**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ВЕРХНЕГНУТОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

Чернышковского муниципального района Волгоградской области

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

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 30.07. 2012 г № 43

Об утверждении административного

регламента предоставления муниципальной

услуги «Библиотечное обслуживание населения»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 г. №210-Ф3 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»,Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ « Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и на основания Постановления главы Верхнегнутовского сельского поселения от 01.03.2012 № 10 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг»,

**П О С Т А Н О В Л Я Ю :**

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

2. Возложить исполнение муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения» на библиотекаря МКУК «Верхнегнутовский СДК».

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания, подлежит обнародованию, а также размещению на официальном сайте Верхнегнутовского сельского поселения Чернышковского муниципального района Волгоградской области сети Интернет.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Верхнегнутовского сельского поселения С.В.Захарченко

Приложение

к постановлению администрации

Верхнегнутовского сельского поселения

Чернышковского муниципального района

От 30.07.2012 г. № 43

Административный регламент

предоставления муниципальной услуги

«Библиотечное обслуживание населения»

I. Общие положения

Административный регламент (далее - регламент) по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения» (далее - муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги.

1.1. Настоящий административный регламент устанавливает порядок предоставления муниципальной услуги по библиотечному обслуживанию населения Верхнегнутовского сельского поселения.

1.2. Заявителями муниципальной услуги являются физические лица, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии; юридические лица независимо от их формы собственности.

1.3. Обеспечение предоставления муниципальной услуги осуществляется муниципальным казенным учреждением культуры Верхнегнутовского сельского поселения «Верхнегнутовский сельский Дом культуры».

1.3.1.Сведения о местонахождении: 404482, Волгоградская обл., Чернышковский р-н, х.Верхнегнутов, ул. Первомайская, д.10.

Прием заявителей на предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующим графиком:

понедельник – пятница с 9-00 до 16-30 часов

воскресенье 9-00 до 12-00 часов

Выходной день – суббота

1.3.2. Справочные телефоны:

(84474 ) 6-63-89

Факс – (84474) 6-63-48.

1.3.3. Информацию также можно получить на официальном сайте Верхнегнутовского сельского поселения Чернышковского муниципального района Волгоградской области.

Электронный адрес органа, предоставляющего муниципальную услугу – a.a.markina2007@mail.ru

1.3.4. Информация о предоставляемых муниципальных услугах находится непосредственно в помещении библиотеки на информационных стендах, а так же доводится до получателей посредством электронного информирования в сети Интернет и средствами массовой информации, устно, с помощью информационных материалов (буклеты, листовки, памятки). Вывеска, содержащая информацию о графике работы библиотеки, размещается при входе в помещение библиотеки.

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Муниципальная услуга «Библиотечное обслуживание населения».

2.2. Муниципальную услугу предоставляет муниципальное казенное учреждение культуры Верхнегнутовского сельского поселения «Верхнегнутовский сельский Дом культуры» (МКУК « Верхнегнутовский СДК»).

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги:

* выдача книг во временное пользование вне библиотеки (на абонементе);
* выдача книг, периодических изданий и других документов во временное пользование в помещении библиотеки в её рабочее время (в читальном зале);
* бесплатный доступ к правовым базам данных, к интернет-сети;
* организация культурных и образовательных мероприятий.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. В помещении библиотеки МКУК «Верхнегнутовский СДК» доступ предоставляется в соответствии с режимом работы библиотеки. Максимальное время ожидания предоставления услуги не более 20 минут.

2.4.2. При информировании по обращениям, поступившим по электронной почте, ответ направляется в адрес заявителя в течение 2-х рабочих дней после получения запроса.

2.4.3. При информировании по письменным обращениям ответ направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации письменного обращения.

2.5. Деятельность библиотеки по предоставлению муниципальной услуги осуществляется в соответствии с нормативно-правовыми документами:

1. Конституция РФ;
2. Гражданский Кодекс РФ;
3. Бюджетный Кодекс РФ;
4. Кодекс об административных правонарушениях РФ;
5. Конвенция о правах ребенка, ратифицированная Россией 20.11.1989 г.;
6. Федеральный закон от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
7. Федеральный закон от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
8. Федеральный закон от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
9. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
10. Приказ Минкультуры СССР от 29.01.1979 г. № 53 «Об утверждении временных типовых штатов централизованных библиотечных систем Министерства культуры СССР»;
11. Приказ Минкультуры Российской Федерации от 02.12.1998г. № 590 «Об утверждении «Инструкции об учете библиотечного фонда»;
12. СНиП 2.08.02-89 «Общественные здания и сооружения» утвержденный Постановлением Госстроя СССР от 16.05.1989 г. № 78;
13. Постановление Министерства труда и социального развития РФ от 03.02.1997 г. № 6 «Межотраслевые нормы времени на работы, выполняемые в библиотеках»;
14. Закон Волгоградской области от 13.05.2008 г. № 1686-ОД «О библиотечном деле в Волгоградской области»;
15. Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки (принят на VI Ежегодной сессии Конференции РБА 24.05.2001);
16. Концепция библиотечного обслуживания детей в России, принята на VIII Конференции РБА, 2003 г.;
17. Основные положения организации сети муниципальных общедоступных (публичных) библиотек в субъектах Российской Федерации, утвержденные приказом Минкультуры России от 14.11.1997 № 682;
18. Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.20-2000 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика» (введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 19.04.2001 № 182-ст);
19. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 (введены в действие приказом Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736);
20. Устав МКУК «Верхнегнутовский СДК»;

21) Правила пользования библиотекой МКУК «Верхнегнутовский СДК».

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления услуги:

2.6.1. При первичном обращении за предоставлением услуги в помещении библиотеки МКУК «Верхнегнутовский СДК» заявители предоставляют:

* паспорт, иной документ, удостоверяющий личность – для физических лиц;
* письменное поручительство родителей (законных представителей) получателя услуги, в случае, если получателями муниципальной услуги являются несовершеннолетние в возрасте до 14 лет;
* договор, дающий право на получение услуги – для юридических лиц.

2.6.2. При повторном обращении за предоставлением услуги в помещении библиотеки МКУК «Верхнегнутовский СДК» предоставление услуги осуществляется на основании читательского формуляра.

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

2.7.1. Завершение установленной законом процедуры ликвидации учреждения, оказывающего услугу, решение о которой принято учредителем.

2.7.2. Отсутствие у заявителя услуги документов, предусмотренных п.2.6.1 настоящего административного регламента.

* + 1. Невозможность прочтения оформляемых документов, о чем сообщается читателю, если его фамилия и почтовый адрес не поддаются прочтению.

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

2.8.1. Несоблюдение Правил пользования библиотекой МКУК «Верхнегнутовский СДК».

2.8.2. Предмет запроса заявителя охраняется законом об авторском праве.

2.8.3. Несоответствие обращения содержанию услуги.

2.8.4. Текст электронного (факсимильного) обращения не поддается прочтению.

2.8.5.Технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с Интернетом.

2.9. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на бесплатной основе.

* 1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не более 20 минут.
  2. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги 2 мин.
  3. Муниципальная услуга предоставляется библиотекарем. Для обслуживания заявителей помещение должно быть оснащено специальным оборудованием, современной мебелью, информационными ресурсами. В местах предоставления муниципальной услуги предусмотрено оборудование мест для хранения верхней одежды посетителей. Места предоставления муниципальной услуги оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения. Требования к помещению должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам (СанПиН 2.4.3.1186-03; СанПиН 2.4.2.1178-02).

На информационном стенде размещается информация о порядке предоставления муниципальной услуги, сведения о месте нахождения и графике работы МКУК «Верхнегнутовский СДК», справочных телефонах, по которым проводится консультирование по вопросам предоставления муниципальной услуги, адресе электронной почты.

2.13.Показатели доступности муниципальной услуги:

-муниципальная услуга предоставляется бесплатно;

-режим работы библиотеки установлен с учетом потребностей пользователей;

-специалист библиотеки оказывает квалифицированную справочную и консультационную помощь в получении муниципальной услуги;

-материально-техническая база библиотеки позволяет посетителю комфортно и своевременно получать муниципальную услугу;

-получателями муниципальной услуги могут быть физические лица, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии; юридические лица независимо от их формы собственности.

Показателем качества муниципальной услуги является отношение количества удовлетворенных запросов пользователей к общему количеству запросов пользователей по результатам опроса.

2.14. Информирование заявителей о порядке получения муниципальной услуги возможно в электронном виде при отправке запросов заявителей по адресу электронной почты: a.a.markina2007@mail.ru

**III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме**

3.1.Обращение заявителя с запросом о предоставлении муниципальной услуги является основанием для начала административной процедуры.

3.2. Ответственными за административное действие является сотрудник библиотеки.

3.3. Административная процедура по предоставлению услуги в помещениях библиотек МКУК «Верхнегнутовский СДК» включают в себя следующие административные действия:

* регистрация заявителя на предоставление муниципальной услуги;
* консультирование заявителя;
* выдача книг во временное пользование вне библиотеки (на абонементе);
* выдача книг, периодических изданий и других документов во временное пользование в помещении библиотеки в её рабочее время (в читальном зале);
* бесплатный доступ к правовым базам данных, к интернет-сети;
* организация культурных и образовательных мероприятий.

3.3.1. Регистрация заявителя:

Основанием для регистрации является личное обращение заявителя в библиотеку МКУК «Верхнегнутовский СДК».

Регистрация или перерегистрация заявителя осуществляется в соответствии с Правилами пользования библиотекой. Перерегистрация осуществляется один раз в год.

Регистрация заявителя предусматривает:

* просмотр документов читателя (паспорт), проверка наличия формуляра читателя – 2 мин.;
* установка наличия (отсутствия) оснований для отказа в приеме документов, либо отказа в предоставлении услуги – 1 мин.;
* заполнение формуляра читателя – 3 мин.;
* ознакомление читателя с правилами пользования библиотекой. расположением отделов библиотеки, справочным аппаратом и т.д. – 4 мин.;

Перерегистрация заявителя предусматривает:

* нахождение формуляра читателя – 2 мин.;
* внесение изменений в формуляр (уточненные анкетные данные, новый читательский номер, дату перерегистрации) – 3 мин.

3.3.2. Консультирование заявителя услуги:

Специалист учреждения в вежливой и корректной форме консультирует заявителя по доступу к фондам библиотеки, к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных, их использованию, методике самостоятельного поиска информации. Максимальное время консультирования заявителя – 10 минут.

3.3.3. Выдача книг во временное пользование вне библиотеки (на абонементе):

* нахождение формуляра заявителя – 2 мин.;
* приём документа от заявителя с отметкой этого в формуляре – 1 мин.;
* проверка сохранности принятого документа – 1 мин.;
* подбор документа по запросу заявителя – 3 мин.;
* проверка сохранности выдаваемого документа – 1 мин.;
* запись в формуляр с указанием срока возврата, выдача документа заявителю – 1 мин.;
* проведение беседы с заявителем, информирование о новых поступлениях – 4 мин.

3.3.4. Выдача книг, периодических изданий и других документов во временное пользование в помещении библиотеки в её рабочее время (в читальном зале):

* нахождение формуляра заявителя – 2 мин.;
* приём запроса в устной форме – 1 мин.;
* подбор одного документа в закрытом фонде читального зала – 3 мин.;
* подбор документа в закрытом фонде читального зала по определенной теме – 10 мин.;
* запись в формуляр, выдача документа заявителю – 1 мин.;
* приём документа от заявителя с отметкой этого в формуляре – 1 мин.;
* проверка сохранности принятого документа – 1 мин.

3.3.5. Бесплатный доступ к правовым базам данных, к интернет-сети:

* приём запроса от заявителя в устной форме – 2 мин.;
* нахождение его формуляра – 2 мин.;
* поиск информации по справочно-правовой системе «Консультант+» – 5 мин.;
* поиск информации в интернете – 5 мин.

3.3.6. Организация культурных и образовательных мероприятий:

* приём заявки на проведение мероприятия в устной форме – 5 мин.;
* подготовка одного массового мероприятия:

читательская конференция – 94 ч.;

литературно-художественный вечер, диспут – 64 ч.;

устный журнал – 50 ч.;

клуб по интересам – 50 ч.;

викторина, конкурс, игра – 75 ч.;

беседа – 8 ч.;

экскурсия по библиотеке – 1 ч.;

«День информации», «День библиографии» – 12 ч.;

библиотечный урок – 4 ч.

* проведение мероприятия – 1 ч.

3.4.Услуга считается выполненной, если заявителю предоставлена запрашиваемая информация или дан мотивированный ответ о невозможности ее выполнения по причинам, перечисленным в пункте 2.8 раздела II административного регламента.

3.5.Запрашиваемая информация выдается заявителю на руки.

3.6.Выданная литература записывается в читательский формуляр, информация в электронной форме отправляется по электронной почте, записывается на носитель информации.

**IV. Формы контроля за исполнением административного регламента**

4.1. Текущий контроль за соблюдением специалистом библиотеки МКУК «Верхнегнутовский СДК» положений настоящего административного регламента и иных правовых норм, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется директором МКУК «Верхнегнутовский СДК». Общее руководство и контроль осуществляет глава Верхнегнутовского сельского поселения или лицо, его замещающее.

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателя услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей услуги, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) специалиста библиотеки МКУК «Верхнегнутовский СДК».

Проверки могут быть плановыми (1 раз в год) и внеплановыми, а также могут проводиться по конкретному обращению получателя услуги.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав получателя услуги осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3. Специалист МКУК «Верхнегнутовский СДК», предоставляющий муниципальную услугу, несет персональную ответственность за свои решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги. Персональная ответственность должностных лиц и специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.4. Порядок осуществления контроля:

- проведение проверок соблюдения и исполнения требований настоящего регламента;

- рассмотрение результатов проверки;

- принятие решений по устранению нарушений, выявленных проверками, и привлечению виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Контроль за полнотой и качеством исполнения муниципальной услуги осуществляется в форме:

- согласования документов, регламентирующих исполнение муниципальной услуги;

- рассмотрения отчетов о работе библиотеки МКУК «Верхнегнутовский СДК».

Контроль за исполнением муниципальной услуги со стороны граждан и организаций (заинтересованных лиц) осуществляется в порядке направления обращений. Обращения направляются в форме предложений, заявлений, жалоб, коллективных обращений. Порядок направления обращений осуществляется в порядке, предусмотренном пунктом 2.4. настоящего регламента.

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

Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ МКУК «Верхнегнутовский СДК», должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы:

1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в МКУК «Верхнегнутовский СДК».

2. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта поселения, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

3. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо специалиста, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) МКУК «Верхнегнутовский СДК», должностного лица МКУК «Верхнегнутовский СДК;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) МКУК «Верхнегнутовский СДК», должностного лица МКУК «Верхнегнутовский СДК». Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

4. Жалоба, поступившая в МКУК «Верхнегнутовский СДК» , подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа администрации поселения, должностного лица 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. По результатам рассмотрения жалобы МКУК «Верхнегнутовский СДК» принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных МКУК «Верхнегнутовский СДК» опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 4, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

7. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 1 данных требований к порядку подачи и рассмотрения жалобы, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

#### Приложение №1

#### к административному регламенту

#### «Библиотечное обслуживание населения»

Приём и регистрация получателя Услуги

в библиотеках МКУК «Верхнегнутовский СДК»

Личное обращение получателя Услуги

в библиотеку МКУК «Верхнегнутовский СДК»

Ознакомление с Правилами пользования библиотеками и другими локальными актами МКУК «Верхнегнутовский СДК», регламентирующими библиотечную деятельность

Возврат получателем Услуги документов в библиотеку

МКУК «Верхнегнутовский СДК»

Выдача получателю Услуги документа в пользование по требованию в читальном зале

Выдача получателю Услуги документа в пользование по требованию на дом

Оформление читательского формуляра

(на основании документа, удостоверяющего личность)

#### БЛОК-СХЕМА административной процедуры по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения»

Приложение №2

к административному регламенту

«Библиотечное обслуживание населения»

#### БЛОК-СХЕМА процедуры реагирования на жалобу получателей Услуги «Библиотечное обслуживание населения»

Приём и регистрация обращения

в журнале регистрации входящих документов

Личное обращение получателя Услуги

в адрес администрации МКУК «Верхнегнутовский СДК»

Заявитель

Доклад руководителю. Принятие по нему решения

Информирование заявителя о принятом решении в письменной либо устной форме

Общий срок рассмотрения обращений – 5 дней

Передача исполнителю для разрешения поставленных вопросов