*Утвержден приказом от 28.05.2019 г. №28*

Административный регламент предоставления муниципальной услуги

«Организация библиотечного обслуживания населения, комплектование и обеспечение сохранности библиотечных фондов, предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек»

1. Общие положения
   1. Предмет регулирования Административного регламента

1.1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения, комплектование и обеспечение сохранности библиотечных фондов» (далее муниципальная услуга) разработан в целях доступности и повышения качества оказания муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность оказания услуги (административных процедур) при осуществлении полномочий по организации библиотечного обслуживания жителей поселка Таксимо.

1.2. Круг заявителей

1.2.1. Заявителями являются любые физические и юридические лица, российские и иностранные граждане, а также лица без гражданства (далее – Заявитель).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

1.3.1. Место нахождения Муниципального учреждения культуры «Муйская городская библиотека «Поселок Таксимо» (далее – Библиотека): 671560, Республика Бурятия, Муйский район, пгт. Таксимо, ул. Клубная , 3 «в».

Телефон/ факс: 8 (30132) 54-2-46

Электронный адрес: [muybibl@mail.ru](mailto:muybibl@mail.ru)., сайт <http://таксимо-муя-библиотека.рф/>

Официальный сайт учредителя в сети Интернет: [www.taksimo.org](http://www.taksimo.org).

График работы Библиотеки: Понедельник – суббота с 9°°- 18°°; Воскресенье – выходной день. В последний четверг месяца в Библиотеке проводится санитарный день, в течение которого читатели не обслуживаются. О проведении санитарного дня читатели информируются заранее.

1.3.2. Информация о муниципальной услуге предоставляется непосредственно в помещении Библиотеки, а также с использованием телефонной связи, электронной почты, посредством размещения на сайтах библиотеки, учредителя, посредством размещения публикации в средствах массовой информации, изданиях информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.).

1.3.3. Консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляются сотрудниками Библиотеки (понедельник - суббота) с 09 час. 00 мин. до 18 час. 00 мин.

1.3.4. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги при личном обращении предоставляется в отделах Библиотеки, посредством телефонной связи по телефону: 8 (30132) 54-2-46, по электронной почте - в течение 3 рабочих дней со дня получения сообщения.

1.3.5. Информирование пользователей о ресурсах Библиотеки производится:

- через сайт Библиотеки (<http://таксимо-муя-библиотека.рф/>), сайт ГП «Поселок Таксимо» (http://taksimo.org/);

- посредством личного обращения к сотрудникам Библиотеки.

1.3.6. При осуществлении консультирования по телефону Специалист должен назвать свою фамилию, имя, отчество, должность. В соответствии с поступившим запросом предоставлять информацию о режиме работы и адрес Библиотеки, об условиях выдачи документа, копии документа, выполнения запроса по интересующей пользователя теме. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован на других специалистов Библиотеки.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги

2.1.1. Организация библиотечного обслуживания населения, комплектование и обеспечение сохранности библиотечных фондов, предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотек, фонду редких книг.

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Муниципальная услуга предоставляется Муниципальным учреждением культуры «Муйская городская библиотека «Поселок Таксимо» (далее – Библиотека). Предоставление муниципальной услуги осуществляется сотрудниками Библиотеки.

2.2.2. При предоставлении Библиотекой муниципальной услуги запрещено требовать от Заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- выдача документа;

- выдача копий документа с учетом нормативных документов по сохранности фондов Библиотеки и соблюдения норм авторского права;

- устная консультация;

- информационная справка;

- предоставление доступа к оцифрованным изданиям, справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки и обеспечение условий для работы со справочно-поисковым аппаратом, базами данных библиотек;

- обеспечение прав граждан на свободный доступ информации;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Срок предоставления услуги в библиотеке, включая проведение всех необходимых административных процедур, не должен превышать 30 минут с момента получения специалистом, ответственным за предоставление услуги, соответствующего обращения от пользователя, оформленного в  соответствии с требованиями настоящего регламента.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление муниципальной услуги:

* Конституция Российской Федерации;
* Конституция Республики Бурятия;
* Гражданский кодекс РФ от 21 октября 1994 г.;
* Бюджетный кодекс РФ от 17 июля 1998 г.;
* Налоговый кодекс РФ от 16 июля 1998 г.;
* Трудовой кодекс РФ от 17 июля 1998 г.;
* Федеральный закон «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 9 октября 1992 г. № 3612-1;
* Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 1994 г. № 78 - ФЗ «О библиотечном деле» (в ред. от 22.08.2004, № 122-ФЗ, от 26.06.2007, № 118-ФЗ) («Собрание законодательства РФ», 02.01.95 г., № 1, ст.2; 2007, № 27, ст. 3213; «Российская газета», № 11-12, 17.01.95.);
* Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 1994 г. № 77- ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» («Собрание законодательства РФ», 02.01. 1995 г., № 1, ст.2; «Российская газета», № 11-12,17.01.95.);
* Федеральный закон Российской Федерации от 25 июня 1978 г. (ред. от 27.02.2003) №73-Ф3 «Об охране и использовании памятников истории и культуры» («Парламентская газета», № 120-121, 29.06.2002; «Российская газета», № 116-117, 29.06. 2002; «Собрание законодательства РФ», 01. 07. 2002, № 26, ст. 2519);
* Федеральный закон от 06.10.03 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправ­ления в Российской Федерации»;
* Указы Президента РФ; Постановления Правительства РФ;
* Закон Республики Бурятия от 1 февраля 1996 года N 246-I «О культуре» (в ред. от 09.11.2007 N 2625-III) («Бурятия», № 39, 29.02.1996, с изменениями «Бурятия», № 189, 10.10.2007, Официальный вестник, № 76; «Собрание законодательства РБ», № 10-11, 2007);
* Закон Республики Бурятия от 24 сентября 1996 года N 366-I «О библиотечном деле» (в ред. от 31.12.2002, № 193- III; от 07.12.2004 № 899- III; от 15.10.2007, № 2519-III) («Бурятия», № 201, 22.10.1996; «Ведомости Народного хурала РБ», № 15, 1996, с изменениями «Бурятия», № 189, 10.10.2007, Официальный вестник, № 76);
* Закон Республики Бурятия от 7 октября 1997 № 577-I «Об обязательном экземпляре документов» (в ред. от 07.07.2008, № 91-IV) («Бурятия», № 4, 11.01. 2003; «Собрание законодательства РБ», № 13, 2002, с изменениями «Бурятия», № 121, 08.07.2008);
* Закон Республики Бурятия от 29.06. 2006 № 1816-III «О стандартах качества бюджетных услуг в Республике Бурятия»;
* Приказ Министерства культуры Республики Бурятия от 10 июля 2008 г. № 003-413 «Стандарт «Качество бюджетных услуг в области культуры и искусства. Раздел 5 (организация библиотечного обслуживания)»;
* Постановления Правительства Республики Бурятия от 09.03.2007 № 64 «О порядке проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемым бюджетных услуг стандартам качества»;
* Постановления Правительства от 24.11.2008 № 508 «О порядке планирования и учета государственных услуг в Республике Бурятия»;
* Постановление Правительства Республики Бурятия от 10.06.2008 г. № 302 «О порядке формирования государственного задания на оказание государственных услуг в Республике Бурятия»;
* Приказ Министерства культуры Республики Бурятия от 10.07.2008 г. № 003-000413 «Об утверждении стандарта «Качество предоставления бюджетных услуг в области культуры и искусства, предоставляемых за счет средств республиканского бюджета, населению Республики Бурятия»;
* Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки, принятый на конференции РБА 24.05.01;
* Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки Республики Бурятии № 1924 – III от 27.11.2006 г.;
* Нормативы библиотечного обслуживания территории;
* Устав муниципального образования Городское поселение «Поселок Таксимо»;
* Устав МУК Муйская городская библиотека «Поселок Таксимо» и другие локальные документы.
* Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. Паспорт или документ, удостоверяющий личность.

2.6.2. Запрещается требовать от заявителя:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

- представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Бурятия и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления в предоставлении муниципальной услуги

2.7.1. Основанием для приостановления предоставления муниципальной услуги:

- введение в действие новых нормативно-правовых актов, обуславливающих данное приостановление;

- технические причины (отсутствие электроэнергии, нужного оборудования)

- если документ:

* занят другими пользователями;
* находится во временной консервации, ремонте, переплете;
* не выдается по техническим причинам;

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.8.1. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- нахождение заявителя в состоянии алкогольного, наркотического опьянения, социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и так далее);

- отсутствие документа, удостоверяющих личность, и дающих право на получение муниципальной услуги (для детей до 14 лет – отсутствия документа, удостоверяющих личность одного из родителей или законных представителей ребенка);

- обращение в дни и часы, когда учреждение закрыто для посещения.

2.8.2. Отрицательный ответ на запрос может быть в случае:

- отсутствия нужного документа в справочно-поисковом аппарате, библиографических и (или) иных источниках, базах данных;

- отказа пользователя на замену иными источниками информации.

- факта нарушения пользователем Правил пользования библиотекой, повлекшего за собой утерю либо порчу документов библиотечного фонда;

- наличие задолженности у пользователя;

- документ утерян.

2.9. Порядок, размер и основания взимания платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги

2.9.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на бесплатной и платной основе. Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, в том числе к фонду редких книг, предоставляется на бесплатной и частично оплачиваемой основе (при изготовлении ксерокопий документов) в соответствии с «Правилами пользования библиотекой».

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги

2.10.1 Срок регистрации запроса заявителя — запись пользователя в библиотеку, оформление читательского формуляра пользователя  производится сразу после поступления запроса. Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не превышает 20 минут.

2.11. Срок и порядок регистрации запроса Заявителя о предоставлении муниципальной услуги

2.11.1. Регистрация пользователей Библиотеки:

- запись в Библиотеку и оформление формуляра читателя производятся только при непосредственном присутствии гражданина;

- гражданин предъявляет паспорт (с постоянной или временной регистрацией) библиотекарю.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги.

2.12.1. Информация о муниципальной услуге предоставляется непосредственно в помещении Библиотеки, а также с использованием телефонной связи, электронной почты Библиотеки.

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

- рекламно-информационные стенды, на которых размещается информация о мероприятиях, услугах, информационных базах (каталоги, картотеки, электронные базы данных), режиме работы;

- стульями и столами для возможности оформления документов.

2.12.3. Доступ к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотек обеспечивается информированием и созданием системы каталогов и картотек Библиотеки. Каталоги и картотеки отражают все хранящиеся в фонде документы. Каталоги и картотеки формируются на традиционных (карточных) и нетрадиционных (электронных) носителях.

2.12.4. Требования к помещению Библиотеки:

- по размерам и состоянию помещение Библиотеки должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленность, шум, вибрация и др.);

- санитарно-гигиенические нормы содержания библиотечных помещений и обслуживания пользователей предусматривают температурный режим не менее +18 градусов, относительная влажность воздуха - 55 процентов;

- пользователю предоставляется место (стол, стул) для работы с СПА, базами данных библиотек. В случае необходимости предоставляется возможность копирования документов, работы на компьютере.

2.12.5. Требования к оборудованию Библиотеки:

- библиотека должна быть оснащена специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг;

- технические средства Библиотеки включают компьютерную технику, средства копирования документов, аудио, - видеотехнику, средства связи, средства пожарно-охранной сигнализации. Для оказания качественных информационных услуг требуется постоянное обновление компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.13.1. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

- обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;

- обеспечение возможности направления запроса по телефону и электронной почте: muybibl@mail.ru;

2.13.2. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

- соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;

- культура обслуживания (вежливость, эстетичность);

- отсутствие поданных в установленном  порядке  жалоб  на  действия (бездействие) должностных лиц,  осуществленные   в ходе    предоставления   муниципальной  услуги.

2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

2.14.1. Обслуживание пользователей по предоставлению доступа к базам данных, СПА может осуществляться в локальном сетевом режиме.

2.14.2. Обслуживание пользователей в локальном сетевом режиме осуществляется в Центре общественного доступа к сети «Интернет»:

- библиотекарь и (или) сотрудник ЦОД обязан в устной форме предоставить информацию о базах данных, доступ к СПА и БД, т.е. выделить пользовательское место;

- пользователь по завершении работы сообщает сотруднику ЦОД (библиотекарю) количество просмотренных БД.

2.14.3.  Пользователям обеспечивается возможность выбора способа подачи заявления: при личном обращении в Библиотеку или в МФЦ, почтовой связью, в электронной форме с использованием Портала услуг.

2.14.4. При обращении заявителей в МФЦ обеспечивается передача заявления и приложенных к нему документов в Библиотеку в порядке и сроки, установленные соглашением о взаимодействии между МФЦ и Библиотекой, но не позднее следующего рабочего дня со дня регистрации заявления в МФЦ.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, описание административных процедур

* 1. Состав и последовательность выполнения административных процедур
     1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала исполнения административной процедуры по обслуживанию пользователей является обращение пользователя, получение в устной или письменной форме запроса на выдачу требуемого документа, предоставление доступа к СПА, БД, фонду редких книг.
     2. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:
* Сотрудник выполняет следующие действия:

- знакомит гражданина с «Правилами пользования библиотекой»;

- вносит данные о гражданине в «Журнал учета пользователей» с присвоением номера формуляра читателя;

- проверяет правильность заполнения регистрационной карточки и вносит её в картотеку регистрации пользователей;

- ведет поиск в картотеке регистрации пользователей, вносит изменения в карточке регистрации читателя;

- консультирует получателя услуг (рассмотрение запроса);

- предоставляет заявителю доступ к книжному фонду, справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных, фонду редких книг (исполнение запроса);

- готовит основание для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

* Пользователь

- проходит перерегистрацию при первом посещении Библиотеки в новом текущем году;

- ставит в формуляре читателя подпись с расшифровкой фамилии;

- получает консультативную помощь в поиске и  выборе путей поиска информации, полную  информацию о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования,  конкретную информацию;

- получает доступ к документальному фонду библиотеки.

3.2. Прием и регистрация заявления с комплектом прилагаемых к нему документов

* + 1. После записи в библиотеку или проверке читательского билета (в случае не первого посещения) и ознакомления с Правилами пользования библиотекой получатель муниципальной услуги имеет право на получение:

- во временное пользование документов (в печатном и электронном виде) или их копий федеральных, региональных и муниципальных правовых актов (подготовка не более 10 дней, предоставление на 15 дней);

- информации о составе библиотечного фонда через систему каталогов и картотек (до 3 дней);

- разовых библиографических справок в устной, письменной и электронной формах (до 5 дней);

- по предварительному заказу тематического подбора документов (не более 10 дней);

- по предварительному заказу библиографического списка литературы по заданной теме (не более 10 дней);

- консультативных услуг по поиску информации, находящейся в библиотечном фонде (не более 3 дней);

- возможности пользования компьютером библиотеки, с которого осуществляется доступ к электронному справочно-поисковому аппарату, базам данных

3.2.2. Подготовка итоговых документов (исполнение запроса)

3.2.3. Сотрудник библиотеки исполняет запрос пользователя, осуществляет выдачу документов, предоставляет доступ к СПА (в т.ч. электронному), БД, фонду редких книг. В соответствии с возможностями библиотеки и спецификой требуемого документа библиотекарь:

* обслуживает пользователя в читальном зале:

- производит подбор и выдачу специализированных или неспециализированных документов;

- проводит консультации по каталогам, картотекам, новым поступлениям, отбор и копирование документов;

* обслуживает пользователя на абонементе:

- осуществляет приемку (выдачу) документа от пользователя;

- проверку сохранности документа, сверку с читательским формуляром;

- отметку о приемке (выдаче) документа;

- осуществляет выдачу документов из основного книгохранения;

* обслуживает пользователя путем выезда с передвижкой по месту работы;
* обслуживает пользователя по межбиблиотечному абонементу (МБА) с использование электронной доставки документов. (ЭДД);
* обслуживает пользователя путем приема справочно-библиографических запросов;
* обслуживает пользователя в ЦОДе.

3.2.4. Общий срок процедуры приема и выполнение запроса не должен превышать 15-ти рабочих дней. При первичном обращении заявителя оформляется читательский формуляр - время ожидания заявителем при оформлении формуляра не должно превышать 20 минут.

3.2.5. Результат выполнения непосредственных действий по библиотечному обслуживанию – выдача документа (копии документа), предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данным, фонду редких книг - фиксируется сотрудником в читательском формуляре. Во временное пользование сроком до 15 дней (взрослым) и до 10 дней (детям до 14 лет) пользователям бесплатно предоставляется (выдается на дом) любой документ из библиотечных фондов, за исключением особо ценных и редких книг. Особо ценными и редкими книгами можно пользоваться только в читальном зале.

3.2.6. Действия по библиотечному обслуживанию производятся в сроки, определенные Постановлением Министерства труда и социального развития от 3 февраля 1997 года № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках».

3.2.7. Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги - специалист соответствующего подразделения.

3.3. Оформление отказа в предоставлении муниципальной услуги

3.3.1. Основанием для оформления отказа в предоставлении муниципальной услуги является принятие решения Исполнителем об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.3.2. Исполнитель готовит проект итогового документа – решение об отказе в предоставлении информационной справки с перечнем оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги и передает его в порядке делопроизводства руководителю для ознакомления.

3.3.3. Руководитель Учреждения подписывает итоговый документ - решение об отказе в предоставлении информационной справки и передает его в порядке делопроизводства специалисту на регистрацию.

3.3.4. Специалист после регистрации документа направляет Получателю оригинал итогового документа об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.3.5. Общий срок для подготовки решения не может превышать 2 календарных дня.

Блок-схема предоставления муниципальной услуги представлена в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением положений Административного регламента

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением порядка исполнения муниципальной услуги осуществляется должностными лицами Библиотеки, ответственными за организацию работы по исполнению муниципальной услуги.

4.1.2. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением положений Административного регламента устанавливается нормами законодательства Российской Федерации и Республики Бурятия, внутренними нормативными документами Библиотеки.

4.1.3. Требования к качеству исполнения муниципальной услуги ответственными исполнителями по каждой административной процедуре предусмотрены должностными полномочиями (должностным регламентом) специалистов Библиотеки, стандартом и индикаторами качества предоставления библиотечных услуг Республики Бурятия.

4.1.4. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя выявление и устранение нарушений прав пользователей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения пользователей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.2. Должностное лицо, ответственное за выполнение настоящего Регламента

4.2.1. Должностным лицом, ответственным за выполнение настоящего Регламента, является директор Библиотеки.

4.3. Права и обязанности должностных лиц, ответственных за исполнение настоящего Регламента

4.3.1. Должностные лица, ответственные за исполнение настоящего Регламента, обязаны:

- исполнять муниципальную услугу в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Бурятия;

- выполнять административные процедуры в полном объеме, в установленный срок.

4.3.2. Должностные лица, ответственные за исполнение настоящего Регламента, имеют право:

- определять ход исполнения административных процедур;

- вносить предложения по оптимизации процесса реализации муниципальной услуги;

- назначать ответственных за выполнение административных процедур, административных действий.

4.4. Внутренний контроль за соблюдением последовательности действий настоящего Регламента осуществляют создаваемые приказами и распоряжениями директора ответственные по основным направлениям деятельности Библиотеки (по комплектованию, справочно-библиографическому обслуживанию).

4.5. Внешний контроль за деятельностью Библиотеки осуществляется общественным советом, создаваемым в соответствии с нормами законодательства Российской Федерации и Республики Бурятия.

4.6. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений соблюдения административных действий по предоставлению муниципальной услуги, либо прав граждан осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и должностных регламентов.

4.7. Ответственность структурного подразделения и должностного лица закрепляется за ту часть предоставления муниципальной услуги, которую непосредственно осуществляет данный отдел и должностное лицо.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия)

должностного лица, а также сотрудников Библиотеки при предоставлении муниципальной услуги

5.1. Порядок обжалования действий (бездействия) и принятых решений в процессе предоставления муниципальной услуги осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан российской Федерации», п.6 ст.7 Федерального закона от 29 декабря 1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле» и другими нормативными правовыми актами Российской Федерации.

5.2. Заявитель может обжаловать действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего Регламента руководителю организации – директору Библиотеки.

5.2.2. Обращения и претензии заявителей могут поступать по информационным системам общего пользования (электронная почта, факс, на сайт ГП «Поселок Таксимо»), письменно в Книгу жалоб и предложений, а также в виде устных и письменных обращений директору Библиотеки. Адрес указан в п. 2.1.1. настоящего Регламента.

5.2.3. В письменном обращении (претензии) указываются:

- ФИО представителя заинтересованного лица;

- полное наименование юридического лица (в случае обращения от имени юридического лица);

- контактный почтовый адрес;

- предмет обращения (претензии);

- личная подпись заинтересованного лица.

5.2.4. К обращению (претензии) заявитель прилагает копии документов и материалы, характеризующие предмет запроса (жалобы).

5.3. Рассмотрение запроса (жалобы) осуществляется в срок до 30-ти календарных дней с момента поступления обращения (претензии).

5.4. По результатам рассмотрения обращения (претензии) директором Библиотеки принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении обращения (претензии).

5.5. Заявителю направляется сообщение о принятом решении и действиях о применении мер ответственности к сотрудникам, допустившим нарушения в ходе осуществления административной процедуры настоящего Регламента.

5.6. Обращения (претензии) 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 вопросов.

Приложение 1

Блок-схема

|  |
| --- |
| Личное обращение заявителя  в отделы обслуживания МГБ «Поселок Таксимо» |
|  |

|  |
| --- |
| Предоставление необходимых документов |
|  |

|  |
| --- |
| Ознакомление с Правилами пользования МУК МГБ «Поселок Таксимо» |

|  |
| --- |
| Оформление читательского формуляра |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Консультация. Информационная справка. Поиск документа в фонде, ЭК, БД |  | Отказ в предоставлении услуги |
|  | | |
| Наличие документа в фонде, СПА, ЭК, БД в момент обращения заявителя |  |
|  |  |
| Доставка документа по месту требования.  Регистрация выполнения запроса в читательском формуляре |  |
|  |  |
| Предоставление документа из СБФ при необходимости в пользование заявителю, предоставление доступа к БД библиотеки |  |
|  |  |  |

Приложение 2

Директору МУК МГБ «Поселок Таксимо»

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

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О., адрес)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу Вас предоставить информацию о \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

(далее изложение сути вопросов, указывается, какая информация необходима)

Подпись заявителя, дата подачи заявления