний Представителей муниципального района Алексеевский Самарской области от 07.04.2009 № 597 «Об утверждении «Положения о порядке предоставления платных услуг муниципальным бюджетным учреждением «Алексеевский районный Дом культуры» Администрации муниципального района Алексеевский Самарской области».

3.Административные процедуры

Основанием для оказания услуги является обращение физического или юридического лица, а также муниципальное задание на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) физическим и юридическим лицам, утверждаемое МБУ «Алексеевский РДК».

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги.

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений ответственными лицами.

Контроль за деятельностью учреждений осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, а также его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуги);
- плановый контроль (контроль по направлению деятельности учреждения).

МБУ «Алексеевский РДК» осуществляет внешний контроль за деятельностью ЦРБ МБУ «Алексеевский РДК» в части соблюдения качества услуги путем:

- проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- анализа обращений и жалоб граждан по вопросу оказания услуги, проведения по фактам обращения проверок с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

проведение проверок качества оказания муниципальной услуги.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.

Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется в соответствии с Графиком проведения мероприятий по проверке качества оказания муниципальных услуг в ЦРБ МБУ «Алексеевский РДК» утвержденным МБУ «Алексеевский РДК»

4.3. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Меры ответственности за нарушение настоящего Регламента к сотрудникам учреждения устанавливаются руководителем данного учреждения в соответствии с действующим законодательством, внутренними документами и настоящим Регламентом.

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

При проведении оценки качества предоставления услуги используются следующие критерии:

- полнота предоставления услуги в соответствии с настоящим Регламентом и муниципальным заданием на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) физическим и юридическим лицам, утверждаемым отделом культуры муниципального района Алексеевский;
- эффективность предоставления услуги оценивается различными методами (в том числе путем проведения опросов) на основании индикаторов качества услуги;
- доступность муниципальной услуги, оказываемой учреждением;
- прозрачность и доступность информации о работе учреждения
- (количество публикаций в средствах массовой информации).

5. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги.

5.1. Порядок обжалования получателями услуги действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе выполнения административного регламента.

Получатель услуги имеет право на обжалование действий или бездействия должностных лиц ЦРБ МБУ «Алексеевский РДК», предоставляющего муниципальную услугу, во внесудебном и судебном порядках.

Получатель услуги, подающий жалобу на нарушение требований Регламента при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение требований Регламента следующими способами:

- указание на нарушение требований Регламента сотруднику ЦРБ МБУ «Алексеевский РДК» с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение было допущено непосредственно по отношению к получателю услуги;
- жалоба на нарушение требований Регламента директору ЦРБ МБУ «Алексеевский РДК» (в его отсутствие заместителю);
- жалоба на нарушение требований Регламента ЦРБ МБУ «Алексеевский РДК»;

При выявлении нарушения требований Регламента заявление может быть осуществлено в письменной или устной форме. ЦРБ МБУ «Алексеевский РДК» не вправе требовать от получателя услуги подачи жалобы в письменной форме.

Обращение получателя услуги с жалобой к должностному лицу учреждения может быть осуществлено не позднее 3 дней после установления получателем услуги факта нарушения требований Регламента.

Должностное лицо учреждения при приеме жалобы получателя услуги может совершить одно из следующих действий:

- принять меры по установлению факта нарушения Регламента и удовлетворения требований получателя услуги;
- аргументировано отказать получателю услуги в удовлетворении его требований.

Должностное лицо ЦРБ МБУ «Алексеевский РДК» может отказать получателю услуги в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований настоящему Регламенту, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу безосновательной, в случае несоответствия срокам, а также по иным причинам.

В случае аргументированного отказа ЦРБ МБУ «Алексеевский РДК» должно в 10-дневный срок представить получателю услуги официальный ответ в письменной форме.

В случае подтверждения факта нарушения требований Регламента должностное лицо приносит извинения получателю услуги от лица ЦРБ МБУ «Алексеевский РДК» за имевший место факт нарушений.

Если требования получателя услуги не были полностью удовлетворены, по требованию получателя услуги должностное лицо обязано предоставить ему расписку в получении жалобы.

Подача и рассмотрение жалобы в МБУ «Алексеевский РДК» осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».