#### Дубовский муниципальный район Волгоградская область

#### **Администрация Лозновского сельского поселения**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**от 17.05.2013. № 23**

 **Об утверждении административного регламента предоставления МКУК «Библиотека Лозновского сельского поселения» муниципальной услуги «Библиотечное , библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»**

 В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Правительства РФ от 11.11.2005г. № 679 «О порядке разработки и учреждения административных регламентов исполнения государственных функций (предоставление государственных услуг)», Постановлением администрации Лозновского сельского поселения № 52 от 25.11.2011. «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг»

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить административный регламент предоставления **МКУК «**Библиотека Лозновского сельского поселения» муниципальной услуги «Библиотечное , библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»(приложение № 1)
2. Настоящее постановление разместить в информационной телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации Лозновского сельского поселениия.
3. Настоящее постановление подлежит обнародованию.
4. Контроль над исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

**Глава Лозновского**

**сельского поселения В.С. Зеленев**

Утверждено постановлением

 Администрации Лозновского

 сельского поселения

 от 17.05.2013. № 23

**Административный регламент**

 **предоставления МКУК «Библиотека Лозновского сельского поселения» муниципальной услуги «Библиотечное , библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»**

 **I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

 1.1. Административный регламент

 предоставления МКУК «Библиотека Лозновского сельского поселения» муниципальной услуги «Библиотечное , библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»определяет порядок организации библиотечного обслуживания населения Лозновского сельского поселения и комплектования библиотечных фондов.

 1.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

 Конституцией Российской Федерации;

 Федеральным законом от 29.12.1994г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

 Федеральным законом от 06.10.2003г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Уставом Лозновского сельского поселения;

 Уставом МКУК «Библиотека Лозновского сельского поселения»

 1.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляются:

 -муниципальным казенным учреждением культуры «Библиотека Лозновского сельского поселения» Дубовского района Волгоградской области. Местонахождение: 404026, Волгоградская область, Дубовский район, село Лозное, улица Гагарина, 2, телефон 7- 22-81;

- Садковским филиалом МКУК «Библиотека Лозновского сельского поселения». Местонахождение: 404026, Волгоградская область, Дубовский район, село Садки, улица Центральная, дом 19

 **2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

2.1 Настоящий стандарт распространяется на услугу«Библиотечное , библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки», предоставляемую населению Лозновского сельского поселения МКУК «Библиотека Лозновского сельского поселения» и Садковским филиалом МКУК «Библиотека Лозновского сельского поселения» (далее Библиотека), оплачиваемые (финансируемые) за счет средств бюджета Лозновского сельского поселения, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления услуги в области библиотечного и информационного обслуживания

2.2 Библиотека должна быть обеспечена санитарно-бытовыми и административно-хозяйственными помещениями, укомплектована необходимой мебелью, техническими средствами и специальным оборудованием.

По размерам и состоянию помещение Библиотеки должно отвечать требованиям действующих санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (запыленность, шум, вибрация и др.).

Санитарно-гигиенические нормы содержания помещений Библиотеки и обслуживания потребителей должны соответствовать действующему законодательству и нормативным правовым документам.

Количество служебных помещений, организация рабочих мест, соблюдение требований пожарной безопасности Библиотеки должно соответствовать нормативным актам, стандартам, требованиям, предъявляемым к учреждениям культуры данного типа.

2.3 Оказание муниципальной услуги потребителям может производиться в любой день недели, кроме выходных дней, обозначенных в графике работы Библиотеки.

2.4 Библиотека должна располагать необходимой численностью специалистов в соответствии со штатным расписанием. Структура и штатное расписание Библиотеки устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемых работ, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках, а также выделяемых бюджетных средств. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимым для выполнения возложенных на него обязанностей.

Руководители и специалисты Библиотеки должны один раз в 5 лет повышать свою квалификацию.

К каждому сотруднику Библиотеки, непосредственно обеспечивающему оказание услуги, предъявляются следующие требования:

- поддерживать в опрятном состоянии рабочее место и обеспечивать комфортность пребывания потребителей в Библиотеке;

- поддерживать высокий уровень квалификации, находить и применять наиболее эффективные и экономичные способы решения поставленных задач;

- никогда не принимать благ или подарков при обстоятельствах, которые могут быть истолкованы как воздействие на исполнение должностных обязанностей.

2.5 Технические средства Библиотеки должны включать компьютерную технику, средства копирования документов, аудио, видеотехнику, средства связи, средства пожарной и охранной сигнализации, в соответствии с уровнем библиотеки. Для оказания качественной услуги требуется периодическое обновление компьютерной техники, программного обеспечения, сетевых технологий.

Оборудование используется по назначению в соответствии с технической документацией, содержится в исправном состоянии, подлежит систематической проверке.

 2.6. Документами для получения муниципальной услуги физическими лицами являются:

- паспорт гражданина Российской Федерации (для граждан Российской Федерации старше 14 лет, проживающих на территории Российской Федерации) или иной документ удостоверяющий личность;

 - читательский формуляр.

 2.7. Документами для получения муниципальной услуги юридическими лицами являются официальный запрос.

 2.8. Информирование по процедуре исполнения муниципальной услуги производится:

 -посредством размещения информации на информационных стендах;

 -на основании письменного или личного обращения;

 -по телефону;

На информационных стендах библиотеки размещается следующая информация:

 - извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по оказанию муниципальной услуги;

 - перечень документов, необходимых для исполнения муниципальной функции;

 - местонахождение Библиотеки, график (режим) работы, номера телефонов;

 - основания отказа в предоставлении муниципальной услуги;

 - порядок получения консультаций;

-Устав МКУК «Библиотека Лозновского сельского поселения»;

-свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;

-правила внутреннего распорядка;

-правила пользования Библиотекой;

-инструкция по охране труда и технике безопасности;

- инструкция по пожарной безопасности;

- инструкция по электробезопасности;

- регламент предоставления услуги;

 - порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу.

 2.9. При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 рабочих дней с момента регистрации.

 2.10. При ответах на телефонные звонки и устные обращения работники библиотек подробно и в вежливой форме информируют заявителей по вопросам библиотечного обслуживания населения.

2.11. При информировании посредством личного обращения заявителя лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы.

 2.12. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

 2.13. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является обеспечение реализации прав граждан на доступ к культурным ценностям и свободный доступ к книжным фондам Библиотеки.

 **3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ**

3.1. Основанием для предоставления муниципальной услуги является обращение граждан и юридических лиц.

 3.2. Работники Библиотеки оказывают пользователям спектр библиотечных, информационных и коммуникативных услуг:

 -предоставление информации о наличии в библиотечном фонде конкретных документов;

 -предоставление информации о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;

 -предоставление справочной и консультативной помощи в поиске и выборе источников информации;

 - предоставление во временное пользование любого документа из библиотечного фонда на абонементе, из основного книгохранилища;

 - предоставление услуг читальных залов при библиотеке;

 - предоставление информации о возможностях удовлетворения запроса с помощью других библиотек;

 - предоставление информации о поступлении в фонд библиотеки интересующих изданий и материалов;

- тематический поиск информации в электронном виде;

 - составление библиографического списка литературы по заданной теме;

 -тематический подбор документов по предварительному заказу;

 - обеспечение доступа в информационные сети;

 - организацию тематических мероприятий и передвижных форм работы;

 -выдачу фондовых материалов из читального зала на дом по особым правилам пользования;

 - проведение мероприятий с целью продвижения чтения, повышения информационной культуры, организации доступа и популяризации различных областей знаний.

3.3. В рамках предоставления муниципальной услуги работники Библиотеки осуществляют следующую последовательность действий при выполнении непосредственного библиотечного обслуживания:

 - производят запись пользователя в Библиотеку;

 - оформляют читательский формуляр пользователя в соответствии с предоставленными документами;

 - по запросу пользователя осуществляют выдачу документов во временное пользование из библиотечных фондов в соответствии с возможностями библиотеки и спецификой требуемого документа;

 - обслуживают пользователя в читальном зале: производит подбор и выдачу специализированных или неспециализированных документов;

- проводит консультации по каталогам, новым поступлениям, отбор документов;

 - обслуживают пользователя на абонементе: осуществляют приемку (выдачу) документа от пользователя, проверку сохранности документа, сверку с читательским формуляром, отметку о приеме (выдаче) документа;

 - осуществляют выдачу документов из основного книгохранения;

 - обслуживают пользователя путем приема справочно-библиографических запросов.

 Результат выполнения непосредственных действий по библиотечному обслуживанию – выдача документа фиксируется библиотекарем в читательском формуляре.

 3.4 Пользователи имеют право доступа в Библиотеку и свободного выбора документов в соответствии со своими интересами и потребностями в часы, указанные в расписании работы библиотек.

 Режим работы МКУК «Библиотека Лозновского сельского поселения» Дубовского района Волгоградской области: вторник-воскресенье – с 09.00 до 16.00. Обеденный перерыв с 12.00 до 13.00. Выходной день – понедельник. В последний рабочий день месяца проводится санитарное обслуживание помещения библиотеки.

 Режим работы Садковского филиала МКУК «Библиотеки Лозновского сельского поселения»: понедельник-суббота – с 14.00 до 15.30. Выходной день-воскресенье. Последний день месяца-санитарный.

На оказание справочной и консультационной помощи и обслуживание одного пользователя Библиотеки отводится до 20 минут, детей – до 25 минут, слепых и слабовидящих пользователей – до 30 минут.

Предоставление документов во временное пользование производится в отделе выдачи книг на дом на срок до 15 дней, в читальном зале - в течение рабочего дня.

Длительность мероприятий и объем информационных материалов (библиографических пособий, указателей, списков и т.д.) определяется Библиотекой самостоятельно.

3.5 Для посетителей библиотеки установлен компьютер и создано рабочее место, которое обеспечивает доступ к справочной правовой системе «ИПС России».

 3.6 Необходимым условием исполнения муниципальной услуги является комплектование библиотечного фонда библиотеки.

 3.7 Библиотечный фонд организуется каталогизацией фондов, комплектованием новыми книгами, сохранением и пополнением фонда периодическими изданиями, печатными документами, электронными изданиями, учетом и сверкой с каталогами, очищением фондов от устаревших и ветхих изданий.

 3.8 Учет и хранение документов фонда Библиотеки осуществляется в соответствии с действующим законодательством. Изъятие и (или) иное отчуждение библиотечного фонда производится по решению собственника по согласованию с учредителем в случаях и порядке, предусмотренным действующим законодательством.

 3.9 Сохранность и эффективность использования библиотечного фонда контролирует отдел культуры администрации Дубовского района.

 3.10 Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

 - отсутствие читательского формуляра;

 - отсутствие запрашиваемой литературы;

 - технические неполадки компьютерной техники;

 - нарушение правил пользования Библиотекой.

 3.11 Пользователи библиотеки (читатели) обязаны соблюдать Правила пользования Библиотекой

3.12 При появлении технических условий, будет возможно предоставление административных процедур в электронной форме.

**4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений работниками библиотеки, осуществляется заведующей МКУК «Библиотека Лозновкого сельского поселения» Дубовского района Волгоградской области, ответственной за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, а также работниками, участвующими в предоставлении муниципальной услуги.

 4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услугу включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав потребителей, результатов предоставления муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения потребителей результатов предоставления муниципальной услуги, содержащих жалобы на решения, действий (бездействие) работников библиотек.

 4.3. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав потребителей, результатов предоставления муниципальной услуги, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

 4.4. Проведение проверок может носить плановый характер (осуществляется на основании полугодовых или годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления муниципальной функции по отдельным видам прав и сделок, отдельным категориям потребителей) и внеплановый характер (по конкретному обращению потребителя результатов предоставления муниципальной функции).

**5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЙ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАК ЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ.**

5.1. Гражданин может обратиться с письменной жалобойна бумажном носителе , в электронной форме на действия (бездействия) и решения, осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги МКУК «Библиотека Лозновкого сельского поселения» и Садковским филиалом МКУК « Библиотеки Лозновкого сельского поселения».

 Жалоба составляется на имя руководителя муниципального учреждения культуры «Библиотека Лозновкого сельского поселения» Дубовского района Волгоградской области направляется по адресу: : 404026, Волгоградская область, Дубовский район, село Лозное, улица Гагарина, 2, телефон 7- 22-81;

 5.2. Действия (бездействия) и решение должностных лиц МКУК «Библиотека Лозновского

 сельского поселения» Дубовского района Волгоградской области могут быть обжалованы:

 -в администрации Лозновского сельского поселения;

 - в отделе культуры Дубовского района Волгоградской области.

 5.3. Гражданин в своей жалобе в обязательном порядке указывает:

 -фамилию, имя, отчество;

 - почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

 - изложение сути жалобы;

 - личную подпись и дату.

 В случае необходимости в подтверждении своих доводов гражданин прилагает к письменной жалобе документы и материалы, либо их копии.

 5.4. Руководитель МКУК «Библиотека Лозновского сельского поселения» Дубовского района Волгоградской области:

 - обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего жалобу;

 - вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в других организациях;

 - по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушений прав, свобод и законных интересов гражданина, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

 5.5. Ответ на жалобу подписывает руководитель МКУК «Библиотека Лозновского сельского поселения».

 5.6. Ответ на жалобу направляется по почтовому адресу, указанному в жалобе.

 5.7. Письменная жалоба рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации жалобы.

 В исключительных случаях руководитель МКУК «Библиотека Лозновского сельского поселения» Дубовского района Волгоградской области вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока её рассмотрения гражданина, направившего жалобу.

 5.8. Если в письменной жалобе не указаны фамилия, инициатора и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

Руководитель МКУК «Библиотека Лозновского сельского поселения» при получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных вопросов и сообщить гражданину, направившего жалобу, о недопустимости злоупотребления правом. Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

 5.9. Если в жалобе гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель МКУК «Библиотека Лозновского сельского поселения» вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в МКУК «Библиотека Лозновского сельского поселения». О данном решении уведомляется гражданин, направивший жалобу.