

АДМИНИСТРАЦИЯ ПАВЛОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
ПАВЛОВСКОГО РАЙОНА

ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е

от 24.02.2016

№ 94

станция Павловская

**Об утверждении административного регламента
предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное
обслуживание пользователей библиотеки» муниципальным бюджетным
учреждением «Библиотечная система» Павловского сельского поселения
Павловского района**

В целях повышения эффективности организации работы в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с постановлением администрации Павловского сельского поселения Павловского района от 28 сентября 2012 года № 461 «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг, исполнения муниципальных функций администрацией и муниципальными учреждениями Павловского сельского поселения Павловского района», **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» муниципальным бюджетным учреждением «Библиотечная система» Павловского сельского поселения Павловского района.

2. Признать утратившим силу постановление администрации Павловского сельского поселения от 18 марта 2014 года № 114 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Библиотечно-информационное обслуживание населения».

3. Муниципальному казенному учреждению администрации Павловского сельского поселения Павловского района (Воронова) опубликовать (разместить) настоящее постановление на официальном Web-сайте Павловского сельского поселения Павловского района (www.pavlovskoe-sp.ru).

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Павловского сельского поселения Павловского района Н.В.Левченко.

5. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава Павловского сельского поселения
Павловского района



М.В.Шмелёв

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» муниципальным бюджетным учреждением «Библиотечная система» Павловского сельского поселения Павловского района

І. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее – Административный регламент, муниципальная услуга) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» в целях повышения качества предоставления муниципальной услуги и устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги.

1.2. Круг пользователей.

Пользователями муниципальной услуги являются физические лица, независимо от пола, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, иногородние и иностранные граждане, а также лица без гражданства лично либо через своих представителей, уполномоченных на такие действия в установленном законом порядке (далее – пользователь).

1.3. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Информация о предоставлении муниципальной услуги осуществляется специалистами муниципального бюджетного учреждения «Библиотечная система» Павловского сельского поселения Павловского района (далее Библиотека), которая расположена по следующему адресу:

352040, Краснодарский край, Павловский район, ст. Павловская, ул. Горького, 290, телефон/ факс (6191) 3-12-25. Адрес электронной почты: pavlovskaya_bib@mail.ru

Библиотека должна быть открыта для населения не менее 6 дней в неделю. Время работы Библиотеки не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения.

1.3.2. Адрес, режим работы и время приема пользователей в структурных подразделениях Библиотеки для оказания муниципальной услуги.

№ п/п	Структурное подразделение	Адрес	Режим работы и приёма пользователей	Оформление документов
1	Павловская центральная библиотека	Краснодарский кр.ст.Павловская, ул. Горького,290	Вторник – пятница с 10.00 до 18.00. Суббота, воскресенье с 11.00 до 18.00	Формуляр читателя
2	Павловская сельская библиотека №1	Краснодарский кр.ст.Павловская, ул. Спартаковская, 3	Суббота - четверг с 10.00 до 18.00.	Формуляр читателя
3	Павловская сельская библиотека №2	Краснодарский кр.ст.Павловская, ул. Советская, 38	Среда, четверг, пятница, суббота с 11.00 до 16.00	Формуляр читателя
4	Краснопартизанская сельская библиотека	Краснодарский кр. село Краснопартизанское ул. Советская, 64	Вторник-воскресенье с 12.00 до 19.00	Формуляр читателя

Время предоставления перерыва для отдыха и питания специалистов устанавливается в соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка.

В день, предшествующий нерабочему праздничному дню, установленному статьей 112 Трудового кодекса Российской Федерации, график работы изменяется – продолжительность рабочего дня уменьшается на один час.

Один раз в месяц в Библиотеке проводится санитарный день, в течение которого читатели не обслуживаются. О проведении санитарного дня читатели информируются заранее.

1.3.3. Для получения информации о процедуре предоставления муниципальной услуги пользователи обращаются в Библиотеку непосредственно (лично или через уполномоченного представителя), в том числе по телефонам 8(6191) 3-12-25, 8(6191) 5-44-67, а также с письменным заявлением с использованием почтовой, факсимильной связи, электронной связи или иных способов доставки, включая доставку лично или через представителя.

Необходимая информация также может быть получена пользователем: по адресу электронной почты: pavlovskaya_bib@mail.ru; непосредственно в помещении Библиотеки на специально оборудованном информационном стенде.

1.3.4. Представляемая пользователям информация о процедуре предоставления муниципальной услуги должна быть:

- достоверной;
- понятно излагаемой;
- исчерпывающе полной.

Предоставление запрашиваемой пользователями информации осуществляется в форме:

индивидуального устного консультирования (далее – консультирование), в том числе и по телефону;

письменного ответа пользователю, который по просьбе пользователя может быть направлен ему факсимильной связью или по электронной почте на адрес, указанный заявителем;

публичного информирования.

1.3.5. Информация по процедурам предоставления муниципальной услуги, размещенная на информационном стенде, официальном сайте, включает:

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

текст регламента с приложениями (полная версия на сайте и извлечения на информационных стендах);

блок-схемы (Приложение №1 по предоставлению муниципальной услуги и краткое описание порядка оказания муниципальной услуги);

перечни документов, необходимых для оказания муниципальной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;

образцы оформления документов, необходимых для оказания муниципальной услуги, и требования к ним;

месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты организаций, в которых заявители

могут получить документы, необходимые для оказания муниципальной услуги;

режим работы структурных подразделений Библиотеки, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;

таблицы сроков исполнения муниципальной услуги в целом и максимальных сроков выполнения отдельных процедур оказания муниципальной услуги, в том числе времени нахождения в очереди (ожидания), времени приёма документов и т.д.;

порядок информирования о ходе оказания муниципальной услуги;

порядок получения консультаций;

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

1.3.6. Консультирование осуществляется по следующим вопросам:

о нормативных правовых актах, регулирующих отношения в сфере предоставления муниципальной услуги (наименование, номер, дата принятия нормативного правового акта);

о необходимых документах для предоставления муниципальной услуги;

о порядке предоставления муниципальной услуги.

При консультировании по телефону и при непосредственном обращении граждан специалист обязан подробно и в вежливой (корректной) форме в соответствии с поступившим запросом предоставлять запрашиваемую информацию.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, в которое позвонил пользователь, фамилии, имени, отчестве и должности лица, принявшего телефонный звонок.

В случае если для подготовки ответа требуется время более 10 минут, специалист, осуществляющий устное информирование, может предложить заинтересованным лицам направить в администрацию Библиотеки обращение о предоставлении письменной консультации по процедуре предоставления муниципальной услуги либо назначить другое удобное для заинтересованных лиц время для устного информирования.

По электронной почте ответ направляется на электронный адрес заявителя в срок, не превышающий десяти рабочих дней с момента поступления обращения, или почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 10 рабочих дней с момента регистрации письменного обращения.

1.4. Порядок получения консультаций о предоставлении муниципальной услуги

1.4.1. Консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляются специалистами Библиотеки при личном общении с пользователями, а также с использованием средств Интернет, почтовой, телефонной связи и посредством электронной почты.

При ответах на телефонные звонки и обращения граждан по вопросу получения муниципальной услуги специалист обязан:

подробно в корректной форме информировать заинтересованное лицо о порядке получения муниципальной услуги;

при невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, переадресовать звонок заявителя на другое должностное лицо;

избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб его репутации или авторитету администрации Библиотеки;

соблюдать права и законные интересы пользователей.

1.4.2. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

перечня документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, комплектности (достаточности) представленных документов;

источника получения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (орган, организация и их местонахождение);

времени приема и выдачи документов;

сроков предоставления муниципальной услуги;

основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

1.4.3. Консультации и обслуживание пользователей осуществляются в соответствии с графиком (режимом) приёма, указанным в разделе 1.3.1 настоящего административного регламента.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее – муниципальная услуга).

2.2. Муниципальная услуга предоставляется муниципальным бюджетным учреждением «Библиотечная система» Павловского сельского поселения Павловского района через структурные подразделения:

Павловской центральной библиотеки: отделом читального зала, отделом абонементов, информационно-правовым сектором, отделом краеведения;

Павловской сельской библиотеки №1: отделом читального зала, отделом абонементов;

Павловской сельской библиотеки №2: отделом читального зала, отделом абонементов;

Краснопартизанской сельской библиотеки: отделом читального зала, отделом абонементов.

Специалисты Библиотеки, ответственные за предоставление услуги, не вправе требовать от пользователя осуществления действий, в том числе

согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

выдача пользователю Библиотеки запрашиваемых документов (информации о наличии документов) из библиотечного фонда;

отказ в выдаче пользователю Библиотеки запрашиваемых документов (информации о наличии документов) из библиотечного фонда;

Процедура предоставления муниципальной услуги завершается путем получения пользователем Библиотеки:

документа (информации о наличии документов) из библиотечного фонда или других источников;

отказа в выдаче документа (информации о наличии документов).

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги:

предоставление муниципальной услуги при личном обращении осуществляется в часы работы Библиотеки в порядке «живой очереди» составляют:

- получение книги из абонеента – 10 мин.

- получение книги из читального зала, информационного отдела – 20 мин.

- получение книги из основного книгохранения – 20 мин.

Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги зависит от количества пользователей, находящихся в этот момент в Библиотеке, но не больше 30 минут.

Предоставление муниципальной услуги при обращении через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» осуществляется в течение 30 (тридцати) дней с момента обращения пользователя.

2.5. Правовые основания предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 29. 12. 1994г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

Федеральным законом от 29.12.1994г. № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов»;

Федеральным законом от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях гражданских прав ребенка в РФ»;

Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных»;

Законом Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Законом Российской Федерации от 27.04.1993г. № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;

Указом Президента РФ от 27 мая 1995 г. № 539 «Об установлении общероссийского Дня библиотек»;

Законом Краснодарского края от 23 апреля 1996г. № 28-КЗ «О библиотечном деле в Краснодарском крае»;

Законом Краснодарского края от 31.05.2005г. № 867-КЗ. «Об обязательном экземпляре документов Краснодарского края»;

Законом Краснодарского края от 03.11.2000г. № 325-КЗ. «О культуре»;

Постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.1997г. «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;

Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 22.06.1998г. «О формировании государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны»;

Приказом Минкультуры РФ от 2.12.1998 г. № 590 «Об утверждении» Инструкции об учете библиотечного фонда»;

Межгосударственным стандартом ГОСТ 7.73-96 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Поиск и распространение информации. Термины и определения» (утв. постановлением Госстандарта РФ от 13.02. 1997 г. №53);

Межгосударственным стандартом ГОСТ 7.82-2001 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание электронных ресурсов. Общие требования и правила составления» (принят Межгосударственным советом по стандартизации, метрологии и сертификации, протокол № 19 от 22.05 2001 г. №19)»;

Письмом Минфина РФ от 4 ноября 1998 г. № 16-00-16-198 «Об инвентаризации библиотечных фондов»;

Постановление администрации Павловского сельского поселения Павловского района от 02.12.2010 года № 699 «Об утверждении порядка определения платы за оказание бюджетными учреждениями Павловского сельского поселения Павловского района услуг, относящихся к основным видам деятельности».

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

Запрос заявителя в устной или письменной форме, в том числе по электронной почте.

При личном посещении библиотеки производится запись пользователя на абонементе, в читальном зале, информационном отделе.

Для получения муниципальной услуги пользователь Библиотеки предоставляет документ, удостоверяющий личность.

Муниципальная услуга может быть предоставлена по запросу пользователя, поступившему по почте, в том числе по электронной почте. (Приложение №3). Письменные запросы пользователей о предоставлении муниципальной услуги, поступившие по почте, включая запросы, поступившие по электронной почте, являются основанием для предоставления муниципальной услуги.

2.7. Оказание муниципальной услуги включает в себя получение: бесплатной информации о наличии в библиотечных фондах конкретного документа;

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

консультационной помощи в поиске и выборе источников информации;

во временное пользование любого документа из библиотечных фондов;

документа или его копии по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;

дополнительных видов услуг, в том числе платных, перечень которых определяется Муниципальным бюджетным учреждением «Библиотечная система» Павловского сельского поселения Павловского района.

2.8. Учреждение не вправе требовать от пользователя:

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

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги отсутствует.

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

отсутствие документов и информации во всех доступных формах.

возникновение обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор).

нарушение правил пользования библиотекой.

2.11. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг.

Оказание бесплатной муниципальной услуги включает в себя:

получение пользователем библиотеки:

бесплатной информации о наличии в библиотечных фондах конкретного документа;

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

консультационной помощи в поиске и выборе источников информации;
во временное пользование любого документа из библиотечных фондов;

документа или его копии по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;

2.12. Библиотекой оказываются дополнительные платные услуги определяемые на основании положения о платных услугах, осуществляемых Библиотекой. Оплата сервисных услуг производится согласно Прейскуранту платных услуг Библиотеки)

2.13. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги:

знакомство пользователя с «Правилами пользования услугами муниципального бюджетного учреждения «Библиотечная система» Павловского сельского поселения Павловского района», утверждёнными приказом директора муниципального бюджетного учреждения «Библиотечная система» Павловского сельского поселения Павловского района от 01 января 2008 года.

заполнение формуляра читателя по данным паспорта пользователя.
(Приложение №2)

2.13.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является личное обращение пользователя, выражающего желание получить муниципальную услугу.

2.13.2. Запись в Библиотеку производится при посещении пользователем Библиотеки в отделе абонемента, в отделе читального зала, в информационно-правовом секторе.

2.13.3. Сроки ожидания при оказании муниципальной услуги в Библиотеке составляют:

получение документа из отдела абонемента – 10 мин.

получение документа из отдела читального зала – 10 мин.

получение документа из отдела основного книгохранения – 20 мин.

Общий срок оказания муниципальной услуги в Библиотеке не должен превышать 30 минут.

2.13.4. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги:

устные и письменные запросы пользователей о предоставлении муниципальной услуги при посещении пользователями Библиотеки регистрируются в порядке «живой очереди» в часы работы Библиотеки;

письменные запросы пользователей о предоставлении муниципальной услуги, поступившие по почте, включая запросы, поступившие в электронной форме, регистрируются в день получения запроса.

Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги:

при посещении пользователями Библиотеки максимальный срок ожидания результата предоставления муниципальной услуги ограничен рамками «живой очереди» в часы работы Библиотеки, но не более 30 минут;

по письменным запросам пользователей, поступившим по почте, включая запросы, поступившие в электронной форме, результат предоставляется в срок, не превышающий 30 (тридцать) дней со дня регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, если не установлен более короткий срок исполнения обращения.

2.13.5. Запись документа производится в формуляр читателя, документы выдаются на абонементе на срок от 15 до 30 дней. В читальном зале – в течение рабочего дня.

Доступ к документам, которые отсутствуют в фонде Библиотеки, но могут быть получены по каналам межбиблиотечной связи, осуществляется по предварительному заказу. (Приложение №3)

2.14. Срок и порядок регистрации запроса пользователя о предоставлении муниципальной услуги при личном посещении пользователем библиотеки регламентирован рамками «живой очереди». Срок регистрации запроса пользователя о предоставлении муниципальной услуги при поступлении запроса пользователя по почте, включая запрос, поступивший в электронной форме, - день (дата) получения запроса. Запросы, пришедшие в электронной форме в нерабочее время, в выходные и праздничные дни, регистрируются в следующий рабочий день.

2.15. Требования к помещениям предоставления муниципальной услуги.

По размерам и состоянию помещение Библиотеки должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть 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.

Площадь помещения Библиотеки должна соответствовать нормам (СН 495-77), учитывающим требования рационального размещения необходимого оборудования. При этом рекомендуются помещения прямоугольной формы, имеющие две зоны: читательскую (зона обслуживания) и служебно-производственную (функционально-техническая).

Здание Библиотеки должно быть оборудовано пандусом, специальными держателями, ограждениями, специальными креслами и другими устройствами для удобства пользователей с ограниченными возможностями.

Помещение и оборудование Библиотеки должны соответствовать возрастным особенностям пользователей.

Количество служебных помещений зависит от числа штатных сотрудников и выполняемых ими функций, и составляет не менее 20 % площади читательской зоны. Служебные помещения должны иметь удобную

функциональную связь, как между собой, так и с подразделениями обслуживания пользователей.

2.15.1. Требования к местам для информирования пользователей.

Места для информирования пользователей оборудуются визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационных стендах, столах. Информационный стенд, столы размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним.

2.16. Показатели доступности и качества муниципальных услуг.

Критерии оценки качества библиотечных услуг	Показатели
1. Соответствие библиотечных ресурсов читательским потребностям и интересам	<p>Поступление новых документов в фонд Библиотеки в год. Скорость предоставления информации о наличии документов в фондах (максимальное время с момента запроса потребителя до предоставления информации).</p> <p>Наличие документов на различных носителях информации.</p> <p>Наличие сводных электронных каталогов (количество записей в них).</p> <p>Наличие собственных баз данных, образовательных программ, полнотекстовых баз данных, периодических изданий и т.д.</p> <p>Фонд документов обязан отвечать сложившемуся в обществе многообразию мнений, точек зрения, исключать материалы, связанные с пропагандой экстремизма, терроризма, вражды, насилия, жестокости, порнографии. Количество автоматизированных рабочих мест в Библиотеке.</p>
2. Повышение читательской активности и как, следствие, повышения культурно-образовательного уровня граждан	<p>Динамика посещаемости читальных залов и абонементов в среднем на одного пользователя в год.</p> <p>Количество документов выданы в год.</p> <p>Поступление новых документов в фонд Библиотеки в год.</p>
3. Комфортность, прогрессивность	<p>Местоположение Библиотеки, режим работы, наличие услуг межбиблиотечного абонемента и электронной доставки документов, пользование услугами Интернет, доступ к электронным базам данных в помещении Библиотеки и через Интернет, внестационарное обслуживание.</p> <p>Современная материально-техническая база, наличие новых информационных технологий,</p>

	обеспечение доступа пользователя к информационным технологиям, компетентность специалистов. Возможность доступа к фондам удаленного пользователя. Свободный доступ пользователей к информации обеспечивается созданием открытой системы информирования населения о комплексных библиотечных ресурсах, формированием сводных электронных информационных ресурсов, интеграцией их в единое мировое информационное пространство.
4. Сервисность предоставляемых услуг	Наличие доступа к Интернет - ресурсам, спектр основных библиотечных услуг и дополнительных платных услуг.
5. Прозрачность и доступность информации о работе библиотеки	Ежегодный отчет о деятельности Библиотеки перед населением в печатной, электронной или устной форме. Количество публикаций в СМИ в год.
6. Качество управления персоналом	Укомплектованность специалистами с высшим специальным образованием. Наличие молодых специалистов. Возможность повышения квалификации. Современная концепция управления, основанная на регулярной аттестации библиотечных кадров.
7. Качество электронных и традиционных каталогов Библиотеки	Отношение объема электронного каталога к общему количеству книжного фонда в год. Период времени между датой поступления книг в Библиотеку и датой их включения в электронный каталог не должен превышать 30 календарных дней.

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

3.1. Состав и последовательность выполнения административных процедур в рамках предоставления муниципальной услуги при личном посещении Библиотеки пользователем:

ознакомление пользователя с Правилами пользования Библиотекой и другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность – 5 минут;

оформление формуляра читателя на основании документа, удостоверяющего личность – 5 минут;

заполнение поручительства пользователем – 3 минуты;

выполнение запроса пользователя библиотекарем – 10-15 минут.

3.2. Принятие решения об установлении права на получение муниципальной услуги либо об отказе заявителю.

Библиотечное обслуживание, консультационная помощь, оказываемая библиотекарем пользователю в поиске и выборе источников информации в случае установления права на получение муниципальной услуги.

В случае установлении права на получение муниципальной услуги в соответствии с возможностями библиотеки и спецификой запроса пользователя 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 – 10 минут;

обслуживает пользователя на абонементе: осуществляет приемку (выдачу) документа от пользователя, проверку сохранности документа, сверку с читательским формуляром, отметку о приемке (выдаче) документа – 3 минуты;

осуществляет выдачу документов из основного книгохранения – 5 минут;

осуществляет внестационарное библиотечное обслуживание; обслуживает пользователя по межбиблиотечному абонементу (МБА): разъясняет правила заполнения бланка-заказа (Приложение №3), пользования документом при получении. Предупреждает о сроках получения и возврата документа – 5 минут.

обслуживает пользователя путем приема справочно-библиографических запросов – 10 минут и т.д.

3.3. Состав и последовательность выполнения административных процедур в рамках предоставления муниципальной услуги по запросу пользователя, присланному по почте, в том числе по электронной почте:

регистрация запроса от пользователей на предоставление муниципальной услуги - отметка библиотекарем поступления запроса в Журнале регистрации письменных запросов на библиотечное обслуживание, присланных по почте, в том числе по электронной почте – 4 минуты;

рассмотрение запроса и принятие решения об установлении права на получение муниципальной услуги либо об отказе пользователю – 5 минут;

подготовка библиотекарем информации, запрашиваемой пользователем – 10 минут;

оформление и отправка письменного ответа в соответствии с адресом, указанным пользователем в запросе, по почте или электронной почте – 5 минут.

3.4. Сроки выполнения административных процедур при личном посещении пользователем Библиотеки регламентированы рамками «живой очереди».

3.5. Сроки выполнения административных процедур при поступлении запросов пользователей по почте, включая запросы, поступившие по электронной почте, составляют 30 (тридцать) дней со дня регистрации запроса, если не установлен более короткий срок исполнения обращения.

В исключительных случаях срок выполнения административных процедур может быть продлен, но не более чем на 30 (тридцать) дней, с обязательным уведомлением пользователя о продлении срока.

Уведомление пользователю о продлении срока высылается в день истечения первоначального срока выполнения административных процедур.

3.6. Требования к порядку выполнения административных процедур, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме:

при первичном обращении пользователей при посещении Библиотеки выполнение административных процедур библиотекарями на библиотечное обслуживание должно проходить с соблюдением состава и последовательности выполнения административных процедур в соответствии с пунктом 3.1 раздела III настоящего Регламента;

при вторичном и последующих посещениях пользователем Библиотеки из состава административных процедур исключаются оформление формуляра читателя так как оформление формуляра читателю производится при первичном посещении библиотеки пользователем;

в случае если запрашиваемая пользователем информация отсутствует в Библиотеке, библиотекарь должен предоставить пользователю устно или письменно, в том числе в электронном виде, данные о месте ее нахождения (размещения) или рекомендации по ее поиску;

письменный ответ пользователю, отправляемый по почте или в электронном виде, должен быть доступен для прочтения и содержать информацию, запрашиваемую пользователем, или мотивированный ответ о невозможности ее получения.

3.7. При выявлении оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги при посещении Библиотеки мотивированный отказ пользователь получает в порядке «живой очереди».

3.8. При выявлении оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги пользователю, направившему запрос по почте или в электронном виде, в адрес пользователя направляется письмо с мотивацией отказа в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации запроса, если не установлен более короткий срок исполнения обращения.

3.9. Директор Библиотеки несет ответственность за выполнение состава, последовательности, сроков выполнения административных процедур, требований к порядку их выполнения, в том числе особенностей выполнения административных процедур в электронной форме.

3.10. Административные процедуры считаются выполненными, если предоставлен их состав, обеспечены последовательность, сроки и требования к порядку выполнения административных процедур, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме.

3.11. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приводится в приложении № 1 к Регламенту.

IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента

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

Текущий контроль за соблюдением последовательности административных действий, определённых настоящим Административным регламентом, и принятием в ходе предоставления муниципальной услуги решений сотрудниками Библиотеки, осуществляется директором Библиотеки.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок, полноты и качества предоставления муниципальной услуги.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и установление нарушений прав пользователей, принятие решений об устранении соответствующих нарушений.

Проверки могут быть плановыми на основании планов работы Библиотеки, либо внеплановыми, проводимыми в том числе по жалобе пользователей на своевременность, полноту и качество предоставления муниципальной услуги.

Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании приказов (распоряжений) директора Библиотеки.

Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия.

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

4.3. Ответственность сотрудников учреждения и иных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

По результатам проведения проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае выявления нарушений виновные лица привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации.

4.4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций.

Контроль за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности Библиотеки при предоставлении муниципальной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и возможности рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения муниципальной услуги.

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

5.1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования заявителем являются решения и действия (бездействия) учреждения, должностного лица учреждения.

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе, в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края, настоящим Регламентом для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края, настоящим регламентом для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания для отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края, настоящим регламентом;
- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края, настоящим регламентом;
- отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является подача юридическим или физическим лицом жалобы (претензии).

5.4. Юридические и физические лица имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).

5.5. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в форме электронного документа в учреждения.

5.6. Жалобы на решения, принятые руководителем учреждения, подаются главе Павловского сельского поселения Павловского района.

5.7. Жалоба может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети интернет, официального сайта администрации Павловского сельского поселения Павловского района, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.8. Жалоба должна содержать:

- наименование учреждения, должностного лица учреждения либо служащего учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, должностного лица учреждения;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, должностного лица учреждения. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.9. Жалоба, поступившая в учреждения, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения, должностного лица учреждения в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.10. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы (претензии) и случаев, в которых ответ на жалобу (претензию) не дается.

Основания для приостановления рассмотрения жалобы (претензии) отсутствуют.

Ответ на жалобу (претензию) не дается в случаях:

- наличия вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- наличия решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

Основания для оставления жалобы без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

5.11. По результатам рассмотрения жалобы глава Павловского сельского поселения Павловского района принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных учреждением опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;
- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.12. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.11 настоящего регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

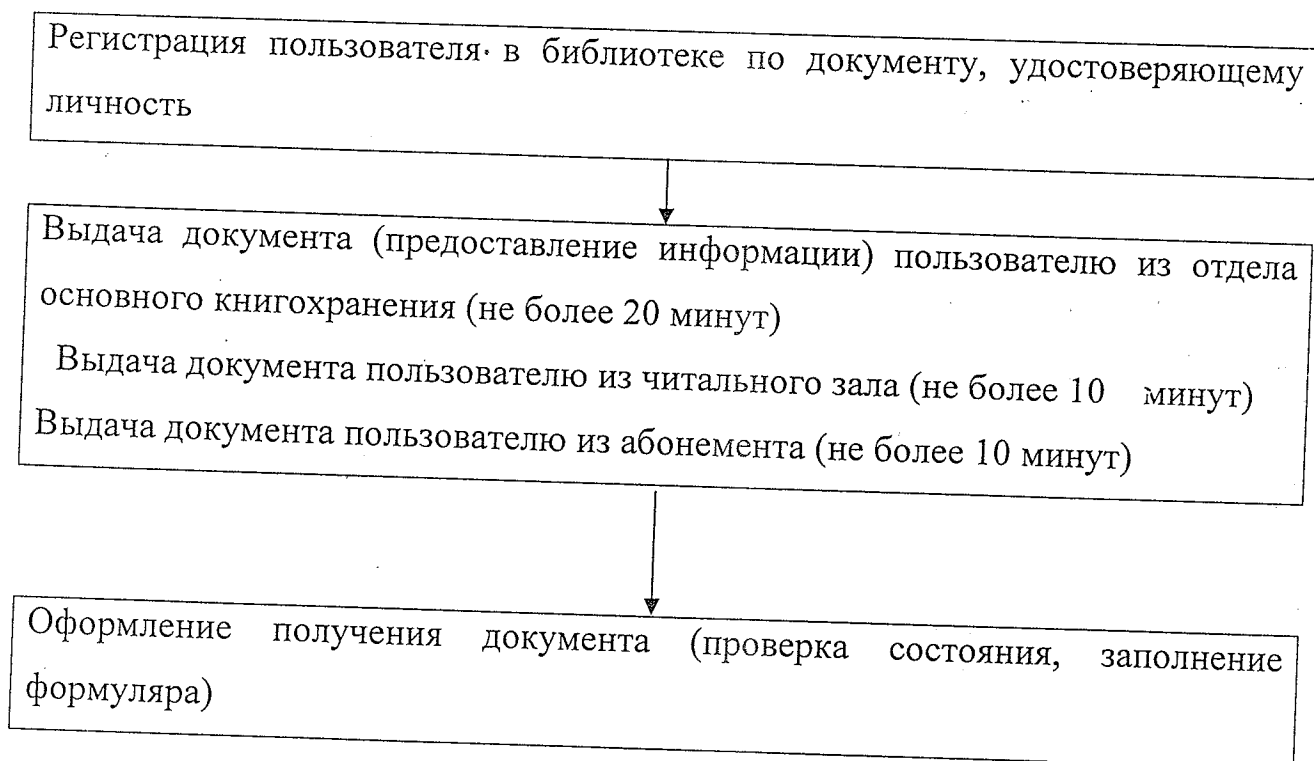
Директор муниципального бюджетного
учреждения «Библиотечная система»
Павловского сельского поселения
Павловского района



Л.С. Левенец

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Библиотечно-информационное
обслуживание населения»

Блок - схема предоставления муниципальной услуги
«Библиотечно-информационное обслуживание населения»



Директор муниципального бюджетного
учреждения «Библиотечная система»
Павловского сельского поселения
Павловского района

Л.С. Левенец

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и
информационное обслуживание
пользователей библиотеки» муниципальным
бюджетным учреждением «Библиотечная
система» Павловского сельского поселения
Павловского района

Форма № 5

Пояснение к форме №5

1. Формуляр читателя ведется в библиотеке и заполняется библиотекарем, выдающим читателю книги.
2. Лицевая сторона формуляра заполняется библиотекарем по документам читателя.
3. При получении книг читатель расписывается в графе 5 формуляра отдельно за каждую книгу- При возвращении книг библиотекарь зачеркивает в присутствии читателя его расписку.

ЗАМЕТКИ БИБЛИОТЕКАРЯ

Срок возвр. книги	Инвентарный №	Отдел	Автор
1	2	3	

ФОРМУЛЯР ЧИТАТЕЛЯ

№ _____ № _____ № _____

1. Фамилия _____
2. Имя _____
3. Отчество _____
4. Год рождения _____
5. Образование _____
6. Место работы _____
7. Кем работает _____
8. Место учебы _____
9. Номер телефона _____
10. Номер паспорта _____
11. Домашний адрес _____

Правила библиотеки знаю и обязуюсь выполнять. С обработкой персональных данных согласен.

Подпись _____

Дата записи _____

и заглавие книги	Расписка читателя в получении книги	Отметка о возврате книги
4	5	6

Директор муниципального бюджетного учреждения «Библиотечная система»



Л.С. Левенец

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Библиотечно-информационное
обслуживание населения»

ФОРМА ЭЛЕКТРОННОГО БЛАНКА – ЗАКАЗА

				№ заказа		Шифр хранения						№ заказа		Шифр хранения	
				Дата заказа		Инв. №						Дата заказа		Инв. №	
Автор, заглавие книги или журнала:								Автор, заглавие книги или журнала:							
Автор, заглавие статьи:								Автор, заглавие статьи:							
место изд:		Год:		№, том:		Страницы		Место изд:		Год:		№, том:		Страницы	
Нет в фонде		Не выдается		Занято		Очередь		Заказчик согласен на: <u>оригинал</u> да/нет ксерокопию да/нет эл.копию да/нет							
Срок возврата:								Адрес заказчика:							

Директор муниципального бюджетного
учреждения «Библиотечная система»
Павловского сельского поселения
Павловского района



Л.С. Левенец