АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления муниципальной услуги

«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»

**Раздел 1. Общие положения**

1.1. 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.

1.2. Сведения о заявителях

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

1.3. Порядок информирования о правилах предоставлении муниципальной услуги

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

вМуниципальном казенном учреждении «Управление культуры, молодежной политики, физической культуры и спорта муниципального района Пестравский Самарской области» (далее – МКУ УКМПФКС);

в Муниципальном бюджетном учреждении культуры «Пестравская межпоселенческая библиотека» (далее – МБУК ПМБ), в Пестравской центральной районной библиотеке, в Пестравской районной детской библиотеке, в Майской сельской библиотеке - филиале №1, в Высокинской сельской библиотеке - филиале №2, в Тягло-Озёрской сельской библиотеке - филиале № 3, в Тёпловской сельской библиотеке - филиале №4, в Мостовской сельской библиотеке - филиале № 5, в Михайло-Овсянской сельской библиотеке - филиале №6, в Падовской сельской библиотеке - филиале №7, в Мало-Архангельской сельской библиотеке - филиале №8, в Марьевской сельской библиотеке - филиале № 9, в Краснополянской сельской библиотеке - филиале №10, в Идакринской сельской библиотеке - филиале №11, в Михеевской сельской библиотеке- филиале № 12;

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 администрации м.р. Пестравский в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» http://www.pestravsky.ru*.*

1.3.2. 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.

1.3.3. 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 заинтересованного лица при индивидуальном устном 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 унижая их чести и достоинства. Информация должна предоставляться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

1.3.4. 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.

1.3.5. 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 листков 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;

выдержки из нормативных правовых актов по вопросам предоставления муниципальной услуги.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги.

«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».

2.2. 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 – вМКУ УКМПФКС;

в части библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки – в МБУК ПМБ, в Пестравской центральной районной библиотеке, в Пестравской районной детской библиотеке, в Майской сельской библиотеке - филиале №1, в Высокинской сельской библиотеке - филиале №2, в Тягло-Озёрской сельской библиотеке - филиале № 3, в Тёпловской сельской библиотеке - филиале №4, в Мостовской сельской библиотеке - филиале № 5, в Михайло-Овсянской сельской библиотеке - филиале №6, в Падовской сельской библиотеке - филиале №7, в Мало-Архангельской сельской библиотеке - филиале №8, в Марьевской сельской библиотеке - филиале № 9, в Краснополянской сельской библиотеке - филиале №10, в Идакринской сельской библиотеке - филиале №11, в Михеевской сельской библиотеке- филиале № 12.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки;

отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. 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 6 часов в день. В структурных подразделениях время предоставления услуги соответствует продолжительности рабочего дня сотрудников согласно штатному расписанию. Время работы учреждения не должно совпадать полностью с часами рабочего дня основной части населения. 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.

2.5. 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.

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

Для получения муниципальной услуги требуется регистрация в качестве пользователя библиотеки.

Для регистрация в качестве пользователя необходимо предъявить:

паспорт гражданина Российской Федерации;

удостоверение личности или военный билет (для военнослужащих);

национальный паспорт или визу с отметкой о действующей регистрации (для иностранных граждан и лиц без гражданства).

Заявители в возрасте до 14 лет регистрируются в качестве пользователя   
на основании удостоверяющих личность документов, представляемых   
их родителями (законными представителями), и их письменного поручительства.

2.6.2. При регистрации в качестве пользователя заявителем или сотрудником библиотеки заполняется карточка регистрации пользователя.

При регистрации в качестве пользователя заявителями в возрасте до 14 лет карточка регистрации пользователя заполняется их родителями (законными представителями).

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

Заявитель также дает согласие на обработку персональных данных, необходимых для обеспечения адресного обслуживания, статистического учета работы библиотек, изучения социального состава населения, пользующегося услугами библиотек, обеспечения сохранности фонда библиотек. Заявитель имеет право отозвать свое согласие на обработку персональных данных.

Процедура регистрации в качестве пользователя проводится в соответствии с Правилами пользования библиотекой, утвержденными руководителем учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

2.7. Исчерпывающий перечень документов и информации, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся   
в распоряжении государственных органов, органов государственных внебюджетных фондов, органов местного самоуправления, организаций   
и запрашиваются органом, предоставляющим государственную услугу,   
в органах (организациях), в распоряжении которых они находятся, если заявитель не представил такие документы и информацию самостоятельно.

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

2.8. 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.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

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;

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

2.10. 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.

2.11. 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 бесплатной основе.

2.12. 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.

2.13. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

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

2.14. Требования к помещениям, 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 2 места.

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

Входы в помещение оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски. Центральный вход в помещение оборудуется 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.

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

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. Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты   
с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена   
их проверкой.

В зимнее время должно быть обеспечено наличие гардероба   
для заявителей.

2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

удовлетворенность заявителей доступностью информации о муниципальной услуге;

удовлетворенность заявителей качеством предоставления муниципальной услуги;

доля обоснованных жалоб, по которым принято положительное решение, от общего количества жалоб;

снижение времени ожидания в очереди при подаче заявления и получении результата муниципальной услуги.

2.16. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре   
и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

Предоставление муниципальной услуги в электронной форме осуществляется посредством обеспечения доступа заинтересованных лиц   
к сведениям о предоставляемой муниципальной услуге и порядке ее оказания на интернет-сайтах органа и учреждения, оказывающего услугу, на Портале.

Муниципальная услуга предусмотренная настоящим административным регламентом, не предоставляется в МФЦ.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения**

**административных процедур, требования к порядку их выполнения**

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.

3.1. 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 заполнение читательского формуляра и присвоение номера пользователя.

Способом фиксации результата процедуры является учет заявителя в дневнике работы библиотеки.

3.2. Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки.

3.2.1.Обслуживание заявителей в библиотеках (структурных подразделениях библиотеки).

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала процедуры, является личное обращение заявителя.

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 устного запроса заявителя (для обслуживания в режиме читального зала и (или) 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 абонемента по причине использования его другим заявителем сотрудник учреждения, ответственный за обслуживание заявителей, предлагает:

осуществить поиск второго экземпляра в другом секторе   
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.

3.2.3. Информационно-библиографическое обслуживание.

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

Ответственными за информационно-библиографическое обслуживание являются сотрудники библиотек. 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 библиотекарю. Он 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 заявителем консультации сотрудник учреждения консультирует заявителя у справочно-библиографического аппарата, а именно проводит беседу по вопросам организации   
и использования различных частей справочного аппарата, методике библиографического поиска, заполнению читательских требований   
на издания. Срок предоставления консультаций у справочно-библиографического аппарата составляет от 8 минут до 1 часа.

Критерием принятия решения об информационно-библиографическом обслуживании заявителя является соблюдение им Правил пользования библиотекой.

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

Возможность документирования информации о результате процедуры отсутствует.

3.3. Отказ в предоставлении заявителю муниципальной услуги.

Юридическим фактом, являющимся основанием для отказа   
в предоставлении заявителю документов из библиотечного фонда, справочных, информационных и библиографических 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 результате процедуры отсутствует.

**4. Формы контроля за исполнением**

**административного регламента**

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 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.

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 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.

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

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

4.4. 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 муниципальных услуг (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.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений**

**и действий (бездействия) органа и учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих**

5.1. 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, в досудебном и судебном порядке.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.

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

5.3. 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.

5.4. 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.

5.5. 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.

5.6. 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.

5.7. 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» |

Муниципальное казенное учреждение «Управление культуры, молодежной политики, физической культуры и спорта муниципального района Пестравский Самарской области» (далее – МКУ УКМПФКС):

Адрес: 446160, Самарская область, с.Пестравка, ул. Крайнюковская, 63;

Телефон/факс 8-846-7422247; адрес эл. почты ukmpfs.p@yandex.ru;

Режим работы: с 8-00 до 17-00, перерыв на обед с 12-00 до 13-00,

Выходной – суббота и воскресенье.

Учреждения, предоставляющие муниципальную услугу

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименованиебиблиотеки | Почтовый адрес, тел. | График работы | Адрес электронной почты |
| 1 | Пестравская центральная районная библиотека | 446160, Самарская область, с.Пестравка, ул. Крайнюковская, 63,Тел. 8-846-7421192 | С 10-00 до 18-00, перерыв на обед с 14-00 до 15-00 Выходной -воскресенье | [pestrcentrlib@yandex.ru](mailto:pestrcentrlib@yandex.ru) |
| 2 | Пестравская районная детская библиотека | 446160, Самарская область, с.Пестравка, ул. Крайнюковская, 63 | С 9-00 до 17-00, перерыв на обед с 13-00 до 14-00 Выходной -воскресень | [pestrdetlib 2013@ yandex.ru](mailto:pestrdetlib2013@yandex.ru) |
| 3 | Майская сельская библиотека - филиал №1 | 446178, Пестравский район, с. Майское, ул. Центральная, 11 | С 10-00 до 18-00, перерыв на обед с 13-00 до 14-00  Выходной-воскресенье | [maiskbook@yandex.ru](mailto:maiskbook@yandex.ru) |
| 4 | Высокинская сельская библиотека - филиал №2 | 446161, Пестравский район, с. Высокое,  ул. Заводская, 16 | С 10-00 до 18-00, перерыв на обед с 13-00 до 14-00  Выходной -воскресенье | [gubanovasdk@gmail.com](mailto:gubanovasdk@gmail.com) |
| И 5 | Тягло-Озёрская сельская библиотека - филиал № 3 | 446165, Пестравский район, с. Тяглое Озеро,ул. Молодёжная, 33 | С 11-00 до 16-30, перерыв на обед с 13-00 до 14-00  Выходной -воскресенье | [tyagloe@mail.ru](mailto:tyagloe@mail.ru) |
| 6 | Тёпловская сельская библиотека - филиал №4 | 446176,  Пестравский район, с. Тёпловка,ул. Чкалова, 5 | С 10-00 до 18-00, перерыв на обед с 13-00 до 14-00  Выходной -воскресенье | [lenashubina1973.ru@yandex.ru](mailto:lenashubina1973.ru@yandex.ru) |
| 7 | Мостовская сельская библиотека - филиал № 5 | 446166,  Пестравский район, с. Мосты,  ул.Юбилейная, 11 | С 10-00 до 18-00, перерыв на обед с 13-00 до 14-00  Выходной -воскресенье | [ya.zvereva-natalia@yandex.ru](mailto:ya.zvereva-natalia@yandex.ru) |
| 8 | Михайло-Овсянская сельская библиотека - филиал №6 | 446167,  Пестравский район,с. Михайло-Овсянка,ул. Школьная, 14А | С 10-00 до 18-00, перерыв на обед с 13-00 до 14-00  Выходной -воскресенье | [granckina.olga2012@yandex.ru](mailto:granckina.olga2012@yandex.ru) |
| 9 | Падовская сельская библиотека - филиал №7 | 446173,  Пестравский район,с. Падовка,  ул. Клубная, 3 | С 10-00 до 18-00, перерыв на обед с 13-00 до 14-00  Выходной -воскресенье | [g-vnukova60 @mail.ru](mailto:g-vnukova60@mail.ru) |
| 10 | Мало- Архангель-ская сельская библиотека - филиал №8 | 446169,Пестравский район,  с.Мало-Архангельское, ул. Ленина, 29 | С 10-00 до 18-00, перерыв на обед с 13-00 до 14-00  Выходной -воскресенье | [galya-pavlova-64@mail.ru](mailto:galya-pavlova-64@mail.ru) |
| 11 | Марьевская сельская библиотека- филиал № 9 | 446172,  Пестравский район, с. Марьевка,  ул. Пенькова, 33 | С 10-00 до 18-00, перерыв на обед с 13-00 до 14-00  Выходной -воскресенье | [marevbook@yandex.ru](mailto:marevbook@yandex.ru) |
| 12 | Краснополянская сельская библиотека - филиал №10 | 446171  Пестравский район, с. Красная Поляна,ул. Советская, 2В | С 10-00 до 18-00, перерыв на обед с 13-00 до 14-00  Выходной -воскресенье | [kr-pol@ mail.ru](mailto:kr-pol@mail.ru) |
| 13 | Идакринская сельская библиотека - филиал №11 | 446170 Пестравский район, с.Идакра, ул. Центральная, 2Б | С 11-00 до 16-30, перерыв на обед с 13-00 до 14-00Выходной -воскресенье | [svietlana.grievtsieva@mail.ru](mailto:svietlana.grievtsieva@mail.ru) |
| 14 | Михеевская сельская библиотека- филиал № 12 | 446164 Пестравский район, с. Михеевка,ул. Центральная, 1 | С 11-00 до 16-30, перерыв на обед с 13-00 до 14-00Выходной -воскресенье | [olga\_grigoreva\_1976@inbox.ru](mailto:olga_grigoreva_1976@inbox.ru) |

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| МБУК «Пестравская межпоселенческая библиотека»  Библиотека:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  ***Карточка регистрации пользователя***   |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | год |  |  |  |  |  |  |  | | № |  |  |  |  |  |  |  |   ФИО \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Дата рождения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  ФИО поручителя (при записи детей до 14 лет) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Образование (подчеркнуть): сред., сред.-спец., высшее  Место обучения (если учится) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Факультет, курс, класс \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Место работы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Профессия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_должность \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_  Серия, № паспорта, кем, когда выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Адрес прописки (по паспорту) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Тел. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Адрес проживания \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Адрес электронной почты \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Правила пользования МБУК ПМБ знаю и обязуюсь выполнять.  Даю свое согласие МБУК ПМБ (юрид. адрес: Самарская область, Пестравский р-н, с.Пестравка, ул. Крайнюковская,63) на обработку моих (моего ребенка) данных, указанных в карточке, необходимых для адресного обслуживания пользователей, изучения социального состава населения, пользующегося услугами библиотек, для ведения статистического учета работы, обеспечения сохранности фонда библиотек. Под обработкой персональных данных я понимаю их сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, обезличивание, блокирование и уничтожение в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152 – ФЗ «О персональных данных». Данное согласие действует до моего прямого отказа от пользования услугами библиотек, выраженного мною лично в устной или письменной форме, либо по истечении трехлетнего срока с момента последней перерегистрации.   МБУК ПМБ гарантирует конфиденциальность указанных выше данных.  «\_\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_\_г. Подпись:  (при записи детей до 14 лет  подпись ставит поручитель) |

|  |  |
| --- | --- |
|  | 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

Обращение заявителя в учреждение

Регистрация заявителя

Библиотечное, библиографическое

и информационное обслуживание

пользователей библиотеки