Приложение

УТВЕРЖДЕН

постановлением Администрации

муниципального образования

«Темкинский район»

Смоленской области

от «30» декабря 2015г. №485

**Административный регламент**

**Администрации муниципального образования**

**«Темкинский район» Смоленской области по предоставлению**

**муниципальной услуги «Организация библиотечного**

**обслуживания населения»**

**1.Общие положения**

1.1. Административный регламент Администрации муниципального образования «Темкинский район» Смоленской области предоставления муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения» (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результата предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги, определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) должностных лиц при осуществлении полномочий по оказанию муниципальной услуги.

1.2. Термины, используемые в административном регламенте:

**Муниципальная услуга** – предоставление возможности любым физическим и юридическим лицам на получение документов и информации в порядке, установленном действующим законодательством.

**Исполнитель** муниципальной услуги – муниципальное бюджетное учреждение культуры «Темкинская межпоселенческая централизованная библиотечная система» муниципального образования «Темкинский район» Смоленской области (далее - МБУК «Темкинская МЦБС»), состоящая из центральной библиотеки, центральной детской библиотеки, сельских библиотек.

**Пользователь**– физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления), обратившиеся в Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме.

**Административный регламент**– нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт муниципальной услуги.

**Должностное лицо (сотрудник)** – лицо, выполняющее административные действия в рамках предоставления муниципальной услуги.

**Абонемент** - форма обслуживания, предусматривающая выдачу документов на определенных условиях для использования вне библиотеки;

**Библиотека**- информационное, культурное, образовательное учреждение, располагающее организованным фондом тиражированных документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам;

**Библиотечный каталог -** совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающая состав и содержание фонда библиотеки.

**Библиографическая справка** – ответ на разовый запрос, содержащий библиографическую информацию о наличии и местонахождении документа (адресная справка), о содержании библиографической информации по определенной теме (тематическая справка), об отсутствующих или искаженных элементах библиографического описания (уточняющая справка);

**Библиографический список** – упорядоченное множество библиографических записей;

**Библиотекарь**- штатный сотрудник библиотеки;

**Выдача документа (копии документа)** – предоставление документа (копии документа) по запросу пользователя на всех видах носителей информации из фонда библиотеки, из электронных информационных систем, а также полученных по системе МБА (межбиблиотечного абонемента);

**Выполнение информационного запроса** - в настоящем регламенте включает:

* Выдача документа из библиотечного фонда по требованию;
* Выдача копии документа(печатной, электронной)в части, не касающейся авторских прав;
* Выполнение библиографической справки;
* Выполнение фактографической справки;
* Консультации в части обучения информационной культуре пользователя

**Документ** - материальный объект с зафиксированной на нем информацией в виде текста, звукозаписи или изображения, предназначенный  для передачи во времени и пространстве в целях хранения и общественного использования (книга, газета, журнал, альбом, кассета, диск и т.п.);

**Копия** - документ, полностью воспроизводящий информацию подлинного документа и все его внешние признаки или часть их, не имеющий юридической силы.

**Межбиблиотечный абонемент (МБА)** - абонемент, основанный на использовании документов других библиотек при их отсутствии в данном фонде;

**Общедоступная библиотека** - библиотека, которая предоставляет возможность пользования ее фондом и услугами юридическим лицам независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности и гражданам без ограничений по уровню образования, специальности, отношению к религии и пр.;

**Пользователь библиотеки** - физическое или юридическое лицо, которое обращается в библиотеку и (или) получает её услуги;

**Читальный зал** – форма обслуживания читателей, предусматривающая выдачу документов для работы в помещении библиотеки;

**Читатель библиотеки** – лицо, пользующееся библиотекой на основании официальной записи в установленных документах (формуляр читателя).

1.3. Заявителями  и  получателями муниципальной услуги являются все желающие, вне зависимости от пола, возраста, национальности, конфессиональной принадлежности, гражданства. Все пользователи имеют право свободного выбора информации в соответствии со своими потребностями и интересами. Пользователи библиотек, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и физических недостатков, обслуживаются библиотекарями на дому.

1.4. Информирование о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется начальником и специалистами отдела по культуре, спорту и молодежной политике, директором и специалистами МБУК «Темкинская МЦБС»:

- Отдел по культуре, спорту и молодежной политике Администрации муниципального образования «Темкинский район» Смоленской области (далее также – Отдел):

почтовый адрес: 215350, Смоленская область, Темкинский район, село Темкино, улица Советская, дом 27.

Часы работы: ежедневно (с понедельника по пятницу) с 09.00 до 17.15, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00, выходной день – суббота, воскресенье.

Контактный телефон: 8(48136) 2-16-65.

Е-mail: kultura.temkino@mail.ru.

Адрес официального сайта Администрации в сети Интернет:
[http://](http://www/)www.temkino@admin.smolensk.ru, адрес электронной почты: web-temkino@admin.smolensk.ru

Информация о месте нахождения и графике работы исполнителя муниципальной услуги.

- МБУК «Темкинская МЦБС»:

почтовый адрес: 215350, Смоленская область с. Темкино, ул. Советская, д.2.

Тел. 8(48136) 2-12-48

Е-mail: biblioteka.temkino@yandex.ru.

Информация о месте нахождения, контактных телефонах и адресах структурных подразделений,  графиках  работы  содержится в приложении №1.

1.4.2.  Информация по вопросам оказания муниципальной услуги, графике (режиме) работы Отдела, МБУК «Темкинская МЦБС» предоставляется гражданам:

      лично – при обращении в Отдел и МБУК «Темкинская МЦБС»;

     с использованием средств телефонной связи – по телефонам:

(48136) 2 – 16 – 65, 2 – 12 – 48;

     посредством публикации в средствах массовой информации.

     на региональном портале государственных услуг.

Информирование осуществляется бесплатно.

Основными требованиями к информированию граждан о порядке исполнения муниципальной услуги являются:

     четкость изложения информации;

     полнота предоставления информации;

     наглядность форм предоставляемой информации;

     удобство и доступность получения информации;

     оперативность предоставления информации.

1.4.5. Информирование граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе  ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется в виде:

     индивидуального информирования;

     публичного информирования.

Информирование проводится в форме:

     устного информирования;

     письменного информирования.

1.4.6. При ответах на телефонные звонки  и устные обращения специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании организации, предоставляющей муниципальную услугу, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленный вопрос, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому специалисту или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Специалисты, осуществляющие информирование, должны принять все необходимые меры для предоставления полного и оперативного ответа на вопросы, поставленные в обращении гражданина. Время ожидания ответа при информировании не должно превышать 20 минут. На индивидуальное устное информирование (лично или по телефону) каждого гражданина специалисты, осуществляющие индивидуальное устное информирование, выделяют не более 20 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалисты, осуществляющие индивидуальное устное информирование, могут предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначить другое удобное для заявителя время для индивидуального устного информирования.

1.4.7. Индивидуальное письменное информирование  предоставляется при наличии письменного обращения (приложение №2) пользователь посредством почтовой связи, в том числе электронной.

Ответ на обращение гражданина предоставляется в простой, четкой и понятной форме с указанием должности лица, подписавшего ответ, а также фамилии, имени, отчества и номера телефона непосредственного исполнителя. Ответ на обращение заявителя направляется в письменном виде по почтовому либо электронному адресу обратившегося гражданина в срок, не превышающий 10 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения.

1.4.8. Публичное информирование граждан проводится посредством привлечения печатных средств массовой информации, радио, телевидения (далее - средства массовой информации), а также путем размещения информации на информационных стендах, в сети Интернет и официальном информационном портале «Государственные услуги Смоленской области».

Информация на информационных стендах должна быть расположена последовательно, логично.

На информационных стендах в помещениях, зданиях библиотек обязательно размещается следующая информация:

- текст настоящего Регламента;

- блок-схема, наглядно отображающая алгоритм прохождения административных процедур (приложение №3 к настоящему Регламенту);

- график (режим) работы библиотеки;

- правила пользования библиотеками МБУК «Темкинская МЦБС»,

- устав МБУК «Темкинская МЦБС»;

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

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги – Организация библиотечного обслуживания населения.

2.2. Наименование организации, предоставляющей муниципальную услугу – МБУК «Темкинская МЦБС».

Места предоставления муниципальной услуги – Центральная районная библиотека, Центральная детская библиотека, 9 сельских библиотек (согласно приложению № 1).

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- предоставление заявителям доступа к документу, выдача документа, вне зависимости от его формы хранения и содержания;

- предоставление заявителям перечней имеющейся литературы по запросу;

- участие заявителя в мероприятиях, проводимых библиотеками.

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является реализация конституционных прав граждан на библиотечное обслуживание, культурное развитие и воспитание личности, удовлетворение информационных потребностей получателя муниципальной услуги.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги не более 15 дней.

Пользователь имеет право доступа в библиотеки МБУК «Темкинская МЦБС» свободного выбора библиотек в соответствии со своими интересами и потребностями в сроки, указанные в расписании работы библиотек МБУК «Темкинская МЦБС» (приложение №1).

Пользователи, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и физических недостатков, имеют право получать книги, брошюры, журналы, газеты (далее - документы) из фондов библиотек МБУК «Темкинская МЦБС» через внестационарные формы обслуживания. График обслуживания при внестационарных формах обслуживания согласуется обеими сторонами.

2.5. Правовыми основаниями для предоставления муниципальной услуги являются:

- Конституция Российской Федерации.

- Гражданский кодекс Российской Федерации.

- Бюджетный кодекс Российской Федерации.

- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре".

- Федеральный закон Российской Федерации от 02.12.1994 № 78-ФЗ "О библиотечном деле".

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации".

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

- Указ Президента Российской Федерации от 12.11.1993 № 1904 «О дополнительных мерах государственной поддержки культуры и искусства в Российской Федерации».

- Указ Президента Российской Федерации от 01.07.1996 № 1010 «О мерах по усилению государственной поддержки культуры и искусства в Российской Федерации».

- Постановление Министерства труда и социального развития от 03.02.1997 № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках».

- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации. ВПППБ 13-01-94».

- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 02.12.1998 № 590 «Об утверждении «Инструкции об учете библиотечного фонда».

- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2008 № 32 «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)».

- Закон Смоленской области от 14.11.2005 N 101-з "Об организации библиотечного обслуживания населения Смоленской области областными государственными библиотеками, комплектовании и обеспечении сохранности их библиотечных фондов".

- Иные областные законы;

- Нормативные и распорядительные документы Темкинского районного Совета депутатов; постановления и распоряжения Главы муниципального образования «Темкинский район»;

- Устав муниципального образования «Темкинский район» Смоленской области;

- Настоящий Регламент;

- Устав МБУК «Темкинская межпоселенческая централизованная  библиотечная система»;

- Иные действующие нормативные правовые акты Российской Федерации, Смоленской области, муниципального образования «Темкинский район».

2.6. Для получения муниципальной услуги заявители предоставляют следующие документы:

2.6.1. При первичном обращении за услугой в помещениях библиотек МБУК «Темкинская МЦБС» или внестационарных формах обслуживания, в соответствии с правилами пользования библиотеками и внутренними нормативными актами, заявители представляют документы, удостоверяющие личность, для оформления читательского формуляра (приложение № 4).

2.6.2. Несовершеннолетние в возрасте до 14 лет становятся пользователями на основании документов, удостоверяющих личность их законных представителей.

При повторном обращении пользователями муниципальной услуги в помещениях библиотек МБУК «Темкинская МЦБС» документы не предоставляются.

2.6.3. В стенах библиотек МБУК «Темкинская МЦБС»  иногородние граждане, а также лица без гражданства обслуживаются в соответствии с Уставом МБУК «Темкинская МЦБС» и Правилами пользования библиотеками МБУК «Темкинская МЦБС».

2.6.4.  При наличии у заявителя подключения к сети Интернет, для получения услуги предоставление документов не требуется.

2.7. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

2.8. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- нарушение Правил пользования библиотекой МБУК «Темкинская МЦБС»;

- изменение законодательства Российской Федерации, Смоленской области, нормативно-правовых актов органов местного самоуправления муниципального образования «Темкинский район» Смоленской области, регулирующие исполнение муниципальной услуги;

- форс-мажорные обстоятельства, указанные в гражданском законодательстве Российской Федерации.

Основанием для приостановления в предоставлении муниципальной услуги  через Интернет являются технические неполадки на серверном оборудовании и/или  технические проблемы с Интернет.

Отказ в предоставлении услуги по другим основаниям не допускается.

2.9.  Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

Оказание дополнительных услуг осуществляется на платной основе. Стоимость и перечень дополнительных услуг определяется Положением о платных услугах МБУК «Темкинская МЦБС».

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги  – 30 минут.

2.11. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется в помещениях библиотек МБУК «Темкинская МЦБС», оборудованных:

- средствами технического оснащения, оргтехникой, компьютерной техникой, обеспечивающие надлежащее качество предоставляемых услуг, а также персональными компьютерами, печатающими устройствами;

- предметами библиотечной мебели (стеллажами, витринами, кафедрами, и т.п.);

- удобной мебелью, обеспечивающей комфорт пользователя и возможность оформления документов;

- образцами бланков и канцелярскими принадлежностями;

- противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.12. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.12.1. Показатели доступности муниципальной услуги:

- охват библиотечным обслуживанием населения района;

- объем книговыдачи;

- бесплатность предоставления муниципальной услуги;

- режим работы библиотек МБУК «Темкинская МЦБС», учитывающий потребностей пользователей;

- оказание специалистами библиотек МБУК «Темкинская МЦБС»  квалифицированной справочной и консультационной помощи в получении муниципальной услуги;

- материально-техническая база библиотек МБУК «Темкинская МЦБС» позволяет посетителю комфортно и своевременно получать муниципальную услугу;

- получатели муниципальной услуги имеют право на обслуживание и получение документов на русском языке как государственном языке Российской Федерации.

   2.12.2. Показатели качества муниципальной услуги, оказываемой в помещениях библиотек МБУК «Темкинская МЦБС»:

        - книгообеспеченность, планомерное пополнение фондов библиотек МБУК «Темкинская МЦБС» художественной и отраслевой литературой;

- использование различных источников информации при оказании муниципальной услуги (печатные, электронные, Интернет ресурсы, правовые базы данных  и т.п.);

- возможность получателя муниципальной услуги получать документы из любой библиотеки МБУК «Темкинская МЦБС»;

- муниципальную услугу предоставляют квалифицированные кадры.

2.13. Предоставление услуг в электронном виде – предоставление государственных и муниципальных услуг (далее – услуги) с использованием информационно-коммуникационных технологий, включая осуществление электронного взаимодействия между органами государственной власти, органами местного самоуправления, иными органами и организациями, заявителями, в том числе при исполнении административных процедур.

Информирование заявителей о порядке получения муниципальной услуги возможно в электронном виде при отправке запросов заявителей по адресу электронной почты: biblioteka.temkino@yandex.ru.

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги

2.14.1. Создать условия инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) для беспрепятственного доступа к объектам предоставления муниципальной услуги. В случаях, когда действующие объекты невозможно полностью приспособить для нужд инвалидов, собственниками этих объектов должны осуществляться по согласованию с общественными объединениями инвалидов меры, обеспечивающие удовлетворение минимальных потребностей инвалидов.

При нестационарном обслуживании юридических лиц и граждан                            с ограниченными возможностями (инвалиды) специалисты отделов обслуживания заключают договора на библиотечное обслуживание (библиотечно-информационное обслуживание), заводят формуляр, доставляют, принимают               и обменивают документы (книги, журналы, газеты и т.п.), проводят культурно-досуговые мероприятия (клубов, кружков по интересам и т.п.) по месту нахождения заявителя.

2.14.2. Помещения должны содержать места для информирования, ожидания и приема граждан. Помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам.

2.14.3. У входа в каждое помещение размещается табличка с наименованием помещения (зал ожидания, приема/выдачи документов и т.д.).

2.13.4.  Центральный вход в здание, где располагается билиотека, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, месте нахождения, режиме работы органов, непосредственно предоставляющих муниципальную услугу.

2.14.5. В помещениях для ожидания заявителям отводятся места, оборудованные стульями, кресельными секциями. В местах ожидания имеются средства для оказания первой медицинской помощи и доступные места общего пользования (туалет), в том числе приспособленные для инвалидов.

2.14.6. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

-    информационными стендами, на которых размещается визуальная и текстовая информация;

-  стульями и столами для оформления документов.

К информационным стендам должна быть обеспечена возможность свободного доступа граждан.

На информационных стендах, а также на официальных сайтах в сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

-  номера телефонов, факсов, адреса официальных сайтов, электронной почты органов, предоставляющих муниципальную услугу;

-  режим работы органов, предоставляющих муниципальную услугу;

-  графики личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

-   номер кабинетов, где осуществляются прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан; фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;

2.14.7.   Помещения для приема заявителей должны быть оборудованы табличками с указанием номера кабинета и должности лица, осуществляющего прием граждан.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения**

Блок-схема последовательности действий при предоставлении библиотеками МБУК Темкинская МЦБС» муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения» представлена в Приложении № 3.

Должностными лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги являются директор и специалисты МБУК «Темкинская МЦБС».

3.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является запрос заявителя.

3.2. Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

3.3. Муниципальная услуга включает в себя:

- получение во временное пользование любого документа на абонементе, в читальном зале, через внестационарные формы обслуживания из единого фонда МБУК «Темкинская МЦБС», а также пользование документами или их копиями по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;

- справочно-библиографическое обслуживание и предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек;

- организацию массовых мероприятий: литературных вечеров, книжных выставок, клубов и читательских объединений, мини-музеев, кукольных театров, презентаций и т.д.;

- ответ на обращение заявителя через электронную  почту  biblioteka.temkino@yandex.ru за представлением муниципальной услуги.

3.3.1. Получение во временное пользование любого документа на абонементе, в читальном зале, через внестационарные формы обслуживания из единого фонда МБУК «Темкинская МЦБС», а также пользование документами или их копиями по межбиблиотечному абонементу из других библиотек.

3.3.1.1. Обслуживание на абонементе.

- Пользователь, впервые обратившийся в библиотеку и желающий воспользоваться муниципальной услугой, предоставляет библиотекарю документ, удостоверяющий личность, согласно п.2.6. настоящего Регламента.

- Библиотекарь на основании документа оформляет читательский формуляр, где заполняются личные данные гражданина с указанием контактного телефона и делаются отметки о его посещении. Срок оформления до 20 минут.

- Библиотекарь знакомит заявителя с правилами пользования библиотекой под роспись.

- На абонементе пользователь самостоятельно выбирает необходимые издания или обращается за помощью к библиотекарю.

- Библиотекарь записывает взятые документы в читательский формуляр, где пользователь расписывается за каждый из них. Получатель муниципальной услуги может взять на дом не более 5 печатных документов, сроком на 30 дней.

- По истечении 30 дней пользователь обязан продлить срок или сдать взятые документы.

- В случае отсутствия документа в фонде МБУК «Темкинская МЦБС»,  по запросу заявителя оформляется заказ документов по межбиблиотечному абонементу из других библиотек. По усмотрению библиотекаря может быть оформлен «отказ», который направляется на доукомплектование библиотечного фонда.

- При возврате документов заявителем библиотекарь в его присутствии вычеркивает возвращенные документы и ставит подпись.

- Читательский формуляр на руки не выдается. Если пользователь прекратил посещать библиотеку, по каким - либо причинам, то его формуляр хранится 5 лет.

- Время обслуживания получателя муниципальной услуги на абонементе составляет 10 минут.

3.3.1.2. Обслуживание в читальном зале.

- Услугами читального зала могут воспользоваться все граждане при предъявлении документа, удостоверяющего личность, согласно п.2.6. настоящего Регламента, даже при разовом обращении.

- Библиотекарь на основании документа оформляет читательский формуляр, где заполняются личные данные гражданина с указанием контактного телефона и делаются отметки о его посещении. Срок оформления до 15 минут.

- Библиотекарь знакомит заявителя с правилами пользования библиотекой под роспись.

- В читальном зале пользователь за каждый выданный экземпляр расписывается в читательском формуляре. Предоставление документов во временное пользование в читальном зале производится в течение рабочего дня.

- Пользователь в читальном зале может заказывать документы по межбиблиотечному абонементу из других библиотек.

- В случае отсутствия документа в фонде МБУК «Темкинская МЦБС» по запросу заявителя оформляется заказ документов по межбиблиотечному абонементу из других библиотек. По усмотрению библиотекаря может быть оформлен «отказ», который направляется на доукомплектование библиотечного фонда.

- Пользователь, закончивший заниматься в читальном зале, сдает выданные документы библиотекарю, который в его присутствии вычеркивает и ставит подпись напротив записи каждого документа.

- Из читального зала документы на дом не выдаются.

- Время обслуживания заявителя в читальном зале составляет 20 минут.

3.3.1.3. Внестационарное обслуживание.

- Услугами внестационарного обслуживания могут воспользоваться как трудовые коллективы, обслуживаемые по договорам с МБУК «Темкинская МЦБС», так и отдельные граждане, которые не имеют возможности посещать стационарную библиотеку.

а) Для работников трудовых коллективов организаций, предприятий и учреждений:

- Доставка литературы осуществляется библиотекарем в день, согласованный с получателем муниципальной услуги.

- Библиотекарь на основании документа, удостоверяющего личность, согласно п.2.6.1. настоящего Регламента получателя муниципальной услуги оформляет читательский формуляр, где заполняются личные данные гражданина с указанием контактного телефона.

- Библиотекарь знакомит получателя муниципальной услуги с правилами пользования библиотекой под роспись.

- Получатель муниципальной услуги может взять на дом не более 5 печатных документов. Документы получателю муниципальной услуги предоставляются сроком на 30 дней.

- Библиотекарь записывает взятые документы в читательский формуляр, где получатель муниципальной услуги расписывается за каждый из них.

- Получатель муниципальной услуги может заказывать документы по межбиблиотечному абонементу из других библиотек.

- В случае отсутствия документа в фонде МБУК «Темкинская МЦБС» по запросу  получателя муниципальной услуги оформляется заказ документов по межбиблиотечному абонементу из других библиотек. По усмотрению библиотекаря может быть оформлен «отказ», который направляется на доукомплектование библиотечного фонда.

- По истечении 30 дней библиотекарь меняет документы согласно заявке получателя муниципальной услуги, которая осуществляется по телефону или при личном контакте с библиотекарем.

- При возврате документов библиотекарь в присутствии получателя муниципальной услуги вычеркивает возвращенные документы.

- При увольнении работника из организации, предприятия или учреждения, где организовано внестационарное библиотечное обслуживание, обязательным является включение в обходной лист МБУК «Темкинская МЦБС», с отметкой библиотекаря о сданных документах.

б) Предоставление муниципальной услуги гражданам, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и с ограниченными физическими возможностями осуществляется посредством исполнения следующей административной процедуры:

- Получатель муниципальной услуги может обратиться в любую из библиотек МБУК «Темкинская МЦБС» лично по телефону или путем отправления сообщения на электронный адрес библиотеки (Приложение 1). В случае отсутствия у получателя муниципальной услуги телефонной и электронной связи, его просьбу о предоставлении муниципальной услуги имеют право передать в устной форме его родственники, социальные работники, знакомые.

- Библиотекарь фиксирует полученную заявку на предоставление муниципальной услуги в тетради внестационарного обслуживания.

- Получателю муниципальной услуги сообщают о дате и времени посещения библиотекарем в течение 3-х дней с момента поступления заявки.

- При первом посещении на дому библиотекарь знакомит получателя муниципальной услуги с правилами пользования библиотекой под роспись.

- Оформляет читательский формуляр на основании документа, удостоверяющего личность получателя муниципальной услуги, согласно п. 2.6.1 настоящего Регламента.

- Библиотекарь записывает заказанные документы в читательский формуляр, где получатель муниципальной услуги расписывается за каждый из них.

- Пользователь может взять на дом не более 5 печатных документов сроком на 30 дней.

- Пользователь может заказывать документы по межбиблиотечному абонементу из других библиотек.

- В случае отсутствия документа в фонде МБУК «Темкинская МЦБС» по запросу заявителя оформляется заказ документов по межбиблиотечному абонементу из других библиотек. По усмотрению библиотекаря может быть оформлен «отказ», который направляется на доукомплектование библиотечного фонда.

- По истечении 30 дней пользователь обязан продлить срок или сдать взятые документы.

3.3.2. Справочно-библиографическое обслуживание и предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек.

К справочно-библиографическому обслуживанию относится библиографическая консультация, содержащая советы по самостоятельному использованию путей и средств библиографического поиска.

Пользователь устно или письменно (приложение 2) делает запрос библиотекарю. Библиотекарь производит поиск нужной литературы и подготавливает перечень имеющейся литературы и (или) необходимых печатных документов (книг) получателю муниципальной услуги по его запросу.

Время поиска нужной литературы составляет от 20 минут до 1 часа.

3.3.3. Организация массовых мероприятий: литературных вечеров, книжных выставок, клубов и читательских объединений, мини-музеев, кукольных театров, презентаций и т.д.

- Библиотеки МБУК «Темкинская МЦБС» в целях формирования духовно наполненного досуга, популяризации лучших образцов отечественной и зарубежной литературы организуют бесплатно для заявителей различные формы массовых мероприятий согласно плану работы на текущий год. Процедура заканчивается проведением мероприятия и его фиксацией в дневнике библиотеки.

3.3.4. Обращение заявителя через электронную почту  biblioteka.temkino@yandex.ru за представлением муниципальной услуги.

3.3.4.1.Пользователь направляет заявление (приложение №2) по вышеуказанному адресу.

3.3.4.2. Ответ на обращение заявителя направляется по электронному адресу обратившегося гражданина в срок, не превышающий 10 рабочих дней со дня регистрации обращения.

3.3.4.3. На заявление заявителя в электронном виде может быть направлена следующая информация:

- информация о порядке оказания муниципальной услуги, графике (режиме) работы, местонахождении МБУК «Темкинская МЦБС», сельских библиотек;

- перечни имеющейся литературы и (или) необходимых печатных документов получателю муниципальной услуги по его запросу;

- информация о наличии/отсутствии в фондах библиотек необходимого заявителю документа;

- информация о месте и времени проведения массовых мероприятий, организуемых библиотеками МБУК «Темкинская МЦБС»;

- ежемесячные планы работы библиотек МБУК «Темкинская МЦБС».

**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 осуществляется специалистами, должностными лицами Отдела, МБУК «Темкинская МЦБС», ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения работниками положений настоящего Регламента.

4.3. МБУК «Темкинская МЦБС» осуществляет контроль за предоставлением муниципальной услуги. Контроль за исполнением муниципальной услуги включает в себя ежемесячную отчетность о количестве заявителей, книговыдачи, заявителей, посетивших мероприятия, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц МБУК «Темкинская МЦБС».

4.4. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы МБУК «Темкинская МЦБС») и внеплановыми. Проверка может проводиться по конкретному обращению заявителя.

4.5. Для проведения проверки полноты и качества исполнения муниципальной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются муниципальные служащие Администрации муниципального образования «Темкинский район Смоленской области.

4.6. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справок, в которых отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.7. В случае выявления нарушений прав заявителя к виновным должностным лицам осуществляется применение мер ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.8. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги должны отвечать требованиям непрерывности и действенности (эффективности).

4.9. Все плановые проверки должны осуществляться регулярно, в течение всего периода деятельности учреждений; установленные формы отчетности о предоставлении муниципальной услуги должны подвергаться анализу. По результатам проверок, анализа должны быть осуществлены необходимые меры по устранению недостатков в предоставлении муниципальной услуги.

4.10. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации о ней по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте.

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

**(бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также**

**должностных лиц или муниципальных служащих**

5.1. Заявители  могут обратиться с жалобой на действия (бездействие) и решения, принимаемые (осуществляемые)  в ходе предоставления муниципальной услуги  на основании настоящего Административного Регламента (далее – жалоба), устно или письменно в Администрацию муниципального образования «Темкинский район», МБУК «Темкинская МЦБС».

5.2. Действия (бездействие) и решения должностных лиц, специалистов МБУК «Темкинская МЦБС» могут быть обжалованы начальнику по культуре, спорту и молодежной политике Администрации муниципального образования «Темкинский район», директору МБУК «Темкинская МЦБС».

В письменном обращении указываются:

- наименование органа, в который направляется письменное обращение, или фамилия, имя, отчество должностного лица, которому  оно адресовано

- наименование должности, фамилия, имя, отчество должностного лица, действие (бездействие) и решение которого обжалуются;

- фамилия, имя, отчество заявителя (а также фамилия, имя, отчество  полномочного представителя в случае обращения с жалобой представителя), его место жительства или место нахождения;

- контактный почтовый адрес;

- существо обжалуемых действий (бездействия) и решений;

- иные сведения, документы и материалы либо их копии, имеющие отношение к существу обращения, которые пользователь считает необходимым сообщить;

- личная подпись заявителя (его полномочного представителя).

5.3. Письменное обращение должно быть написано разборчивым почерком, не содержать нецензурных либо оскорбительных выражений.

5.4. Начальник Отдела либо директор МБУК «Темкинская МЦБС»:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего обращение, или его законного представителя;

- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах Смоленской области, органах местного самоуправления муниципального образования «Темкинский район», у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- готовит ответ на обращение.

Ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.5. Письменное обращение рассматривается в течение не более 15 календарных дней со дня его регистрации.

В исключительных случаях начальник Отдела либо директор МБУК «Темкинская МЦБС» вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя.

5.6. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

5.7. Начальник Отдела либо директор МБУК «Темкинская МЦБС» при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.8. Если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.9. Если в обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник Отдела, директор МБУК «Темкинская МЦБС», иное уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередной обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется пользователь, направивший обращение.

5.10. Если в результате рассмотрения жалоба, содержащаяся в обращении, признана обоснованной, то к специалисту,  допустившему нарушение в ходе предоставления муниципальной услуги, применяются меры административной ответственности.

5.11. Обращения заявителя считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы (в пределах  компетенции) по существу всех поставленных в обращении вопросов.

5.12. В случае если принятое решение не удовлетворяет гражданина, он может обратиться в суд.

Приложение № 1

к административному регламенту Администрации муниципального образования «Темкинский район» по оказанию муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения»

**Места предоставления муниципальной услуги**

**«Организация библиотечного обслуживания населения»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование** | **Местонахождение и почтовый адрес** | **Режим****работы** |
| Центральная районная библиотека | 215350, Смоленская область с. Темкино, ул. Советская, д.2. | С 9-00 до 18-00выходной: воскресенье |
| Центральная детская библиотека | 215350, Смоленская область с. Темкино, ул. Советская, д.2. | С 9-00 до 18-00выходной: суббота, воскресенье |
| Власовская сельская библиотека | 215350, Смоленская область, Темкинский район, д. Власово, ул. Центральная, д.24 | Ежедневно с 12-00 до15-30выходной: суббота, воскресенье |
| Васильевская сельская библиотека | 215361, Смоленская область, Темкинский район, д. Васильевское | Ежедневно с 13-30 до17-00выходной: суббота, воскресенье |
| Замыцкая сельская библиотека | 215354, Смоленская область, Темкинский район, д. Замыцкое | Ежедневно с 13-30 до17-00выходной: суббота, воскресенье |
| Селенская сельская библиотека | 215340, Смоленская область, Темкинский район, д. Селенки | Ежедневно с 13-30 до17-00выходной: суббота, воскресенье |
| Кикинская сельская библиотека | 215352, Смоленская область, Темкинский район, д. Кикино | Ежедневно с 13-30 до17-00выходной: суббота, воскресенье |
| Нарытковская сельская библиотека | 215333, Смоленская область, Темкинский район, д. Нарытка | Ежедневно с 13-30 до17-00выходной: суббота, воскресенье |
| Горковская сельская библиотека | 215363, Смоленская область, Темкинский район, д. Горки | Ежедневно с 13-30 до17-00выходной: суббота, воскресенье |
| Бекринская сельская библиотека | 215344, Смоленская область, Темкинский район, д. Бекрино | Ежедневно с 13-30 до17-00выходной: суббота, воскресенье |
| Булгаковская сельская библиотека | 215362, Смоленская область, Темкинский район, д. Булгаково | Вторник, среда с 9-30 до 17-00, обед с13-00 до 14-00, четверг с 12-30 до 17-00 |

Приложение № 2

к административному регламенту Администрации муниципального образования «Темкинский район» по оказанию муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения»

*Образец письменного обращения*

Директору муниципального бюджетного учреждения культуры

«Темкинская межпоселенческая централизованная  библиотечная система»

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

(название библиотеки)

\*Ф.И.О. (наименование) заявителя

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

\*Почтовый адрес

Индекс: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес электронной почты (при наличии)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_@\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Контактный телефон (при наличии) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ЗАЯВЛЕНИЕ.

Прошу предоставить мне информацию о

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

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

Информацию прошу предоставить следующим способом (нужное подчеркнуть):

                выслать по указанному адресу;

                отправить на указанный адрес электронной почты;

                получу лично в руки        \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                              (указать библиотеку получения)

«\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.\_\_в \_\_\_\_\_\_\_\_ час.

(указать желаемую дату и время получения)

Подпись заявителя                 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

                                                                                 фамилия, инициалы

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

           дата

*\*  поля обязательны для заполнения*

Приложение № 3

к административному регламенту Администрации муниципального образования «Темкинский район» по оказанию муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения»

**Блок-схема последовательности действий при оказании  муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения»**





Приложение № 4

к административному регламенту Администрации муниципального образования «Темкинский район» по оказанию муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения»

*Образец читательского формуляра*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Формуляр читателя

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № |   |   |   |   |   |
| год |   |   |   |   |   |

 Фамилия\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Имя, отчество\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Год рождения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Образование\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Профессия\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Место работы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Индекс, служебный адрес, телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Учебное заведение (если учится)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Индекс, домашний адрес, телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Паспорт: серия\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Кем выдан и когда\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Состоит читателем библиотеки с\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Правила библиотеки знаю и обязуюсь выполнять\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Подпись читателя | Заметки библиотекаря \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  |

Вкладыш в формуляр

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Датавыдачи | Инв.номер | отдел |  Автор и заглавие книги  | РаспискаЧитателяв получении | Отметка о возврате книги |
|   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |