



**Администрация
муниципального района
Алексеевский
Самарской области**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
19 04 2017 № 123

с. Алексеевка

**Об утверждении Административного
регламента предоставления
муниципальной услуги «Библиотечное,
библиографическое и информационное
обслуживание пользователей
библиотеки»**

Руководствуясь ст.ст.12 и 13 Федерального закона от 27.07.2010 №210 - ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (в ред. от 28.12.2016 №471-ФЗ), Уставом муниципального района Алексеевский, постановлением Главы муниципального района Алексеевский от 14.02.2011 №46 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций (предоставления муниципальных услуг)» (в ред. от 25.02.2014 №57),

**Администрация муниципального района Алексеевский
ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».

2. Постановление Администрации муниципального района Алексеевский Самарской области от 29.05.2012 №150 «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 ред. от 01.04.2014№96), считать утратившим силу.

3. Опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации и разместить его на официальном сайте Администрации муниципального района Алексеевский Самарской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Довести настоящее постановление до сведения заинтересованных должностных и юридических лиц.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на руководителя МКУ «Управление культуры» Залепухину М.В.

6. Настоящее постановление вступает в законную силу со дня его принятия и распространяет свое действие на правоотношения, возникшие с 01.01.2017года.

**И.о.Главы муниципального
района Алексеевский**



С.А.Меньших

Залепухина
(84671)2-25-24
Губин
(84671)2-23-67

Приложение
к постановлению Администрации
муниципального района Алексеевский
Самарской области

от 19 04 2014 № 123



АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»

РАЗДЕЛ I

Общие положения

Глава 1. Общие сведения о муниципальной услуге.

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее – Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее – муниципальная услуга), создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при оказании муниципальной услуги.

Глава 2. Сведения о заявителях

Заявителями на получение муниципальной услуги являются физические и юридические лица (далее – заявители).

Глава 3. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги

3.1. Информацию о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги можно получить:

в муниципальном казенном учреждении «Управление культуры Администрации муниципального района Алексеевский Самарской области» (далее МКУ Управление культуры);

в муниципальном бюджетном учреждении «Алексеевский районный Дом культуры» муниципального района Алексеевский Самарской области (далее МБУ «Алексеевский РДК»);

путем использования средств телефонной связи;

в электронном виде в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, в государственной информационной системе Самарской области «Портал государственных и муниципальных услуг» (pgu.samregion.ru) (далее – Портал).

Основными требованиями к предоставлению информации являются:

актуальность;

своевременность;

четкость в изложении материала;

полнота;

наглядность форм подачи материала;

удобство и доступность.

на официальном сайте муниципального района Алексеевский в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://alexadm63.ru/>

3.2. Информация о местах нахождения, графике работы, контактных телефонах, официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» органов и учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги (далее – орган и учреждение) представлены в приложении № 1 к настоящему Регламенту.

Информирование заявителей услуги может быть как индивидуальным, так и публичным, в устной, письменной и электронной форме.

3.3. Индивидуальное устное информирование (консультирование).

Индивидуальное устное информирование (консультирование) осуществляется при обращении заявителей за информацией лично и (или) по телефону.

Устное индивидуальное консультирование заинтересованного лица сотрудником органа или учреждения происходит при непосредственном присутствии заинтересованного лица в помещении органа или учреждения в рабочее время, установленное в п. 1.3.2. настоящего Регламента.

Время ожидания занятия заинтересованного лица при индивидуальном консультировании не должно превышать 10 минут.

Индивидуальное устное консультирование каждого заинтересованного лица сотрудником органа или учреждения, осуществляющим индивидуальное консультирование лично (далее – сотрудник), не может превышать 10 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное консультирование, может предложить заинтересованному лицу обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для заинтересованного лица время для устного консультирования.

При ответе на телефонные звонки сотрудник, осуществляющий информирование, сняв трубку, должен представиться: назвать свои 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 необходимо принять.

Сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для ответа, в т.ч. с привлечением других сотрудников.

Сотрудники, осуществляющие информирование по телефону или лично, должны корректно и внимательно относиться к заявителям, не унизая их чести

и достоинства. Информация должна предоставляться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

3.4. Индивидуальное письменное информирование.

Индивидуальное письменное информирование осуществляется путем личного вручения информации, направления почтой, в т.ч. электронной, направления по факсу, а также в соответствующих разделах официальных сайтов органа и учреждений, в зависимости от способа обращения или способа доставки, запрашиваемого заявителем.

Руководители органов и учреждений определяют исполнителя для подготовки ответа.

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

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

Информация по запросу в соответствующих разделах официальных сайтов органа и учреждений размещается в режиме вопросов-ответов в течение 5 рабочих дней.

3.5. Публичное устное информирование.

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

Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в СМИ, периодических печатных изданиях, а также размещения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на сайтах органов и учреждений, предоставляющих муниципальную услугу.

Публичное информирование осуществляется также путем распространения информационных листов и оформления информационных стендов в помещении учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

На информационном стенде размещается следующая обязательная информация:

режим работы учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;
номера кабинетов, где осуществляется прием и консультирование заявителей услуги, фамилии, имена, отчества и должности сотрудников, осуществляющих прием и информирование граждан;
адрес официального сайта органа и учреждения;
номера телефонов, адреса электронной почты сотрудников органа или учреждения;
перечень документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;
порядок предоставления муниципальной услуги учреждением;
перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
прейскурант платных (дополнительных) сервисных услуг;
выдержки из нормативных правовых актов по вопросам предоставления муниципальной услуги.

РАЗДЕЛ II

Стандарт предоставления муниципальной услуги

Глава 1. Наименование муниципальной услуги

«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».

Глава 2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальная услуга предоставляется:

в части информирования заявителей о предоставлении муниципальной услуги, а также контроля за деятельностью учреждений по предоставлению муниципальной услуги – МКУ «Управление культуры»;

в части библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки – МБУ «Алексеевский РДК».

Глава 3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки;

отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Глава 4. Срок предоставления муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется заявителю в день обращения в соответствии с графиком работы учреждения.

Предоставление услуги должно осуществляться не менее 6 дней в неделю (кроме летних месяцев) и не менее 7 часов в день. Время работы учреждения не должно совпадать полностью с часами рабочего дня основной части населения. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, работает без технических перерывов и перерывов на обед. Проведение санитарного обслуживания помещений учреждения не должно занимать более одного дня в месяц. В дни государственных праздников муниципальная услуга не предоставляется.

В случае изменения расписания работы учреждения получатели услуги должны быть публично извещены об изменении расписания работы (дней и часов работы) не менее чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений (за исключением чрезвычайных ситуаций).

График работы органа и учреждений, предоставляющих муниципальную услугу, представлен в приложении № 1 к настоящему Регламенту.

Глава 5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституция Российской Федерации («Российская газета» № 237, 1993);

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

Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» («Российская газета», № 11 - 12, 17.01.1995);

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 31.07.2006, № 31 (1 ч.), ст. 3448);

Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» («Российская газета», № 165, 29.07.2006);

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

распоряжение Правительства Российской Федерации от 30.12.2011 № 832-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме» (Собрание законодательства РФ, 02.05.2011, № 18, ст. 2679);

Закон Самарской области от 03.04.2002 № 14-ГД «О культуре в Самарской области» («Волжская коммуна», № 64, 10.04.2002);

Закон Самарской области от 08.05.2009 № 67-ГД «Об организации библиотечного обслуживания населения Самарской области областными государственными библиотеками, комплектовании и обеспечении сохранности их библиотечных фондов» («Волжская коммуна», № 163(26622), 13.05.2009);

иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Самарской области, настоящий Регламент.

Глава 6. Исчерпывающий перечень документов и информации, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые заявитель должен представить самостоятельно

6.1. Для получения государственной услуги требуется представление читательского билета.

Для получения читательского билета необходимо предъявить:

паспорт гражданина Российской Федерации;

распоряжении которых они находятся, если заявитель не представил такие документы и информацию самостоятельно

Предоставление указанных документов и информации для получения муниципальной услуги не требуется.

Глава 8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

Глава 9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

Отсутствие документов или представление ненадлежащим образом оформленных, подложных или утративших силу документов, указанных в главе 6, II Раздела настоящего Регламента;

отсутствие запрашиваемого документа в фонде учреждения;

отнесение в соответствии с действующим законодательством запрашиваемой информации к информации, содержащей сведения, составляющие государственную и иную специально охраняемую законом тайну.

Глава 10. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги

Предоставление каких-либо услуг, в том числе сведений для предоставления муниципальной услуги, не требуется.

Глава 11. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Самарской области

Муниципальная услуга предоставляется на платной и бесплатной основе.

Порядок установления предельных цен (тарифов) на оплату муниципальных услуг утвержден *Решением Собрании представителей муниципального района Алексеевский Самарской области от «29» апреля 2015г. № 615*

Муниципальная услуга предоставляется на платной основе в случаях выполнения справочных, информационных и библиографических запросов, которое осуществляется с помощью сотрудника учреждения и включает в себя выполнение тематических справок, распечатку и получение найденной информации (на электронном и бумажном носителе, по электронной почте), получение отредактированного библиографического списка в соответствии с ГОСТом.

Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе в следующих случаях:

обеспечения доступа к справочно-библиографическому аппарату (СБА) библиотеки, традиционным библиотечным и электронным фондам, каталогам, картотекам, базам данных (БД);

получения консультационных услуг по методике и источникам самостоятельного информационного поиска;

осуществления самостоятельного поиска информации: по справочно-библиографическому аппарату библиотеки (в т.ч. по электронному каталогу (ЭК) - в реальном и виртуальном библиотечном пространстве);

выполнения справок: уточняющих, фактографических, адресно-библиографических.

Глава 12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется заявителю в день обращения в соответствии с графиком работы учреждения.

Предоставление услуги осуществляется в течение 10 минут с момента обращения заявителя.

При наличии очереди максимальный срок ожидания не должен превышать 15 минут.

Глава 13. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

Запрос заявителя о предоставлении муниципальной услуги регистрируется в момент обращения заявителя.

Глава 14. Требования к помещению, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Муниципальная услуга должна оказываться в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для потребителей услуги. При предоставлении муниципальной услуги здание и прилегающая к нему территория должны иметь специальные приспособления и/или устройства для доступа маломобильных пользователей (пандусы, ориентирующие поручни, подъемные устройства, специальные указатели и т.п.). При наличии технической возможности на прилегающей территории должна быть организована парковка автотранспорта не менее чем на 10 мест.

Для обслуживания инвалидов помещения оборудуются пандусами, специальными ограждениями и перилами, обеспечивающими безопасное передвижение и разворот инвалидных колясок. Столы для обслуживания инвалидов размещаются в стороне от входа с учетом безопасного подъезда и поворота колясок.

Входы в помещения оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить безопасный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски. Центральные входы в помещения оборудуются информационной табличкой (вывеской), содержащей соответствующее наименование, с использованием укрупненного шрифта и плоско-точечного шрифта Брайля.

При наличии заключения общественной организации инвалидов о технической невозможности обеспечения доступности помещений (здания) для инвалидов на специально подготовленного сотрудника учреждения (организации), в котором предоставляется муниципальная услуга, административно-распорядительным актом возлагается обязанность по оказанию ситуационной помощи инвалидам всех категорий на время предоставления муниципальной услуги.

Для инвалидов по зрению обеспечивается дублирование необходимой для ознакомления зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными укрупненным шрифтом и рельефно-точечным шрифтом Брайля. Для инвалидов по слуху обеспечивается дублирование необходимой для ознакомления звуковой информации текстовой и графической информацией (бегущей строкой).

В зимнее время за один час до начала мероприятия подходы к учреждению должны быть очищены от снега и льда.

При наличии технической возможности на прилегающей территории должна быть организована парковка автотранспорта не менее чем на 10 мест.

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

Помещения должны быть оснащены специальным оборудованием, аппаратурой и приборами (световыми и акустическими), отвечающими санитарно-гигиеническим нормам и допустимым стандартным значениям физических величин на потребителя и обеспечивающими надлежащее качество обслуживания посетителей.

Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению, содержать в технически исправном состоянии.

РАЗДЕЛ III

соответствующим МФЦ.

Соглашения о взаимодействии между уполномоченным органом и МФЦ в режиме «одного окна» в рамках заключенного соглашения предоставления муниципальной услуги может осуществляться на интернет-сайте органа и уполномоченного органа, на Портале.

Предоставление муниципальной услуги в электронной форме осуществляется посредством обеспечения доступа заинтересованных лиц к сведениям о предоставлении муниципальной услуги и порядке ее оказания

и особенности предоставления муниципальной услуги в электронном центре предоставления муниципальной услуги в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги.

снижение времени ожидания в очереди при подаче заявления и получении от общего количества жалоб; доля обоснованных жалоб, по которым принято положительное решение, услуги;

удовлетворенность заявителей качеством предоставления муниципальной услуги; о муниципальной услуге; удовлетворенность заявителей доступностью информации

Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

Глава 15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

для заявителей.

В зимнее время должно быть обеспечено наличие гардероба их проверкой.

а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена с эксплуатацией, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), Неправильное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты

административных процедур, требования к порядку их выполнения

Глава 1. Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги состоит из следующих процедур:

регистрация заявителя;

библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки.

Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги представлено в виде блок-схемы в приложении № 3 к настоящему Регламенту.

1.1 Регистрация заявителя.

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала процедуры, является обращение заявителя в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу.

Руководитель учреждения назначает в установленном порядке сотрудников учреждения, ответственных за регистрацию заявителей. Их права и обязанности устанавливаются должностной инструкцией, утверждаемой в установленном порядке руководителем учреждения, а также Правилами пользования библиотекой.

Регистрация (перерегистрация) в учреждении включает в себя следующее:

прием и анализ документов заявителя;

проверку возможного наличия карточки регистрации;

заполнение карточки регистрации;

оформление читательского билета;

ознакомление заявителя с Правилами пользования библиотекой, расположением фонда, справочным аппаратом учреждения, услугами учреждения.

Заявители официально предупреждаются о возможных видах и размерах компенсации причиненного ущерба при регистрации, что подтверждается личной подписью заявителя.

Карточка регистрации заполняется лично заявителем.

Форма карточки регистрации приведена в приложении № 2 к настоящему Регламенту.

На каждое административное действие, совершаемое в рамках процедуры, отводится 2 минуты. Продолжительность регистрации одного заявителя (в т.ч. в автоматизированном режиме) не должна превышать 10 минут.

Критерием принятия решения о регистрации заявителя является соответствие представленных им для регистрации документов требованиям законодательства Российской Федерации.

Результатом процедуры является получение заявителем читательского билета.

1.2 Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки¹.

1.3. Обслуживание заявителей в структурных подразделениях библиотеки.

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала процедуры, является личное обращение заявителя и предъявление читательского требования.

Руководитель учреждения назначает в установленном порядке сотрудников учреждения, ответственных за обслуживание заявителей в структурных подразделениях библиотеки. Их права и обязанности устанавливаются должностной инструкцией, утверждаемой в установленном порядке руководителем учреждения, а также Правилами пользования библиотекой.

Процедура включает в себя:

прием читательского требования заявителя (для обслуживания в режиме читального зала и в режиме абонемента);

подбор изданий и проверка их целостности;

запись в книжных и читательском формулярах, выдачу документа заявителю;

продление срока пользования документами;
контроль за сроками возврата документов;
прием документов, проверку их сохранности;
отметку о сдаче документа в формуляре заявителя;
прием изданий у заявителя: сверка с книжными и читательским формулярами, проверка сохранности документов. На каждое административное действие, совершаемое в рамках процедуры, отводится 3 минуты. Продолжительность обслуживания заявителей в структурных подразделениях библиотеки не должна превышать 15 минут.

При отсутствии запрашиваемого документа в режиме читального зала и абонеента по причине использования его другим заявителем сотрудник учреждения, ответственный за обслуживание заявителей, предлагает:

осуществить поиск второго экземпляра в другом отделе или альтернативного издания по каталогу;

возобновить предоставление муниципальной услуги после возвращения документа в учреждение и сообщения по телефону или электронной почте.

При отсутствии документа в библиотечном фонде по другим причинам наименование документа заносится в соответствующую базу данных, которая учитывается при текущем комплектовании фондов.

Критерием принятия решения является соблюдение заявителем Правил пользования библиотекой.

Результатом процедуры является предоставление во временное пользование документов библиотечного фонда.

Возможность документирования информации о результате процедуры отсутствует.

1.4 Информационно-библиографическое обслуживание.

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала процедуры, является обращение заявителя с целью получения ответов на справочные, информационные и библиографические запросы.

Руководитель учреждения назначает в установленном порядке сотрудников учреждения, ответственных за информационно-библиографическое обслуживание. Их права и обязанности устанавливаются должностной инструкцией, утверждаемой в установленном порядке руководителем учреждения, а также Правилами пользования библиотекой.

Информационно-библиографическое обслуживание включает в себя выполнение справочных, информационных и библиографических запросов путем:

обеспечения доступа к справочно-библиографическому аппарату (СБА) библиотеки: традиционным и электронным фондам, каталогам, картотекам, базам данных (БД);

получения консультационных услуг по методике и источникам самостоятельного информационного поиска;

осуществления самостоятельного поиска информации: по справочно-библиографическому аппарату библиотеки (в т.ч. по электронному каталогу (ЭК) - в реальном и виртуальном библиотечном пространстве); по доступным ресурсам Интернет;

выполнения тематических, уточняющих, фактографических, адресно-библиографических справок.

Выполнение справочных, информационных и библиографических запросов может осуществляться заявителем самостоятельно или с помощью сотрудника учреждения.

При самостоятельном поиске заявитель имеет свободный доступ к справочно-библиографическому аппарату библиотеки.

При необходимости поиска с помощью сотрудника учреждения заявитель обращается с библиографическим запросом в устной или письменной форме к библиографу. Библиограф принимает библиографический запрос, уточняет тему, целевое и читательское назначение, полноту источников, типы, виды и хронологические рамки запросов. Срок выполнения запроса зависит от темы, объема просматриваемых источников и составляет от 5 минут до 3 дней.

При необходимости получения заявления заявителем консульства сотрудник аппарата, а именно проводит беседу по вопросам организации и использования различных частей справочного аппарата, методике использования библиотечного читальского зала, требования на изданий. Срок предоставления консульствами у справочно-библиотечного аппарата составляет от 8 минут до 1 часа.

Критерием принятия решения об информационно-библиотечном обслуживании заявителя является соблюдение им Правил пользования библиотечкой.

Результатом процедуры является выдача справки заявителю либо проведение с ним консульствами.

Возможность документирования информации о результатах процедуры отсутствует.

Глава 2. Отказ в предоставлении заявителю муниципальной услуги

Юридическим фактом, являющимся основанием для отказа в предоставлении библиотечных и библиотечных ответов на запросы, является отсутствие документов или представление ненадлежащим образом оформленных, подложных или утративших силу документов, указанных в пункте 2.6 настоящего Регламента, отсутствие запрашиваемого документа в фонде учреждения, а также отнесение в соответствии с действующим законодательством запрашиваемой информации к информации, содержащей сведения, составляющие государственную и иную специально охраняемую законом тайну.

Продолжительность административных действий, совершаемых в рамках процедуры, не должна превышать 15 минут.

Возможность документирования информации о результатах процедуры отсутствует.

РАЗДЕЛ IV

Формы контроля за исполнением административного регламента

Глава 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 за принятием решений ответственными лицами

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

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

оперативный контроль (по выявляемым проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуги);

плановый контроль (контроль в соответствии с графиками и планами, утверждаемыми руководителем учреждения).

Орган осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждений в части соблюдения качества предоставления услуги путем:

проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

анализа обращений и жалоб граждан по вопросу оказания услуги, проведения по фактам обращения проверок по выявленным нарушениям;

проведения проверок качества оказания муниципальной услуги.

Глава 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 на основании приказа руководителя подразделения органа,

уполномоченного на осуществление контроля. Сроки и периодичность проведения проверок определяется органом в соответствии с планом работы. Внеплановые проверки проводятся по конкретному обращению заявителя услуги, а также в рамках осуществления контроля за исполнением муниципального задания на оказание муниципальной услуги.

Глава 3. Ответственность муниципальных служащих органа и иных должностных лиц за решения и действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги

Должностные лица, ответственные за решения и действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, несут ответственность в соответствии с требованиями действующего законодательства.

Глава 4. Положения, устанавливающие требования к порядку и

формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, объединений граждан и организаций

При проведении оценки качества предоставления услуги используются следующие критерии:

полнота предоставления услуги в соответствии с настоящим Регламентом и муниципальным заданием на оказание муниципальной услуги (выполнение работ);

эффективность предоставления услуги оценивается различными методами (в том числе путем проведения опросов) на основании индикаторов качества услуги;

доступность муниципальных услуг, оказываемых учреждением;

прозрачность и доступность информации о работе учреждения (наличие интернет-адреса, количество публикаций в СМИ).

Граждане, их объединения и организации всех форм собственности для осуществления контроля со своей стороны вправе направить в учреждение предложения, рекомендации, замечания по вопросам предоставления муниципальной услуги, а также предложения по внесению изменений

в Регламент и нормативные правовые акты органа местного самоуправления, регулирующие предоставление муниципальной услуги.

РАЗДЕЛ V

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

Глава 1. Информация для заявителей об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги

Заявители имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий (бездействия) должностных лиц органа и учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, а также принимаемые ими решения при предоставлении муниципальной услуги.

Глава 2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут являться действия (бездействия) должностных лиц органа и учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, а также принимаемые ими решения при предоставлении муниципальной услуги.

Глава 3. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, и (или) в орган жалобы от заявителя.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта органа или учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо Портала, через МФЦ, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

В жалобе указываются:

наименование органа или учреждения либо сотрудника органа или учреждения, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;

фамилия, имя, отчество (если имеется), сведения о месте жительства заявителя, а также номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

полное и сокращенное наименование, организационно-правовая форма, юридический адрес, местонахождение и контактные телефоны – для юридического лица;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии);

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением или действием (бездействием). Заявителем могут быть представлены документы, подтверждающие его доводы, либо их копии.

Жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

Глава 4. Права заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Глава 5. Органы и должностные лица, которым может быть адресована жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

Жалобы заявителей рассматриваются руководителем Органа и (или) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

Глава 6. Сроки рассмотрения жалобы

Жалоба, поступившая в орган или учреждение, подлежит рассмотрению руководителем Органа или учреждения в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа или учреждения в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Глава 7. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования

По результатам всестороннего и своевременного рассмотрения письменного обращения учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, и (или) органом принимается решение об удовлетворении требований заявителя и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия) должностного лица, что влечет принятие мер по устранению выявленных нарушений и привлечению виновных должностных лиц к ответственности, либо об отказе в его удовлетворении, о чем заявителю направляется письменный мотивированный ответ (по почте заказным письмом или передается лично в руки под роспись), содержащий результаты рассмотрения обращения.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления имеющиеся материалы незамедлительно направляются в органы прокуратуры.

Гражданин также может обратиться с жалобой на решения, действия (бездействие) должностных лиц органа в прокуратуру.

Приложение № 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и
информационное обслуживание пользователей
библиотеки»

Сведения
о месте нахождения, контактных данных, графике работы учреждения,
предоставляющего муниципальную услугу

наименование учреждения, предоставляющего услугу	адрес (почтовый и фактический)	контактные телефоны		адрес электронной почты	часы приема заявителей
		учреждение, предоставляющее услугу	специалист учреждения, непосредственно предоставляющего услугу		
Алексеевская межпоселенческая центральная районная библиотека	446640, Самарская область, муниципальный район Алексеевский, село Алексеевка, улица Советская, дом 5	(884671) 2-24-28	(884671) 2-24-28	alex_biblioteka@mail.ru	11.00-18.00 выходной день - воскресенье
Алексеевская межпоселенческая районная детская библиотека	446640, Самарская область, муниципальный район Алексеевский, село Алексеевка, улица Советская, дом 5	(884671) 2-24-28	(884671) 2-24-28	telegina.i@list.ru	10.00-17.00 выходной день - воскресенье
Авангардская сельская библиотека	446343, Самарская область, муниципальный район Алексеевский, село Авангард, улица Придорожная, дом 13	0	0	avangard-biblioteka@mail.ru	12.00-18.00 выходной день - воскресенье

Антоновская сельская библиотека	446642, Самарская область, муниципальный район Алексеевский, село Антоновка, улица Первомайская, дом 60	0	0	0	13.00-16.00 выходной день - воскресенье
Гавриловская сельская библиотека	446654, Самарская область, муниципальный район Алексеевский, село Гавриловка, улица Льва Толстого, дом 8	0	0	0	12.00-15.00 выходной день - воскресенье
сельская библиотека посёлка Гавриловский	446654, Самарская область, муниципальный район Алексеевский, п. Гавриловский, улица Прибрежная, дом 19	0	0	0	вторник, четверг, суббота с 15.00-18.00
Герасимовская сельская библиотека	446654, Самарская область, муниципальный район Алексеевский, село Герасимовка, улица Школьная, дом 18	0	0	0	вторник- пятница с 12.00-15.30 суббота с 12.00-16.00 выходной день – воскресенье, понедельник
сельская библиотека посёлка Дальний	446645, Самарская область, муниципальный район Алексеевский, посёлок Дальний, улица Школьная, дом 15	0	0	0	вторник- пятница с 12.00-15.30 суббота с 12.00-16.00 выходной день – воскресенье, понедельник

Ильичевская сельская библиотека	446640, Самарская область, муниципальный район Алексеевский, село Ильичёвка, улица Молодёжная, дом 1	0	0	0	с 12.00 – 17.30, суббота с 12.00-17.00, выходной день – воскресенье, понедельник
Корнеевская сельская библиотека	446644, Самарская область, муниципальный район Алексеевский, село Корнеевка, улица Центральная, дом 12А	0	0	0	12.00-14.00, воскресенье с 12.00-13.00 выходной день – суббота, понедельник
Летниковская сельская библиотека	446650, Самарская область, муниципальный район Алексеевский, село Летниково, переулок Центральный, дом 15	0	0	0	12.00-18.00 выходной день – воскресенье
Несмеяновская сельская библиотека	446646, Самарская область, муниципальный район Алексеевский, село Несмеяновка, улица Школьная, дом 1	0	0	0	понедельник – пятница с 12.00-17.00, суббота с 12.00-14.00 выходной день – воскресенье
Ореховская сельская библиотека	446651, Самарская область, муниципальный район Алексеевский, село Ореховка, улица Кирова, дом 83	0	0	0	12.00-18.00 выходной день – воскресенье

Патровская сельская библиотека	446653, Самарская область, муниципальный район Алексеевский, село Патровка, улица Советская, дом 62	0	0	patrbibl@ya.ru	11.00 – 17.00 выходной день – воскресенье
Субботинская сельская библиотека	446647, Самарская область, муниципальный район Алексеевский, посёлок Субботинский, улица Пионерская, дом 18	0	0	0	вторник, четверг, суббота с 15.00-18.00
Шариповская сельская библиотека	446648, Самарская область, муниципальный район Алексеевский, село Шариповка, улица Прикотельная, дом 3	0	0	0	вторник – пятница с 12.00-17.30, суббота с 12.00 – 17.00 выходной день – воскресенье, понедельник

Приложение № 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиотечное и
информационное обслуживание пользователей
библиотеки»

Регистрационная карточка пользователя

Страница 1

И,

Подтверждаю, что я ознакомлен(а) и полностью согласен(а) с условиями оказания мне библиотечных услуг

_____ , изложенными в «Правилах

пользования библиотекой». Я согласен(а) с тем, что библиотека может

отказать мне в обслуживании в случае их нарушения. Также даю свое

согласие на обработку моих персональных данных, указанных в настоящей

регистрационной карточке. Данное согласие действует до моего прямого

отказа от пользования услугами библиотеки, либо до истечения

трехлетнего срока с момента последнего уточнения моих данных

(перерегистрации).

Страница 2

подпись _____

(расшифровка подписи) _____

дата _____

_____)

№					
Год					

Фамилия _____

Имя _____

Отчество _____

Год _____

рождения _____

Образование _____

Место работы,
учебы _____

Занимаемая
должность _____

Адрес постоянной
регистрации _____

Фактический
адрес _____

Телефон _____

Сторона 1

Поручительство

Прошу записать моего

(ю) _____
(сына, дочь, фамилия, имя, отчество)

В _____.

Ручаюсь за своевременное возвращение им (ею) книг, взятых во временное пользование сроком на 10 дней (периодики – 5). В случае порчи или потери книг обязуюсь возместить их книгами, согласно Правил пользования.

Заполняя данное поручительство, Вы даете согласие на обработку своих персональных данных согласно ФЗ от 27 июля 2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных».

С Правилами пользования библиотекой ознакомлен (а) _____
(Ф.И.О., дата)

Сторона 2

год	2014	2015	2016	2017	2018	2019
регистр. №						
класс						
возраст						

Фамилия _____

Имя _____

Домашний
адрес _____

_____ Телефон _____

Место работы
родителей _____

Приложение № 3
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и
информационное обслуживание пользователей
библиотеки»

БЛОК-СХЕМА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки

