



АДМИНИСТРАЦИЯ
муниципального района
Хворостянский
Самарской области

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

445590, с. Хворостянка, Пл. Плясункова, 10
т. 8(84677)-9-14-00, 9-11-51

16.05.2016 № 229

«Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги муниципальным бюджетным учреждением «Межпоселенческое управление культуры» муниципального района Хворостянский Самарской области «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» в новой редакции»

В соответствии с Федеральными законами от 06.10.2013 г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях повышения качества и оперативности исполнения муниципальной услуги,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги муниципальным бюджетным учреждением «Межпоселенческое управление культуры» муниципального района Хворостянский Самарской области «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» в новой редакции, согласно Приложения №1.
2. Разместить настоящее Постановление на официальном сайте администрации муниципального района Хворостянский Самарской области.

3. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на и.о.заместителя Главы муниципального района Хворостянский по социальным вопросам Пичугина С.А.
4. Настоящее Постановление вступает в силу со дня его подписания.

Глава муниципального
района Хворостянский
Самарской области



В.А. Махов

Исп.Буянова Л.Н.
9-12-82

УТВЕРЖДЕН
Постановлением Администрации
муниципального района Хворостянский
Самарской области
от "11" января 2016 № 1-П

**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 предоставлении муниципальной услуги

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

в Муниципальном бюджетном учреждении «Межпоселенческое управление культуры» муниципального района Хворостянский Самарской области по адресу: Самарская область, с. Хворостянка, пл. Плясункова, 4 (далее – МБУ «МУК»);

в Хворостянской межпоселенческой центральной библиотеке по адресу: Самарская область, с. Хворостянка, ул. Парковая, 2;

в органах местного самоуправления муниципального района Хворостянский Самарской области;

в электронном виде в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»);

в федеральной государственной информационной системе «Единый

портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал государственных и муниципальных услуг) - <http://www.gosuslugi.ru>;

в региональной системе Единого портала государственных и муниципальных услуг «Портал государственных и муниципальных услуг Самарской области» (далее – Портал государственных и муниципальных услуг Самарской области) - <http://www.pgu.samregion.ru> и <http://www.uslugi.samregion.ru>.

путем использования средств телефонной связи;

Основными требованиями к предоставлению информации являются:

актуальность;

своевременность;

четкость в изложении материала;

полнота;

наглядность форм подачи материала;

удобство и доступность.

на официальном сайте МБУ «МУК» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет по адресу: hvorkultura.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 листовок 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.

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 – Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческое управление культуры» муниципального района Хворостянский Самарской области (далее – МБУ «МУК»);

в части библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки – Хворостянской

межпоселенческой центральной библиотекой и ее отделениями –сельскими библиотеками (далее - ХМЦБ), а также Хворостянской центральной детской библиотеки.

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 8 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.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституция Российской Федерации;

Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1;

Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов;

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных";

Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

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»;

Закон Самарской области от 03.04.2002 № 14-ГД «О культуре в Самарской области»;

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»;

иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Самарской области, Администрации муниципального района Хворостянский 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 представление читательского билета.

Для получения читательского билета 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 получают читательский билет на основании удостоверяющих личность документов, представляемых их родителями (законными представителями), и их письменного поручительства.

2.6.2. При получении читательского билета заявителем заполняется карточка регистрации.

При получении читательского билета заявителями в возрасте до 14 лет карточка регистрации заполняется их родителями (законными представителями).

Форма карточки регистрации 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 получения читательского билета проводится в соответствии с Правилами пользования библиотекой (далее – Правила 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 платной и бесплатной основе.

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.

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.).

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 5 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. 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 максимального срока 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 государственных и муниципальных услуг Самарской области.

Муниципальная услуга на базе многофункционального центра не предоставляется.

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 получение заявителем читательского билета.

Способом фиксации результата процедуры является создание сотрудником учреждения, ответственным за регистрацию заявителей, регистрационной карточки в электронной регистрационной базе данных читателей.

3.2. Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки.

3.2.1. Обслуживание заявителя в Зале каталогов.

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

Руководитель учреждения назначает в установленном порядке сотрудников учреждения, ответственных за обслуживание заявителей в Зале каталогов. Их права и обязанности устанавливаются должностной инструкцией, утверждаемой в установленном порядке руководителем учреждения, а также Правилами пользования библиотекой. Процедура включает в себя:

консультации по работе со справочно-библиографическим аппаратом библиотеки;

оформление читательского требования;

проверку правильности заполнения читательского требования.

Критерием принятия решения об обслуживании заявителя в Зале каталогов является соблюдение им Правил пользования библиотекой.

Продолжительность консультации заявителя по работе со справочно-библиографическим аппаратом библиотеки не должна превышать 15 минут. На оформление читательского требования и проверку правильности заполнения читательского требования отводится по 5 минут соответственно. Продолжительность обслуживания заявителя в Зале каталогов не должна превышать 30 минут.

Результатом процедуры является заполненное заявителем читательское требование по форме согласно приложению 4 к настоящему Регламенту.

Возможность документирования информации о результате процедуры отсутствует.

3.2.2. 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 абонемента 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.

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.

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 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. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, или муниципального служащего

5.1. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего.

5. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, или муниципального служащего

5.1. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего.

5.1.1. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего

Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего

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 органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.1.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы

1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

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

5.1.4. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих устанавливаются соответственно нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

5. Жалоба должна содержать:

- 1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, 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) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего.

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу. должностного лица органа, , предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

6. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

6.1 По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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.

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

9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое
и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»

**Список библиотек, принимающих участие в предоставлении
муниципальной услуги**

№ п/п	Наименование учреждения	Адрес, телефон, электронный адрес	ФИО руководителя	Режим работы
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческое управление культуры» муниципального района Хворостянский Самарской области Структурное подразделение Хворостянская межпоселенческая центральная библиотека	445590, Самарская область, Хворостянский район, с. Хворостянка, ул. Парковая, д.2.	Плотникова Татьяна Геннадьевна	Понедельник с 8.00 до 17.00, перерыв на обед с 12.00 до 13.00, Вторник – пятница с 8:00 до 16:00 перерыв на обед с 12.00 до 13.00, выходной: суббота, воскресенье
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческое управление культуры» муниципального района Хворостянский Самарской области Структурное подразделение Хворостянская центральная детская библиотека	445590, Самарская область, Хворостянский район, с. Хворостянка, ул. Парковая, д.2.	Пушкарева Ирина Викторовна	Понедельник с 8.00 до 17.00, перерыв на обед с 12.00 до 13.00, Вторник – пятница с 8:00 до 16:00 перерыв на обед с 12.00 до 13.00, выходной: суббота, воскресенье
3	Отделение №1 Сельская библиотека села Абашево	445599, Самарская область, Хворостянский район, с. Абашево, ул. Школьная, д.3.	Железникова Вера Николаевна	Понедельник – суббота: с 11 до 17 Выходной день: воскресенье
4	Отделение №2 Сельская библиотека села Владимировка	445581, Самарская область, Хворостянский район, с. Владимировка, ул. Суркова, д. 60 «а».	Махмудова Елена Александровна	Понедельник – суббота: с 10.00 до 17.00 перерыв с 12.00 до 13.00 Выходной день: воскресенье
5	Отделение №3 Сельская библиотека	445589, Самарская область, Хворостянский район, с. Новотулка, ул.	Воробьева Наталья Геннадьевна	Понедельник – суббота: с 11.00 до 17.00

	села Новотулка	Советская, д. 35.		Выходной день: воскресенье
6	Отделение №4 Сельская библиотека села Новокуровка	445586, Самарская область, Хворостянский район, с. Новокуровка, ул. Советская, д. 49.	Ашихмина Ольга Дмитриевна	Понедельник – суббота: с 10.00 до 18.00. перерыв с 13.00 до 15.00 Выходной день: воскресенье
7	Отделение №5 Сельская библиотека села Елань	445596, Самарская область, Хворостянский район, с. Елань, ул. Неверова, д. 21.	Тишиноква Наталья Николаевна	Понедельник – суббота: с 12.00 до 18.00 Выходной день: воскресенье
8	Отделение №6 Сельская библиотека села Студенцы	445592, Самарская область, Хворостянский район, с. Студенцы, ул. Новый посёлок, д. 3.	Романова Надежда Юрьевна	Понедельник – суббота: с 11.00 до 17.00 Выходной день: воскресенье
9	Отделение №7 Сельская библиотека станции Чагра	445587, Самарская область, Хворостянский район, станция Чагра, ул. Хлебная, д.20.	Злобина Нина Олеговна	Понедельник – суббота: с 12.30 до 16.00 Выходные дни: суббота, воскресенье
10	Отделение №8 Сельская библиотека села Михайло – Лебяжье	445595, Самарская область, Хворостянский район, с. Михайло – Лебяжье, ул. Центральная, д.2.	Овчинникова Надежда Александровна	Вторник – суббота: с 12.00 до 16.00. Выходные дни: воскресенье, понедельник
11	Отделение №9 Сельская библиотека села Чувичи	445598, Самарская область, Хворостянский район, с. Чувичи, ул. Молодёжная, д.2.	Меркулова Елена Алексеевна	Понедельник, четверг, суббота: с 11.00 до 14.00. Выходные дни: вторник, среда, пятница, воскресенье
12	Отделение №10 Сельская библиотека посёлка Прогресс	445597, Самарская область, Хворостянский район, п. Прогресс, ул. Молодёжная, д.5.	Абдулатипова Ольга Николаевна	Понедельник – суббота: с 9.00 до 17.00 перерыв с 12.00 до 14.00 Выходной день: воскресенье
13	Отделение №11 Сельская библиотека посёлка Масленниково	445582, самарская область, Хворостянский район, п. Масленниково, ул. Советская, д.3.	Тараканова Мария Александровна	Понедельник – суббота: с 11.00 до 18.00 перерыв с 15.00 до 16.00 Выходной день: воскресенье
14	Отделение №12 Сельская библиотека села Романовка	445585, Самарская область, Хворостянский район, с. Романовка, ул. Советская, д. 106.	Матюшина Елена Ивановна	Понедельник – суббота: с 9.00 до 19.00 перерыв с 12.00 до 16.00 Выходной день: воскресенье.
15	Отделение №13 Сельская библиотека села Липовка	445594, Самарская область, Хворостянский район, с. Липовка, Ул. Советская. д.8.	Филиппова Галина Гумировна	Вторник – суббота: с 12.00 до 16.00 Выходные дни: воскресенье, понедельник

Приложение 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое
и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»

Бланки карточки регистрации:

ФОРМУЛЯР ЧИТАТЕЛЯ						ФОРМУЛЯР ЧИТАТЕЛЯ детской библиотеки																	
№						№																	
год																							
Фамилия _____						Фамилия, Имя _____																	
Имя, Отчество _____						Фамилия родителей _____																	
Год рождения _____						Отец _____																	
Образование _____						Мать _____																	
Профессия _____						Домашний адрес _____																	
Место работы _____						Школа № _____																	
Индекс, п/о, служебный адрес, телефон _____						<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 12.5%;">М</td><td style="width: 12.5%;">Класс</td><td style="width: 12.5%;"></td><td style="width: 12.5%;"></td><td style="width: 12.5%;"></td><td style="width: 12.5%;"></td> </tr> <tr> <td>Д</td><td>Возраст</td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>						М	Класс					Д	Возраст				
М	Класс																						
Д	Возраст																						
Учебное заведение (если учится) _____						Состоит читателем данной библиотеки с _____ 20__ г.																	
Индекс, п/о, домашний адрес, телефон _____						Дата перерегистрации _____																	
Паспорт: серия _____ № _____						Правила библиотеки знаю и обязуюсь выполнять _____																	
Когда и кем выдан _____						Подпись читателя _____																	
Состоит читателем библиотеки с _____																							
Правила обязуюсь выполнять _____ (подпись читателя)																							

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

