

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«ОРГАНИЗАЦИЯ БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
НАСЕЛЕНИЯ ЗИМОВНИКОВСКОГО РАЙОНА»**

1. Общие положения

Административный регламент по предоставлению муниципальной услуг «Организация библиотечного обслуживания населения Зимовниковского района» (далее – административный регламент и муниципальная услуга, соответственно) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальных услуг и создания комфортных условий для получателей муниципальных услуг. Административный регламент определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Муниципальная услуга, подлежащая регламентации.

Наименование муниципальной услуги: «Организация библиотечного обслуживания населения Зимовниковского района» (далее – административный регламент и муниципальная услуга, соответственно)

2.2. Наименование организации, предоставляющей муниципальную услугу.

Муниципальная услуга предоставляется Муниципальным Учреждением Культуры «Межпоселенческая Центральная Библиотека» (далее – МУК МЦБ) подведомственной Администрации Зимовниковского района.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- количество выданных документов;
 - количество пользователей библиотеки;
 - количество справок;
 - количество посещений массовых мероприятий
- Получателями муниципальной услуги является население Зимовниковского района.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

Сроки предоставления муниципальной услуги устанавливаются годовым планом работы учреждения, условиями выполнения муниципального задания.

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги по организации библиотечного обслуживания населения осуществляется в соответствии действующим законодательством Российской Федерации:

- Конституцией Российской Федерации, принятой 12.12.1993 г. (с учетом поправок, внесенных Законами Российской Федерации о поправках к Конституции Российской Федерации от 30.12.2008 N 6-ФКЗ и от 30.12.2008 N 7-ФКЗ), ст.44 ("Собрание законодательства РФ", 26.01.2009, N 4, ст. 445);
- Гражданским кодексом Российской Федерации, частью 4 от 24.11.2006 г. (в ред. Федеральных законов от 01.12.2007 N 318-ФЗ, от 30.06.2008 N 104-ФЗ, от 08.11.2008 N

201-ФЗ, от 21.02.2010 N 13-ФЗ, от 24.02.2010 N 17-ФЗ); в данном виде документ опубликован не был;

- Федеральным законом «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 г. №3612-1 (в ред. Федеральных законов от 23.06.1999 N 115-ФЗ, от 22.08.2004 N 122-ФЗ, от 31.12.2005 N 199-ФЗ, от 03.11.2006 N 175-ФЗ, от 29.12.2006 N 258-ФЗ, от 23.07.2008 N 160-ФЗ, от 21.12.2009 N 335-ФЗ, с изм., внесенными Федеральными законами от 27.12.2000 N 150-ФЗ, от 30.12.2001 N 194-ФЗ, от 24.12.2002 N 176-ФЗ, от 23.12.2003 N 186-ФЗ); в данном виде документ опубликован не был;
- Федеральным законом «О библиотечном деле» от 29.12.1994 г. №78-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 22.08.2004 N 122-ФЗ, от 26.06.2007 N 118-ФЗ, от 23.07.2008 N 160-ФЗ, от 27.10.2008 N 183-ФЗ, от 03.06.2009 N 119-ФЗ, от 27.12.2009 N 370-ФЗ); в данном виде документ опубликован не был;
- Федеральным законом «О персональных данных» от 27.07. 2006 г. № 152-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 25.11.2009 N 266-ФЗ, от 27.12.2009 N 363-ФЗ); в данном виде документ опубликован не был;
- Федеральным законом «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 №2300- ФЗ (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 N 2-ФЗ, от 17.12.1999 N 212-ФЗ, от 30.12.2001 N 196-ФЗ, от 22.08.2004 N 122-ФЗ, от 02.11.2004 N 127-ФЗ, от 21.12.2004 N 171-ФЗ, от 27.07.2006 N 140-ФЗ, от 16.10.2006 N 160-ФЗ, от 25.11.2006 N 193-ФЗ, от 25.10.2007 N 234-ФЗ, от 23.07.2008 N 160-ФЗ, от 03.06.2009 N 121-ФЗ, от 23.11.2009 N 261-ФЗ); в данном виде документ опубликован не был;
- Федеральным законом «О пожарной безопасности» от 21.12.1994 г. № 69-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 22.08.1995 N 151-ФЗ, от 18.04.1996 N 32-ФЗ, от 24.01.1998 N 13-ФЗ, от 07.11.2000 N 135-ФЗ, от 06.08.2001 N 110-ФЗ, от 30.12.2001 N 196-ФЗ, от 25.07.2002 N 116-ФЗ, от 10.01.2003 N 15-ФЗ, от 10.05.2004 N 38-ФЗ, от 29.06.2004 N 58-ФЗ, от 22.08.2004 N 122-ФЗ (ред. 29.12.2004), от 01.04.2005 N 27-ФЗ, от 09.05.2005 N 45-ФЗ, от 02.02.2006 N 19-ФЗ, от 25.10.2006 N 172-ФЗ, от 04.12.2006 N 201-ФЗ, от 18.12.2006 N 232-ФЗ, от 26.04.2007 N 63-ФЗ, от 18.10.2007 N 230-ФЗ, от 22.07.2008 N 137-ФЗ, от 14.03.2009 N 32-ФЗ, от 19.07.2009 N 198-ФЗ, от 09.11.2009 N 247-ФЗ, от 25.11.2009 N 267-ФЗ, с изм., внесенными Федеральным законом от 27.12.2000 N 150-ФЗ, определением Конституционного Суда РФ от 09.04.2002 N 82-О); в данном виде документ опубликован не был;
- Федеральным законом «Об обязательном экземпляре документов» от 29.12.1994 г. №77-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 11.02.2002 N 19-ФЗ, от 22.08.2004 N 122-ФЗ, от 03.06.2005 N 57-ФЗ, от 18.12.2006 N 231-ФЗ, от 26.03.2008 N 28-ФЗ, от 23.07.2008 N 160-ФЗ, с изм., внесенными Федеральными законами от 27.12.2000 N 150-ФЗ, от 24.12.2002 N 176-ФЗ, от 23.12.2003 N 186-ФЗ); в данном виде документ опубликован не был;
- «Основными направлениями государственной политики по развитию сферы культуры и массовых коммуникаций в Российской Федерации до 2015 года и планом действий по их реализации» от 01.06.2006 г., №МФ-П44-2462;
- Распоряжением Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 г. № 1063-р (в ред. распоряжения Правительства РФ от 13.07.2007 N 922-р) «О социальных нормах и нормативах»; в данном виде документ опубликован не был;
- Постановлением Минтрудсоцразвития России от 3 февраля 1997 г. № 6 «Об утверждении Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»; в данном виде документ опубликован не был;
- Приказом Минкультуры России от 22.06.1998 г. № 341 «О формировании Государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны»;
- Инструкцией об учете библиотечного фонда, утвержденной Приказом Минкультуры России № 590 от 02.12.1998 г.;

- Письмом Минкультуры России от 09.12.2002 г. № 01-149/16-29. «Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки (новая редакция 22.05.2008);
- ГОСТом Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества»;
- ГОСТом Р ИСО 9001-2001 «Системы менеджмента качества. Требования»;
- ГОСТом Р ИСО 9004-2001 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности»;
- ГОСТом 7.20-2000 «Библиотечная статистика»;
- ГОСТом 7.50-2002 «Консервация документов. Общие требования»;
- Областным законом «О культуре» от 22.10.2004 г. № 177-ЗС (в ред. Областных законов от 06.06.2005 N 326-ЗС, от 19.05.2006 N 494-ЗС, от 16.11.2007 N 804-ЗС, от 13.10.2008 N 113-ЗС, от 01.10.2009 N 303-ЗС); в данном виде документ опубликован не был; а также Уставами библиотек; Правилами пользования библиотекой; локальными актами библиотек.

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является: исполнение запроса пользователя, которое выражается в записи пользователя в библиотеку, предоставлении справки, выдаче документа, посещении мероприятия.

Пользователями муниципальной услуги могут быть физические лица (население муниципального района) и юридические лица.

2.6 Перечень необходимых документов для получения муниципальной услуги.

2.6.1. Перечень необходимых документов для предоставления муниципальной услуги в конкретной библиотеке указывается в Правилах пользования библиотекой.

2.6.2. Право пользования услугами библиотеки наступает с момента оформления читательского формуляра

Для этого любое физическое лицо должно предъявить удостоверение личности (паспорт, военный билет);

Пользователи, не достигшие 14 лет, регистрируются на основании документов, предоставленных их родителями или иными законными представителями и с их письменного согласия (поручительства);

2.6.3. Выдача документов, справок осуществляется на основании устного запроса пользователя при посещении библиотеки.

2.6.4. При отсутствии необходимого издания в фонде библиотеки, выдача документов из фондов других библиотек осуществляется на основании бланк - заказа МБА (межбиблиотечному абонементу);

2.6.5. Для оформления заказа по ЭДД (электронная доставка документа) используется электронная форма бланк - заказа на сайтах библиотек.

2.6.6. Для поиска информации по электронному каталогу используется поисковая форма на сайте «Библиотеки Дона».

2.7. Перечень оснований для приостановления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.7.1. В предоставлении Услуги может быть отказано, если:

- представлен неполный комплект требуемых настоящим Регламентом документов;
- пользователь нарушил Правила пользования библиотекой;
- отсутствует финансовое обеспечение муниципальной услуги.

2.7.2. Пользователь, причинивший ущерб библиотеке, может быть лишен в соответствии с Правилами пользования библиотекой права на оказание Услуг сроком на 3 месяца с момента нарушения или до момента устранения им нарушения или компенсации ущерба, нанесенного библиотеке. Повторное нарушение - 6 месяцев.

2.7.3. Отказ в предоставлении муниципальной услуги по этим основаниям пользователь может обжаловать в суде.

2.8. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.8.1. Размещение и оформление помещений муниципальных библиотек.

МУК МЦБ размещается с учетом максимальной доступности – находится в центре поселка.

Доступ к услуге МУК МЦБ осуществляется путём непосредственного посещения пользователем стационарной библиотеки.

2.8.2. Библиотеки, которые размещаются в специально приспособленных помещениях общественных зданий и отдельно стоящих зданиях.

1. МУК «Межпоселенческая Центральная Библиотека»

Библиотека расположена на 2 этаже здания. Вход в библиотеку находится на 1 этаже здания, что обеспечивает удобный и свободный подход для пользователей и подъезд для производственных целей самой библиотеки, а также система освещения входной группы.

1.2 Центральная Детская библиотека – филиал МУК МЦБ

Вход в библиотеку находится на 1 этаже здания, что обеспечивает удобный и свободный подход для пользователей и подъезд для производственных целей самой библиотеки, а также система освещения входной группы.

Обязательное наличие стандартной вывески с наименованием муниципальной библиотеки и режимом её работы.

2.8.3. Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам пожарной безопасности для учреждений культуры, нормам охраны труда.

Рабочие места специалистов библиотеки должны быть оборудованы оргтехникой, позволяющей организовать оперативное и качественное предоставление муниципальной услуги, а также обеспечиваются доступом в Интернет.

1. МУК «Межпоселенческая Центральная Библиотека»

- число ПК – 13
- копир. тех. – 8
- число телефон – 2
- эл. почта – 2
- Интернет – локальная сеть
- факс – 1
- Мультимедийный проектор - 1

1.2 Центральная Детская библиотека – филиал МУК МЦБ

- число ПК - 3
- копир. тех. – 2
- число телефон – 1
- эл. почта – 1
- Интернет – 1

3. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

3.1 Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

3.1.1. Получение информации по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством:

- публикации информации на официальном сайте Администрации Зимовниковского района муниципального образования «Зимовниковский район» в разделе «Культура»;
- телефонной связи;
- публикации в средствах массовой информации;
- информации в Отделе культуры Администрации Зимовниковского района;
- информации в библиотеках.

3.1.2. Сведения о месте нахождения и графике работы исполнителя муниципальной услуги:

1. МУК «Межпоселенческая Центральная Библиотека»

- почтовый адрес: 347460, Ростовская обл. п. Зимовники, ул. Ленина, 103,
- телефон: 3-34-65,
- адрес официального сайта Администрации: <http://www.zimovniki.ru>,
- адрес электронной почты: zimazentrlib@rambler.ru,
zimazentrlibdirektor@yandex.ru
- режим работы библиотеки: с 9:00 до 17:00, перерыв с 12:00 до 13:00
выходной воскресенье

1.2 Центральная Детская библиотека – филиал МУК МЦБ

- почтовый адрес: 347460, Ростовская обл. п. Зимовники, ул. Ленина, 101,
- телефон: 3-15-35,
- адрес официального сайта Администрации: <http://www.zimovniki.ru>,
- адрес электронной почты: zimazentrlib@rambler.ru,
- режим работы библиотеки: с 9:00 до 17:00, перерыв с 12:00 до 13:00
выходной воскресенье

3.2. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур:

- количество выданных документов (*выдача документов во временное пользование в соответствии с запросами пользователей*)
- количество пользователей (*прием и регистрация пользователей*)
- количество справок (*выдача справок в постоянное пользование*)
- количество посещений массовых мероприятий (*учет количества посещений массовых мероприятий пользователями*).

3.3. Количество выданных документов (выдача документов во временное пользование в соответствии с запросами пользователей)

3.3.1. Основанием для начала административного действия является личное обращение пользователя в библиотеку.

3.3.2. Ответственным за предоставление муниципальной услуги является специалист библиотеки.

3.3.3. Порядок действий:

- оформление пользователем в устной, а также электронной форме запроса на выдачу требуемого документа;
- выполнение специалистом библиотеки запроса пользователя, осуществление выдачи документа в соответствии Правилами пользования библиотеки;
- выдача документов пользователю фиксируется в читательском формуляре и подтверждается подписью пользователя.

3.3.4. Выдача пользователю документа может быть оказана в следующих формах библиотечного обслуживания:

- читального зала, предусматривающего выдачу документа для работы в помещении библиотеки в ее рабочее время - для всех категорий пользователей. На основании Положения о ночном абонементе (Приложение № 1), с целью расширения фонда читального зала предусматривается выдача документов вне стен библиотеки с 17:00 до 9:00 часов следующего дня;
- абонемента, юношеского, краеведческого сектора предусматривающего выдачу документа для использования вне стен библиотеки - для пользователей, имеющих постоянную регистрацию, залоговое обслуживание для граждан не имеющих постоянной регистрации в районе. (Приложение № 2)

3.3.5. Пользователю во временное пользование вне стен библиотеки может быть выдано одновременно не более 5 экземпляров книг и 5 экземпляров журналов.

3.3.6. Пользователь, получивший документы во временное пользование вне стен библиотеки имеет право продлить срок пользования документами лично, по телефону, если на них нет спроса со стороны других пользователей не более 2 раз.

3.3.7. При возврате пользователем документов, взятых во временное пользование, специалист библиотеки проверяет состояние сдаваемых пользователем документов, зачеркивает его расписку, инвентарный номер, фамилию автора и заглавие книги в читательском формуляре в присутствии и ставит свою подпись в получении документа.

3.3.8. За порчу документов к пользователю, взявшему документы во временное пользование, применяются санкции, определенные настоящим Регламентом (п. 2.6.1).

3.3.9. Результатом административного действия является выдача пользователю документа во временное пользование, зафиксированная в читательском формуляре.

3.3.10. Способ фиксации результата выполнения административного действия – запись о выдаче пользователю документа в читательском формуляре.

Блок-схема по предоставлению муниципальной услуги:

количество выданных документов

Обращение пользователя в библиотеку:	
Представлены все необходимые для предоставления муниципальной услуги документы, соответствующие требованиям настоящего Регламента	
Ознакомление с Правилами пользования библиотекой и другими локальными документами МУК МЦБ и библиотек сельских поселений, регламентирующими вопросы организации библиотечного обслуживания;	
Оформление читательского формуляра с личной подписью пользователя	
Предоставление пользователю услуги в соответствии с поступившим запросом выдача документов во временное пользование	
Запись о выдаче пользователю документа в читательском формуляре	

3.4. Количество пользователей (прием и регистрация пользователей)

3.4.1. Основанием для начала административного действия является личное обращение пользователя в библиотеку.

3.4.2. Ответственным за предоставление муниципальной услуги является специалист библиотеки.

3.4.3. Порядок действий:

- Ознакомление с Регламентом предоставления муниципальной услуги, Правилами пользования библиотекой, локальными актами МУК МЦБ, регламентирующими вопросы организации библиотечного обслуживания;

- Оформление читательского формуляра на основании документа, удостоверяющего личность, с личной подписью пользователя (п. 2.6.2. настоящего Регламента).

3.4.4. Результатом административного действия является оформление в установленном порядке документов на право получения муниципальной услуги.

3.4.5. Способ фиксации результата выполнения административного действия – оформление специалистом библиотеки читательского формуляра.

Блок-схема по предоставлению муниципальной услуги:
количество пользователей библиотеки

Обращение пользователя в библиотеку:	
Представлены все необходимые для предоставления муниципальной услуги документы, соответствующие требованиям настоящего Регламента	
Ознакомление с Правилами пользования библиотекой и другими локальными документами МУК МЦБ и библиотек сельских поселений, регламентирующими вопросы организации библиотечного обслуживания;	
Оформление читательского формуляра с личной подписью пользователя	
Учет количества пользователей	

3.5. Количество справок (выдача справок в постоянное пользование)

3.5.1. Основанием для начала административного действия является личное обращение пользователя в библиотеку.

3.5.2. Ответственным за предоставление муниципальной услуги является специалист библиотеки.

3.5.3. Порядок действий:

- Ознакомление с Регламентом предоставления муниципальной услуги, Правилами пользования библиотекой, локальными актами МУК МЦБ и библиотек сельских поселений, регламентирующими вопросы организации библиотечного обслуживания;

- Оформление читательского формуляра на основании документа, удостоверяющего личность, с личной подписью пользователя (п. 2.6.2. настоящего Регламента).

3.5.4. Результатом административного действия является оформление в установленном порядке документов на право получения муниципальной услуги.

3.5.5. Способ фиксации результата выполнения административного действия – оформление специалистом библиотеки читательского формуляра.

3.6. Выдача справок в постоянное пользование в соответствии с запросами пользователей.

3.6.1. Основанием для начала административного действия является личное обращение пользователя в библиотеку, либо в телефонном и электронном режиме.

3.6.2. Ответственным за предоставление муниципальной услуги является специалист библиотеки.

3.6.3. Порядок действий:

- оформление пользователем в устной, телефонной или электронной форме запроса на выдачу справки;
- выполнение специалистом библиотеки запроса пользователя, осуществление выдачи справки в соответствии Правилами пользования библиотеки;
- выдача справки пользователю фиксируется в читательском формуляре и подтверждается подписью пользователя.

3.6.4. Выдача пользователю справки может быть оказана в следующих формах библиотечного обслуживания:

- читального зала, предусматривающего выдачу справки для работы в помещении библиотеки в ее рабочее время - для всех категорий пользователей. На основании Положения о ночном абонементе, с целью расширения доступности фонда читального зала предусматривается выдача справок на бумажном носителе вне стен библиотеки с 17:00 до 9:00 часов следующего дня;
- абонемента, предусматривающего выдачу справки для использования вне стен библиотеки - для всех категорий пользователей;
- краеведческого сектора предусматривающего выдачу справки для использования вне стен библиотеки - для всех категорий пользователей;
- юношеского сектора предусматривающего выдачу справки для использования вне стен библиотеки - для всех категорий пользователей;
- Библиотечно – Информационный Центр предусматривающий выдачу справки для использования вне стен библиотеки - для всех категорий пользователей;

3.6.5. Пользователю во временное пользование вне стен библиотеки может быть выдано одновременно не более 5 экземпляров книг и 5 экземпляров журналов.

3.6.6 Результатом административного действия является выдача пользователю документа во временное пользование, зафиксированная в читательском формуляре.

3.6.7. Способ фиксации результата выполнения административного действия – запись о выдаче пользователю документа в читательском формуляре.

Блок-схема по предоставлению муниципальной услуги:
количество справок

Обращение пользователя в библиотеку:	
Представлены все необходимые для предоставления муниципальной услуги документы, соответствующие требованиям настоящего Регламента	
Ознакомление с Правилами пользования библиотекой и другими локальными документами МУК МЦБ и библиотек сельских поселений, регламентирующими вопросы организации библиотечного обслуживания;	
Оформление читательского формуляра с личной подписью пользователя	
Предоставление пользователю услуги в соответствии с поступившим запросом	

3.7. Количество посещений массовых мероприятий (учет количества посещений массовых мероприятий пользователями).

3.7.1 Результатом административного действия является количество посещений массовых мероприятий пользователями.

3.7.2. Способ фиксации результата выполнения административного действия – учет количества массовых мероприятий пользователями.

Блок-схема по предоставлению муниципальной услуги:
количество посещений массовых мероприятий

Обращение пользователя в библиотеку:	
Представлены все необходимые для предоставления муниципальной услуги документы, соответствующие требованиям настоящего Регламента	
Ознакомление с Правилами пользования библиотекой и другими локальными документами МУК МЦБ и библиотек сельских поселений, регламентирующими вопросы организации библиотечного обслуживания;	
Количество посещений массовых мероприятий пользователями	
Учет количества посещений массовых мероприятий пользователями	

Порядок получения информации пользователем по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Информация по предоставлению муниципальной услуги включает в себя информацию о процедуре предоставления муниципальной услуги и перечню документов, необходимых для ее получения.

При информировании пользователей по вопросам предоставления муниципальной услуги в ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты библиотеки подробно и в вежливой форме дают разъяснения по вопросам, интересующим пользователей.

При обращении по телефону специалист библиотеки:

- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность;

- предлагает собеседнику представиться;

- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;

- вежливо, корректно, лаконично даёт ответ, при этом сообщает необходимые сведения со ссылками на соответствующие нормативные правовые акты.

3.8. Размещение и оформление информации о муниципальной услуге.

На информационном стенде библиотеки должны содержаться следующие сведения:

- месторасположение библиотеки;

- режим работы библиотеки;

- номера телефонов, факсов,

- адреса электронной почты;
- извлечения из нормативных правовых актов, норм, регулирующих исполнение муниципальной услуги;
- текст административного регламента с приложениями;
- Устав библиотеки;
- Правила пользования библиотекой и иные локальные нормативные документы библиотеки.

3.9 Сроки предоставления муниципальной услуги.

3.9.1. Предоставление муниципальной услуги производится в сроки, определенные Постановлением Министерства труда и социального развития от 03.02.1997 №6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках» , локальными актами МУК МЦБ.

3.9.2 Срок предоставления услуги, включая проведение всех необходимых административных процедур:

- **количество выданных документов** (*выдача документов во временное пользование в соответствии с запросами пользователя*), срок предоставления услуги не должен превышать в читальном зале – 8 минут, на абонементе, юношеском, краеведческом секторе – 10 минут с момента получения специалистом, ответственным за предоставление услуги, соответствующего запроса от пользователя.

- **количество пользователей** (*прием и регистрация пользователей*), срок предоставления услуги, включая проведение всех необходимых административных процедур, не должен превышать 10 минут с момента получения специалистом, ответственным за предоставление услуги, оформленного в соответствии с требованиями настоящего Регламента.

- **количество справок** (*выдача справок в постоянное пользование*), срок предоставления услуги, включая проведение всех необходимых административных процедур, не должен превышать 60 минут с момента получения специалистом, ответственным за предоставление услуги, соответствующего запроса от пользователя, оформленного в соответствии с требованиями настоящего Регламента.

- **количество посещений массовых мероприятий** (*учет количества посещений массовых мероприятий пользователями*), срок предоставления услуги, включая проведение всех необходимых административных процедур, не должен превышать 120 минут.

3.9.3 В случае возникновения чрезвычайных и непредвиденных обстоятельств непреодолимой силы, срок предоставления услуги:

- **количество выданных документов** (*выдача документов во временное пользование в соответствии с запросами пользователя*), составляет 10 рабочих дней с момента прекращения действия данных обстоятельств.

- **количество справок** (*выдача справок в постоянное пользование*), составляет 5 рабочих дней с момента прекращения действия данных обстоятельств.

- **количество посещений массовых мероприятий** (*учет количества посещений массовых мероприятий пользователями*), составляет 10 рабочих дней с момента прекращения действия данных обстоятельств.

3.9.4. Об увеличении срока предоставления муниципальной услуги пользователь информируется в течение 3 рабочих дней с момента наступления обстоятельств непреодолимой силы.

3.10 Требования к предоставлению муниципальной услуги

3.10.1 Предоставление муниципальной услуги осуществляется с учетом основных положений Устава МУК МЦБ, правил пользования библиотекой, локальных актов библиотеки, регламентирующих вопросы организации библиотечного обслуживания.

3.10.2. Пользователи могут получить дополнительные услуги, перечень которых предусмотрен Уставом МУК МЦБ.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги.

4.1. Текущий контроль над соблюдением и исполнением специалистами МУК МЦБ положений настоящего Регламента и локальных актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется Отделом культуры Администрации Зимовниковского района и директором МУК МЦБ.

4.2. Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль, устанавливается приказами начальника Отдела культуры Администрации Зимовниковского района и директором МУК МЦБ.

4.3. Периодичность осуществления текущего контроля осуществляются на основании приказа заведующего Отделом культуры Администрации Зимовниковского района и директором МУК МЦБ.

4.4. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением Услуги (комплексные проверки) или отдельные аспекты (тематические проверки).

Проверка также может проводиться по конкретному обращению пользователя.

4.5. Директор МУК МЦБ организует работу по предоставлению Услуги, определяет должностные обязанности сотрудников МУК МЦБ, осуществляет контроль за их исполнением, принимает меры к совершенствованию форм и методов деятельности, обучению работников, несет персональную ответственность за соблюдением законодательства.

4.6. В случае выявления нарушений прав граждан по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.7. Персональная ответственность должностных лиц и специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

5. Порядок обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги на основании административного регламента.

5.1. Решения должностных лиц учреждения, принятые в рамках исполнения действий по предоставлению муниципальной услуги, а также их действия или бездействия, могут быть обжалованы в досудебном порядке.

Заявитель вправе обратиться с жалобой лично (устно) или направить письменное предложение, заявление или жалобу (далее - письменное обращение).

5.2. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидным и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заинтересованного лица может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов.

5.3. При направлении письменного обращения.

5.3.1. В письменном обращении указываются:

- фамилия, имя, отчество заинтересованного лица (а также фамилия, имя, отчество уполномоченного представителя, в случае обращения с жалобой представителя);
- полное наименование юридического лица (в случае обращения от имени юридического лица);
- контактный почтовый адрес;
- предмет обращения;
- личная подпись заинтересованного лица (его уполномоченного представителя) и дата.

В подтверждение своих доводов заинтересованное лицо прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

5.3.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления должностному лицу. Письменные обращения рассматриваются в

течение 30 дней с даты регистрации. В случае, если по обращению необходимо произвести проверку, срок рассмотрения может быть продлен, но не более, чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения автор обращения уведомляется письменно с указанием причин продления.

5.3.3. Основаниями для отказа в рассмотрении обращения либо приостановлении ее рассмотрения являются:

- отсутствие в обращении фамилии заявителя, направившего обращение, почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;
- отсутствие в обращении сведения об обжалуемом действии, бездействии, решении (в чем выразилось, кем принято);
- присутствие нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица (о данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение);
- невозможность прочтения текста обращения (о данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение);
- наличие многократных письменных ответов по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, если при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства (о данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение).

5.3.4. Если в результате рассмотрения обращение признано обоснованным, то принимается решение о применении мер административной ответственности к должностному лицу, допустившему нарушение в ходе представления муниципальной услуги, требований законодательства Российской Федерации, настоящего административного регламента и повлекшее за собой обращение.

5.3.5. Заинтересованному лицу направляется сообщение о принятом решении и действиях, проведенных в соответствии с принятым решением. Все обращения об обжаловании действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги на основании административного регламента, фиксируются в книге учета обращений с указанием принятых решений и проведенных действий по предоставлению заинтересованному лицу муниципальной услуги и применению административных мер ответственности к должностному лицу, допустившему нарушения, ответственному за действие (бездействие) и решение, принятое в ходе предоставления муниципальной услуги, повлекшее за собой жалобу заинтересованного лица.

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

5.4. Для обжалования действий (бездействий) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги следует обращаться:

(адрес учреждения, контактные телефоны)

руководитель _____

(ФИО руководителя, контактные телефоны)

Ответственным за прием обращений (жалоб) является _____

(ФИО руководителя, контактные телефоны)

5.5. В случае обжалования действия (бездействия) должностного лица в судебном порядке, гражданин подает заявление по подсудности

(наименование судебного органа)

Заместитель Главы Администрации
Зимовниковского района
по организационно – правовым вопросам
и хозяйственной деятельности

О.В. Федюрко