

АДМИНИСТРАЦИЯ ПАВЛОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ  
ПАВЛОВСКОГО РАЙОНА

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 03.06.2014

№ 257

станция Павловская

**Об утверждении административного регламента  
предоставления муниципальной услуги  
«Библиотечно-информационное обслуживание населения»  
муниципальным бюджетным учреждением Детская библиотека  
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 «Библиотечно-информационное обслуживание населения» муниципальным бюджетным учреждением Детская библиотека Павловского сельского поселения Павловского района (прилагается).

2. 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](http://www.pavlovskoe-sp.ru)).

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

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

Глава Павловского сельского поселения  
Павловского района



М.В.Шмелёв

УТВЕРЖДЁН  
к постановлению администрации  
Павловского сельского поселения  
Павловского района  
от 03.06.2014 № 257

---

## АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

**предоставления муниципальной услуги  
«Библиотечно-информационное обслуживание населения»  
муниципальным бюджетным учреждением Детская библиотека  
Павловского сельского поселения Павловского района**

### I. Общие положения

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечно-информационное обслуживание населения» (далее – муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении указанной муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий, а также устанавливает порядок взаимодействия с физическими лицами, органами местного самоуправления, муниципальными и государственными учреждениями и иными организациями.

1.2. Предметом регулирования административного регламента (далее Регламент) является библиотечно-информационное обслуживание населения, установление стандарта предоставления муниципальной услуги, состав, последовательность и сроки административных процедур, требования к порядку их выполнения, формы контроля за исполнением Регламента, порядок обжалования решений и действий (бездействий) муниципального бюджетного учреждения Детская библиотека Павловского сельского поселения Павловского района (далее — Детская библиотека), предоставляющего муниципальную услугу.

В настоящем Регламенте используются следующие понятия:

административный регламент - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт предоставления муниципальной услуги;

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

библиотекарь – штатный сотрудник библиотеки;

библиотечно-информационное обслуживание – деятельность библиотеки по

предоставлению пользователям документов, библиографической, фактографической и другой информации в соответствии с их запросами, а также оказанию других библиотечных услуг;

библиотечная услуга – конкретный положительный результат библиотечного обслуживания, выражающийся в обеспечении доступа пользователей к ресурсам данной библиотеки и других информационных систем;

абонемент – форма обслуживания, предусматривающая выдачу документов на определенных условиях для использования вне библиотеки;

библиотечный каталог - совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающая состав и содержание фонда библиотеки;

документ - материальный объект с зафиксированной на нем информацией в виде текста, звукозаписи или изображения, предназначенный для передачи во времени и пространстве в целях хранения и общественного использования;

межбиблиотечный абонемент – абонемент, основанный на использовании документов других библиотек при их отсутствии в данном фонде;

пользователь библиотеки - физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки;

формуляр читателя – документ, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, о выданных пользователю и возвращенных им документах;

библиотечный фонд - упорядоченная совокупность документов, собираемых в библиотеке в соответствии с ее функциями и задачами для хранения и представления их пользователям библиотеки.

портал государственных и муниципальных услуг - государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предназначенных для распространения с использованием сети «Интернет» и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров государственных и муниципальных услуг;

предоставление муниципальной услуги в электронной форме - предоставление муниципальной услуги с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, в том числе с использованием портала государственных и муниципальных услуг, многофункциональных центров, универсальной электронной карты и других средств;

1.3. Пользователь (получатель муниципальной услуги) - физическое или юридическое лицо, обратившееся с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме.

Пользователями муниципальной услуги Детской библиотеки являются физические или юридические лица, в том числе несовершеннолетние (дети и подростки до 15 лет), независимо от пола, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, иностранцы и иностранные граждане, а также лица без гражданства, как

лично, так и через представителей, наделенных определенными полномочиями в установленном законом порядке.

1.4. Требования к информированию о порядке предоставления муниципальной услуги:

1.4.1. Местонахождение муниципального бюджетного учреждения Детская библиотека Павловского сельского поселения Павловского района:

Почтовый адрес: 352040, Краснодарский край, ст. Павловская, ул. Горького, 302.

Часы работы Детской библиотеки:

Понедельник	Выходной
Вторник	9.00-18.00
Среда	9.00-18.00
Четверг	9.00-18.00
Пятница	9.00-18.00
Суббота	10.00-17.00
Воскресенье	10.00-17.00
Предпраздничные дни	9.00-16.00
Перерыв на обед	нет

последняя среда каждого месяца санитарный день

Детская библиотека открыта для населения 6 дней в неделю. Один раз в месяц в библиотеке проводится санитарный день, в течение которого пользователи не обслуживаются. О проведении санитарного дня информирование осуществляется заранее через объявления, размещаемые в здании Детской библиотеки.

Способы получения информации о местах нахождения и графиках работы предоставляются посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе в сети «Интернет» на официальном сайте Павловского сельского поселения, официальном сайте Детской библиотеки, на информационных стендах Детской библиотеки, с использованием средств телефонной связи, электронного информирования,

1.4.2. Справочные телефоны:

администрации Павловского сельского поселения **8 (86191) 5-22-95;**

Детской библиотеки **8 (86191) 5-77-66.**

1.4.3. Адреса официальных сайтов:

официальный сайт Павловского сельского поселения Павловского района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по электронному адресу [http:// www.pavlovskoe-sp.ru](http://www.pavlovskoe-sp.ru)

Официальный сайт Детской библиотеки в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по электронному адресу <http://www.pav-childrenlib.ru>

1.4.4. Адреса электронной почты:

электронный адрес администрации Павловского сельского поселения: [pavlov-sprrg@krasnodar.ru](mailto:pavlov-sprrg@krasnodar.ru);

электронный адрес Детской библиотеки: [pav.det.bib@yandex.ru](mailto:pav.det.bib@yandex.ru)

1.4.5. Порядок получения информации пользователями по вопросам предоставления муниципальной услуги:

информация о порядке предоставления муниципальной услуги сообщается при личном посещении Детской библиотеки, по телефону или письменном обращении пользователей, включая обращение по электронной почте, а также содержится на официальных сайтах Павловского сельского поселения, Детской библиотеки, на информационных стендах и в раздаточных информационных материалах (брошюрах, буклетах и т.д.).

1.4.6. Порядок получения сведений о ходе предоставления муниципальной услуги:

информация о ходе предоставления муниципальной услуги сообщается при личном посещении Детской библиотеки, по телефону или письменном обращении пользователей, включая обращение по электронной почте.

1.4.7. Порядок, форма и место размещения информации о порядке предоставлении муниципальной услуги и о ходе предоставления муниципальной услуги:

информация размещается ответственным исполнителем предоставления муниципальной услуги.

Сведения о ходе предоставления услуги можно получить в устной или письменной форме, в том числе по электронной почте.

Письменный ответ должен содержать полную исчерпывающую информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги и (или) ходе предоставления услуги.

Ответ библиотекаря пользователю при личном посещении Детской библиотеки пользователем или принявшего телефонный звонок пользователя с просьбой о предоставлении информации должен содержать информацию о наименовании учреждения, куда обратился пользователь, фамилию, имя, отчество и должность библиотекаря Детской библиотеки. При невозможности библиотекаря, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому специалисту, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщён телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, библиотекарь может предложить пользователю обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное пользователю время для устного информирования.

## **II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги – «Библиотечно-информационное обслуживание населения».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу: муниципальное бюджетное учреждение Детская библиотека Павловского сельского поселения Павловского района.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление доступа к документу вне зависимости от его формы хранения и

содержания или отказ в предоставлении доступа.

#### 2.4. Срок предоставления муниципальной услуги:

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

- получение книги из абонементов – 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 Детской 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 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

Федеральным законом от 29 декабря 1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

Федеральным законом от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов»;

Федеральным законом от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях гражданских прав ребенка в РФ»;

Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Законом Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 года № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;

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

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

Законом Краснодарского края от 31 мая 2005 года № 867-КЗ «Об обязательном экземпляре документов Краснодарского края»;

Постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03 февраля 1997 года «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;

Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 22 июля 1998 года «О формировании государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны»;

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 февраля 1997 года №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 мая 2001 года №19)»;

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

Постановление администрации Павловского сельского поселения Павловского района от 02 декабря 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 в Детскую библиотеку младшего абонента, старшего абонента, досугово-игрового абонента, читального зала, информационного отдела.

Для получения муниципальной услуги пользователь Детской библиотеки предоставляет документ, удостоверяющий личность. Дети до 14 лет записываются на основании документов, удостоверяющих личность их законных представителей и их поручительства.

Родители, попечители, опекуны, иные законные представители должны ознакомиться с «Правилами пользования МБУ Детская библиотека Павловского сельского поселения» (далее — Правила пользования), утвержденными приказом директора учреждения от 31 декабря 2011 года № 73 и письменно (своей подписью) заверить свою обязанность их соблюдения в поручительстве (Приложение №1).

При записи в Детскую библиотеку пользователь должен ознакомиться с Правилами пользования и подтвердить своей подписью на формуляре читателя (Приложение №2) обязательство о выполнении Правил пользования. Дошкольники и учащиеся 1-3 классов не расписываются.

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. 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;

предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении учреждения, предоставляющего муниципальную услугу в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами и актов органов местного самоуправления.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

если в письменном заявлении не указаны фамилия пользователя, его направившего, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

если в заявлении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников учреждения, а также членов их семей, такое заявление остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а пользователю сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

если текст заявления (либо документов, приложенных к нему) не поддается прочтению, ответ на заявление не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации заявления сообщается пользователю, направившему заявление, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

если в заявлении содержится вопрос, на который пользователю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми заявлениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с пользователем по данному вопросу при условии, что указанное заявление и ранее направляемые заявления направлялись в одно и то же учреждение, о данном решении уведомляется пользователь, направивший заявление;

если ответ по существу поставленного в заявлении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

если отсутствуют полные наименования юридических лиц (без сокращений) с указанием адресов их органов;

если фамилии, имена и отчества заявителей, адрес их места жительства не написаны полностью;



если имеются документы с серьезными повреждениями, не позволяющими однозначно истолковать их содержание.

2.9. 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.

Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

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

Оказание 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;

дополнительных видов услуг, в том числе платных, перечень которых определяется Детской библиотекой (основанием для предоставления услуг является Положение о платных услугах, осуществляемых Детской библиотекой. Оплата сервисных услуг производится согласно Прейскуранту платных услуг Детской библиотеки).

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

устные и письменные запросы пользователей о предоставлении муниципальной услуги при посещении пользователями Детской библиотеки регистрируются в порядке «живой очереди» в часы работы Детской 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 Детской библиотеки максимальный срок ожидания результата предоставления муниципальной услуги ограничен рамками «живой очереди» в часы работы Детской 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.

2.12. 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.

2.13. Требования к помещениям, оборудованию мест предоставления муниципальной услуги в Детской библиотеке:

вход и выход из помещения, в котором осуществляется предоставление муниципальной услуги, оборудуются соответствующими указателями;

в помещениях на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей Детской библиотеки, библиотекарей и других сотрудников учреждений;

места предоставления муниципальной услуги оборудуются информационными стендами, содержащими необходимую информацию об условиях предоставления муниципальной услуги, график работы Детской библиотеки;

Детская библиотека оборудована столами и стульями для удобной работы с документом, представлены алфавитный и систематический каталоги, содержащие сведения о библиотечном фонде;

оборудуются места общего пользования (туалеты и гардеробы);

места предоставления муниципальной услуги оборудуются с учетом комфортности предоставления муниципальной услуги и требований СанПиН;

рабочие места библиотекарей оснащаются табличками с указанием фамилии, имени, отчества и должности;

обеспечивается выполнение обязательных требований безопасности, соблюдаются меры противопожарной защиты и охраны окружающей среды в соответствии с нормативами, действующими на территории Российской Федерации.

2.14. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

Показатели доступности и качества муниципальной услуги определяются в обеспечении расширения кругозора пользователей, в мобилизации духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов, снижением негативных проявлений в обществе; развитием творческого потенциала пользователей, повышением творческой активности, всестороннего духовного развития детей и подростков.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя
--	---------------------------------

Удовлетворенность пользователей качеством и полнотой предоставляемой информации о порядке и условиях библиотечного обслуживания посредством:

- телефонной связи (предоставление по запросу, обращению) 100%
- почтовой связи, в том числе электронной почты (предоставление по запросу, обращению) 100%
- размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, иных отведенных для этих целей местах 100%
- размещения информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе на официальных сайтах Павловского сельского поселения и Детской библиотеки 90%
- обнародования (опубликования) информации в средствах массовой информации 90%
- ознакомления пользователей (заявителей) с информацией через библиотечные фонды 90%
- доля случаев предоставления муниципальной услуги в установленный срок с момента подачи запроса 100%
- доля пользователей, ожидавших в очереди для подачи документов с целью предоставления муниципальной услуги не более установленного Регламентом срока 100%
- соблюдение срока регистрации запроса пользователя 100%
- доля пользователей, ожидавших в очереди для получения результата предоставления муниципальной услуги не более установленного Регламентом срока 100%
- доля пользователей, удовлетворенных качеством процесса библиотечного обслуживания 98%
- соответствие помещений, отведенных для предоставления муниципальной услуги, в том числе мест ожидания приема, санитарно-эпидемиологическим и санитарно-гигиеническим требованиям, наличие системы противопожарной и охранной сигнализации, оборудованность информационными стендами, средствами электронной техники, местами для оформления пользователями документов (заявления, запроса), а также доступными местами общественного пользования (туалет) и размещения верхней одежды посетителей 95%
- оборудованность рабочих мест библиотекарей Детской библиотеки, участвующих в процессе предоставления муниципальной услуги, средствами телефонной и телекоммуникационной связи, функциональной мебелью, канцелярскими принадлежностями 100%

укомплектованность Детской библиотеки необходимым количеством библиотекарей	100%
доля библиотекарей, участвующих в процессе предоставления муниципальной услуги, с высшим образованием	80%
доля обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0,0%
доля обоснованных жалоб, рассмотренных в установленный срок	0,0 %
доля пользователей, обратившихся за обжалованием действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги библиотекарями Детской библиотеки, в судебном порядке	0,0%
доля пользователей, удовлетворенных вежливостью библиотекарей, участвующих в процессе предоставления муниципальной услуги	100%
количество пользователей, обратившихся в Детскую библиотеку за получением информации о муниципальной услуге, о порядке предоставления муниципальной услуги	2768 человек
выполнение плановых показателей	100%
выполнение планового числа проведенных мероприятий;	100%
режим работы библиотеки удобен для основной части населения	90%
количество пользователей, обратившихся в Детскую библиотеку за получением муниципальной услуги	2768 человек

2.15. Обеспечение возможности получения пользователями на официальном сайте администрации Павловского сельского поселения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в Сводном реестре государственных и муниципальных услуг (функций) Краснодарского края, на Едином портале государственных и муниципальных услуг форм заявлений и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги в электронном виде.

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

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

ознакомление пользователя с Правилами пользования Детской библиотекой и другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность;

оформление формуляра читателя на основании документа, удостоверяющего личность;

заполнение поручительства пользователем;

выполнение запроса пользователя библиотекарем.

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 установления 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;

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;

осуществляет внестационарное библиотечное обслуживание;

обслуживает пользователя по межбиблиотечному абонементу (МБА): разъясняет правила заполнения бланка-заказа (Приложение №4), пользования документом при получении. Предупреждает о сроках получения и возврата документа.

обслуживает пользователя путем приема справочно-библиографических запросов 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;

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

подготовка библиотекарем информации, запрашиваемой пользователем;

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

3.4. Сроки выполнения административных процедур при личном посещении пользователем Детской 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 Детской 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 Детской библиотеки из состава административных процедур исключаются оформление формуляра читателя так как оформление формуляра читателя пользователю производится при первичном посещении библиотеки пользователем;

в случае если запрашиваемая пользователем информация отсутствует в Детской 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 Детской 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 Детской 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 № 5 к Регламенту.

#### **IV. Формы контроля за выполнением административного регламента**

4.1. Внутренний контроль за предоставлением муниципальной услуги, соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений библиотекарем осуществляет директор Детской библиотеки.

4.2. Библиотекарь, уполномоченный на предоставление муниципальной услуги, несет персональную ответственность за соблюдение срока и порядка предоставления информации, исполнение запросов заявителей на устную и письменную консультацию, в том числе в электронном виде, установленных настоящим Регламентом.

4.3. Обязанности библиотекарей по предоставлению муниципальной услуги закрепляются в их должностных инструкциях.

4.4. Внутренний контроль осуществляется путем проведения директором Детской библиотеки проверок соблюдения и исполнения библиотекарями настоящего Регламента и своей должностной инструкции.

4.5. Периодичность осуществления внутреннего контроля устанавливается директором Детской библиотеки.

4.6. Внешний контроль за предоставлением муниципальной услуги организует и осуществляет администрация Павловского сельского поселения Павловского района.

4.7. Внешний контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется на основании нормативных документов администрации Павловского сельского поселения Павловского района.

4.8. Внешний контроль за предоставлением муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей муниципальной услуги, содержащие жалобы на действия библиотекарей Детской библиотеки.

4.9. Виды проверок внешнего контроля:  
проведение планового контроля деятельности Детской библиотеки;  
проведение оперативных проверок деятельности Детской библиотеки по конкретному обращению получателя муниципальной услуги.

4.10. Внешний контроль проводится специалистами администрации Павловского сельского поселения.

Контроль деятельности Детской библиотеки проводится согласно Плану.

4.11. По результатам контроля в случае необходимости осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

#### **V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) администрации, муниципального учреждения, предоставляющих муниципальную услугу, а также их должностных лиц и исполнителей.**

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,

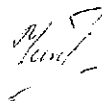
исправления допущенных учреждением опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, 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 Детская библиотека  
Павловского сельского поселения  
Павловского района



Т.В.Чипилова

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 1**  
к административному регламенту предоставления  
муниципальной услуги «Библиотечно-информационное  
обслуживание населения» муниципальным  
бюджетным учреждением Детская библиотека  
Павловского сельского поселения  
Павловского района

**Поручительство**

Прошу записать  
моего(ю) \_\_\_\_\_

(сына, дочь, фамилия, имя, отчество) (дата рождения, школа, класс)

в МБУ Детская библиотека Павловского сельского поселения.

Ручаюсь за своевременное возвращение им (ей) книг, взятых во временное пользование в срок согласно Правил пользования МБУ Детская библиотека Павловского сельского поселения. В случае порчи или потери книг

я \_\_\_\_\_

(ФИО поручителя)

обязуюсь возместить их книгами, согласно Правил пользования МБУ Детская библиотека Павловского сельского поселения

адрес проживания \_\_\_\_\_

место работы \_\_\_\_\_

телефон \_\_\_\_\_

С правилами пользования Библиотекой ознакомлен (а)

*Заполняя данное Поручительство, я даю согласие на обработку своих персональных данных согласно Федеральному закону от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ «О персональных данных».*

Настоящее поручительство действует в течение пяти лет с момента последнего уточнения моих персональных данных (перерегистрации), либо до момента моего отзыва настоящего согласия на обработку персональных данных, выраженного мною лично в письменной форме.

Подпись \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_

Директор муниципального бюджетного  
учреждения Детская библиотека  
Павловского сельского поселения  
Павловского района



Т.В. Чипилова

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2  
к административному регламенту предоставления  
муниципальной услуги «Библиотечно-информационное  
обслуживание населения» муниципальным  
бюджетным учреждением Детская библиотека  
Павловского сельского поселения  
Павловского района

ФОРМУЛЯР ЧИТАТЕЛЯ  
ДЕТСКОЙ БИБЛИОТЕКИ

№ \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Фамилия Имя

Год рождения

Домашний адрес

СОШ № \_\_\_\_\_ класс \_\_\_\_\_

Правила пользования Детской библиотеки знаю и  
обязуюсь выполнять \_\_\_\_\_

(подпись)

Дата записи

Читателем состоит

Директор муниципального бюджетного  
учреждения Детская библиотека  
Павловского сельского поселения  
Павловского района



Т.В. Чипилова

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 3**  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Библиотечно-информационное  
обслуживание населения» муниципальным  
бюджетным учреждением Детская библиотека  
Павловского сельского поселения  
Павловского района

В МБУ Детская библиотека Павловского  
сельского поселения

от \_\_\_\_\_,  
(фамилия, имя, отчество пользователя)  
проживающего по адресу: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (индекс, почтовый адрес пользователя)  
тел. \_\_\_\_\_

**ЗАПРОС**

Прошу предоставить информацию о наличии документа в фонде, а также:  
- предоставить следующие издания (заполняется при посещении библиотеки):

\_\_\_\_\_

- предоставить электронный адрес доступа к следующим изданиям  
(заполняется при посещении библиотеки и/или при письменном запросе, отправленном по  
почте, в том числе по электронной почте):

Информацию прошу отправить следующим способом (нужное подчеркнуть):

- выслать по указанному в запросе адресу
- передать электронной почтой \_\_\_\_\_
- получу лично

Согласен на использование персональных данных в рамках предоставления  
муниципальной услуги.

Согласен на проверку сведений, содержащихся в документах, предоставляемых для  
получения муниципальной услуги.

Подпись пользователя \_\_\_\_\_

Расшифровка подписи пользователя \_\_\_\_\_

Дата заполнения запроса \_\_\_\_\_

Директор муниципального бюджетного  
учреждения Детская библиотека  
Павловского сельского поселения  
Павловского района



Т.В.Чипилова

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 4**  
 к административному регламенту  
 предоставления муниципальной услуги  
 «Библиотечно-информационное  
 обслуживание населения» муниципальным  
 бюджетным учреждением Детская библиотека  
 Павловского сельского поселения  
 Павловского района

**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: оригинал да/нет ксерокопию да/нет эл.копию да/нет			
Срок возврата:				Адрес заказчика:			

Директор муниципального бюджетного  
 учреждения Детская библиотека  
 Павловского сельского поселения  
 Павловского района



Т.В.Чишилова

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 5**  
 к административному регламенту  
 предоставления муниципальной услуги  
 «Библиотечно-информационное  
 обслуживание населения» муниципальным  
 бюджетным учреждением Детская библиотека  
 Павловского сельского поселения  
 Павловского района



Директор муниципального бюджетного  
 учреждения Детская библиотека  
 Павловского сельского поселения  
 Павловского района

Т.В. Чирилова

