

Утвержден
постановлением администрации
Нагорьевского сельского поселения
от 03 декабря 2014 г. №25

Регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения на территории Нагорьевского сельского поселения муниципального района «Ровеньский район» Белгородской области»

1. Общие положения

- 1.1.** Настоящий Регламент по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения на территории Нагорьевского сельского поселения муниципального района «Ровеньский район» Белгородской области (далее - муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги. Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий при предоставлении документа в пользование по требованию получателей услуги.
- 1.2.** Ответственным за предоставление муниципальной услуги является администрация Нагорьевского сельского поселения.
- 1.3.** Муниципальная услуга предоставляется муниципальным казенным учреждением культуры «Нагорьевская сельская библиотека» (далее - МКУК).
- 1.4.** Муниципальная услуга предоставляется в соответствии с:
- Федеральным законом от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
 - Уставом МКУК «Нагорьевская сельская библиотека»;
 - Правилами пользования библиотекой;
 - Настоящим Регламентом
- 1.5.** Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является библиотечное обслуживание пользователей библиотеки.
- 1.6.** Получателями услуги являются физические лица.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

- 2.1.1.** Услуга предоставляется по адресу:
309750 Белгородская область, Ровеньский район, с.Нагорье,
ул.Центральная, 10, МКУК «Нагорьевская сельская библиотека».
Электронный адрес для направления документов и обращений:
nagore@ro.belregion.gи Телефон для справок: (847238) 53-1-43
Режим работы: с 9.00 до 18.00
Перерыв: с 12.00 до 15.00
Выходной – понедельник
- 2.1.2.** Информирование по процедурам предоставления муниципальной услуги производится:
- а) на информационном стенде библиотеки;
 - б) по электронной почте;
 - в) по телефону;
 - г) посредством личного обращения заявителей (их представителей);
- 2.1.3.** На информационном стенде размещается следующая информация:
- место нахождения библиотеки;

- режим работы библиотеки;
- номера телефонов для справок, факсов, адреса электронной почты;
- настоящий Регламент;
- указание местонахождения и контактной информации о должностных лицах, непосредственно оказывающих муниципальную услугу;
- адреса и телефоны вышестоящей организации;
- образцы документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги. Информация, размещаемая на информационном стенде, должна содержать дату размещения, подпись директора библиотеки.

2.1.5. Информирование по телефону осуществляется специалистом библиотеки по справочным телефонам в соответствии с графиком работы библиотеки. Специалист библиотеки дает исчерпывающую информацию о предоставлении услуги. При информировании по телефону должностное лицо подробно и в вежливой форме информирует получателей услуги по интересующим их вопросам. Информация по телефону должна содержать данные о фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

2.1.6. Информирование при личном обращении осуществляется специалистом библиотеки на рабочем месте в соответствии с графиком работы библиотеки. При информировании посредством личного обращения получателя услуги, заинтересованного лица, его представителя специалиста, ответственные за такое информирование, должны дать исчерпывающую информацию о предоставлении услуги, ответить на все возникающие у получателя услуги, заинтересованного лица, его представителя вопросы.

2.2. Сроки предоставления муниципальной услуги: для взрослых пользователей - 30 календарных дней (для пользователей читального зала - не более 8 часов), для детей 15 календарных дней.

2.2.1. Услуга предоставляется в течение всего года в соответствии с режимом работы библиотеки на основании свободного доступа каждого пользователя к данной услуге.

2.2.2. Ожидание пользователем в очереди при подаче и при получении документов не должно превышать 15 минут.

2.3. Для предоставления муниципальной услуги необходим паспорт получателя услуги.

2.4. Основания для приостановления муниципальной услуги: отсутствие технических возможностей для предоставления услуги (авария, проведение профилактических работ, др.).

2.5. Основанием для отказа в предоставлении услуги является:

- отсутствие запрашиваемого документа в фонде библиотеки;
- несоответствие запроса получателя услуги (его представителя) содержанию услуги;
- нарушение получателем услуги (его представителем) правил пользования библиотекой.

- посещение библиотеки пользователями в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

2.5. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно и неоднократно.

2.6. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Библиотека размещается в здании, доступном для пользователей, оборудованным отдельным входом. Обязательное наличие стандартной вывески с наименованием муниципальной библиотеки и режимом её работы.

2.6.2. В помещении библиотеки организован поиск книг и документов по каталогам и картотекам и другим источникам.

2.6.3. В библиотеке, оказывающей услугу, обязаны по желанию посетителей предоставлять книгу отзывов и предложений в целях изучения приема мнений посетителей по улучшению обслуживания.

2.6.4. В библиотеке освобождены пути эвакуации посетителей (в том числе лестничные клетки, проходы и входы).

2.6.5. Площадь, занимаемая библиотекой, соответствует требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и защищена от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная и пониженная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее), а также быть пригодна для размещения работников и получателей услуг.

2.6.6. Режим работы библиотеки определяется локальными актами библиотеки (приказами о режиме работы и правилами внутреннего трудового распорядка).

2.6.7. Предоставление услуги производится:

— не менее шести дней в неделю;

— не менее 6 часов в день с перерывом на обед.

2.6.8. Санитарное обслуживание помещения проводится в последний день месяца.

2.6.9. Для предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий библиотека оборудована:

— предметами библиотечной мебели (стеллажи, витрины, кафедры, столы, стулья и т.д.);

— средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

2.6.10. Библиотека оснащена следующими техническими средствами:

— для копирования и тиражирования документов;

— для организации процесса библиотечного обслуживания;

— теле-, аудио-, видеоаппаратурой, презентационной техникой;

— средствами связи;

— канцелярской и оргтехникой;

— средствами автоматизации библиотечных процессов;

— персональными компьютерами.

2.6.11. Не менее половины персональных компьютеров подключены к сети Интернет.

2.7 Показателями доступности муниципальной услуги являются число пользователей библиотеки за год - не менее 520 взрослых и 35 детей, число документов выданных пользователям за год - взрослым пользователям не менее 12100 экз., детям - не менее 3850 экз., показателями качества являются отсутствие жалоб со стороны пользователей и выполнение сроков предоставления услуги.

3. Административные процедуры

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры при первичном обращении заявителя:

1. Ознакомление с правилами пользования МКУК «Нагорьевская сельская библиотека»

2. Оформление читательского формуляра

3. Запрос пользователя

4. Поиск документа

5. Запись в формуляре

6. Выдача документа

При последующем обращении заявителя:

1. Запрос пользователя

2. Поиск документа

3. Запись в формуляре

4. Выдача документа

3.1.1. Ознакомление с правилами пользования МКУК «Нагорьевская сельская библиотека»:

1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является обращение получателя муниципальной услуги в библиотеку.

2. Специалист библиотеки обязан разъяснить получателю услуги порядок и сроки предоставления муниципальной услуги, сообщить перечень необходимых документов и основания отказа в предоставлении муниципальной услуги, ознакомить с правилами пользования библиотекой.

Критерий принятия решения о предоставлении муниципальной услуги - согласие заявителя с правилами пользования библиотекой.

Юридический факт окончания процедуры - согласие заявителя с правилами пользования библиотекой.

3.1.2. Оформление читательского формуляра:

1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является согласие заявителя с правилами пользования библиотекой.

2. Пользователь при первичном посещении библиотеки предъявляет паспорт гражданина Российской Федерации. За несовершеннолетних в возрасте до 14 лет документы, удостоверяющие личность, предъявляют их законные представители.

3. Специалист библиотеки оформляет читательский формуляр, Пользователь подтверждает обязательство о выполнении Правил своей подписью на читательском формуляре.

3.1.3. Запрос Пользователя:

1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является оформление читательского формуляра.

2. Пользователь делает запрос необходимых документов в устной форме.

3.1.4. Поиск документа:

1. Поиск Пользователем самостоятельно или с помощью библиотекаря необходимого документа.

2. При отсутствии необходимого документа в фонде библиотеки запрос по согласию Пользователя передается в МБ А.

3.1.5. Запись в формуляр

1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является наличие запрашиваемого документа.

2. Специалист производит запись в читательском формуляре Пользователя.

3. Пользователь должен расписаться за каждый полученный документ в читательском формуляре.

3.1.6. Выдача документов

1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является запись документов в читательском формуляре.

2. Разовая выдача документов в читальном зале не ограничена. На абонементе Пользователь имеет право получить не более пяти документов на дом сроком на 1 месяц (дети на 15 дней) за одно посещение. Пользователь может продлить срок пользования документом при личном посещении или по телефону в случае отсутствия спроса со стороны других пользователей. Если на данный документ имеется спрос, библиотека имеет право на ограничение срока пользования.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Контроль за применением настоящего административного Регламента осуществляет глава администрации Нагорьевского сельского поселения.

4.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности и сроков действия, определенных административных процедур по предоставлению муниципальной услуги осуществляет директор МКУК «Нагорьевская сельская

библиотека».

4.3. Для текущего контроля используются данные, полученные в процессе предоставления услуги, устная и письменная информация специалиста библиотеки, ответственного за предоставление услуги.

4.4. О случаях и причинах нарушения сроков и содержания административных процедур специалист библиотеки немедленно информирует директора, а также осуществляет срочные меры по устранению нарушений.

4.5. Проведение проверок может носить плановый характер (на основании планов работы) или внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя).

4.6. В случае выявления нарушений порядка и сроков предоставления муниципальной услуги осуществляется привлечение виновных лиц к дисциплинарной ответственности в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации.

4.7. Контроль за исполнением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

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

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий и (или) бездействия должностных лиц и специалистов органов, участвующих в оказании муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке.

Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, предусмотренном [статьями 11.1](#) и [11.2](#) Федерального закона от 27 июля 2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», 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 для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными 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;

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

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.

5.2. Заявитель имеет право обратиться в Администрацию Нагорьевского сельского поселения с обращением лично (в устной или письменной форме) или направить письменное обращение. Заявитель вправе обратиться с обращением непосредственно к Главе администрации Нагорьевского сельского поселения. Обращения, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц, не могут направляться этим должностным лицам для рассмотрения и (или) ответа. Все обращения подлежат обязательному рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством.

5.3. Жалоба (претензия) на решение, принятое администрацией Нагорьевского сельского поселения, а также в случае несогласия с ранее принятым решением на жалобу (претензию) - подается в вышестоящий орган.

5.4. Вышестоящим органом, которому может быть адресована жалоба (претензия) в досудебном (внесудебном) порядке, является земское собрание Нагорьевского сельского поселения.

5.5. Жалоба должна содержать:

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

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;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

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.

5.6. 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.

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

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, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

5.8. Не позднее дня, следующего за днем принятия одного из указанных решений, заявителю в письменной форме (по желанию заявителя - в электронной форме) направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.9. 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

6. Внесение изменений в административный Регламент

6.1. Изменения в настоящий Регламент вносятся:

- в случае изменения законодательства Российской Федерации и Белгородской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Белгородской области, регулирующего предоставление муниципальной услуги;

- в случае изменения структуры органов местного самоуправления Белгородской области, к сфере деятельности которых относится предоставление муниципальной услуги;

- на основании результатов анализа практики применения настоящего административного Регламента.

Блок-схема предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения на территории Нагорьевского сельского поселения муниципального района «Ровеньский район» Белгородской области»



