

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению муниципальным бюджетным учреждением культуры
«Многофункциональный культурный центр»
Солонешенского района Алтайского края муниципальной услуги
«Библиотечное и информационное обслуживание пользователей
библиотеки»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Административный регламент по предоставлению муниципальным бюджетным учреждением культуры «Многофункциональный культурный центр» Солонешенского района Алтайского края муниципальной услуги «Библиотечное и информационное обслуживание пользователей библиотеки» Административный регламент разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, информированности граждан и организаций о деятельности библиотек.

Устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги. Муниципальная услуга предоставляется в целях обеспечения прав граждан на библиотечное обслуживание, свободный доступ к информации, свободное духовное развитие, приобщение к ценностям национальной и мировой культуры

Административный регламент определяет последовательность действий (административных процедур) по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее – муниципальная услуга), сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, формы контроля за исполнением Административного регламента, порядок досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) администрации учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, либо специалиста при предоставлении муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется физическим и юридическим лицам (далее - потребители). Заказчиками муниципальной услуги «Библиотечное и информационное обслуживание пользователей библиотеки» могут быть физические и юридические лица.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги

Муниципальная услуга: «Библиотечное и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее - муниципальная услуга).

2.2. Правовые основания предоставления муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации, частью 4 от 24.11.2006;
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 22.09.1999 № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Закон Алтайского края от 10.04.2007 № 22-ЗС «О библиотечном деле в Алтайском крае»;
- Закон Алтайского края от 03.12.2008 № 116-ЗС «Об обязательном экземпляре документов»;
- Постановление Министерства труда и социального развития от 03.02.1997 № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;
- Действующие стандарты по информации, библиографии, библиотечному и издательскому делу (СИБИД);
- Уставом муниципального образования Солонешенский район;
- Уставом муниципального бюджетного учреждения культуры «Многофункциональный культурный центр» Солонешенского района Алтайского края;
- иными нормативными правовыми актами муниципального образования Солонешенский район и Администрации Солонешенского района Алтайского края.

2.3. Наименование муниципального учреждения предоставляющего муниципальную услугу МБУК «Многофункциональный культурный центр» Солонешенского района Алтайского края. Муниципальная услуга предоставляется филиалами Солонешенская межпоселенческая центральная модельная краеведческая библиотека, Солонешенская центральная детская библиотека

Почтовый адрес: 659690 Алтайский край, Солонешенский район, с. Солонешное, ул. Красноармейская 23.

График работы:

понедельник – пятница 9.00-18.00,

суббота – выходной день,

воскресенье 10.00-15.00,

последняя пятница каждого месяца – санитарный день.

Муниципальную услугу предоставляют 14 филиалов поселенческих библиотек (далее – библиотеки) адреса филиалов в приложение № 1 Административного регламента. Адрес электронной почты: **solonechnoe@yandex.ru**

2.4. Состав муниципальной услуги.

Муниципальная услуга «Библиотечное и информационное обслуживание пользователей библиотеки» включает в себя:

- предоставление во временное пользование любого документа из библиотечных фондов в соответствии с установленными правилами, в том числе через внестационарные формы обслуживания и электронные информационные сети;
- предоставление документов или их копий по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;
- проведение мероприятий, направленных на продвижение чтения и повышения информационной культуры (книжных выставок, конкурсов, фестивалей, акций, конференций и др.);
- справочно-библиографическое и информационное обслуживание;
- предоставление информации о наличии в библиотечных фондах конкретного документа;
- предоставление информации о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;
- предоставление консультационной помощи в поиске и выборе источников информации;
- предоставление справок и другой информации, в том числе по телефону, в удаленном доступе, через сайт библиотеки;
- организация и проведение информационно-просветительских мероприятий: тематических выставок, выставок новых поступлений и иных выставок,
- проведение культурно-просветительских массовых мероприятий на базе библиотеки, направление, вид и тематика которых должны соответствовать возрастной и социальной категориям получателей муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется в течение всего календарного года. Услуга осуществляется согласно перспективному плану работы филиалов библиотек.

2.4. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом оказания муниципальной услуги является:

- 1) количество документов, выданных из фонда библиотеки;
- 2) количество выполненных справок и консультаций пользователям библиотеки;

3) количество выполненных справок и консультаций, предоставляемых в виртуальном режиме, в электронной форме удаленным пользователям библиотеки;

4) количество посещений.

2.5. Показатели доступности и качества муниципальных услуг

2.5.1. Целевые значения показателя доступности и качества муниципальных услуг

Показатели качества и доступности муниципальной услуги	Целевое значение показателя
1. Своевременность	
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа	90-95%
2. Качество	
2.1. % (доля) Заявителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90-95%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (регистрация)	95-97%
3. Доступность	
3.1. % (доля) Заявителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	95-97%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных заявителем документов и сданных с первого раза	70-80%
3.3. % (доля) Заявителей, считающих, что представленная информация об услуге в сети Интернет доступна и понятна	75-80%
4. Процесс обжалования	
4.1. % (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных Заявителей по данному виду услуг	0,2%-0,1%
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных в установленный срок	95-97%
5. Вежливость	

5,1 % (доля) Заявителей, удовлетворенных вежливостью должностных лиц	90-95%
--	--------

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. Срок оказания муниципальной услуги

Предоставление доступа к муниципальной услуге при личном обращении и по телефону осуществляется в часы работы библиотек.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

Муниципальная услуга считается качественно оказанной, если заявителю предоставлена запрашиваемая им информация, документы или дан ответ об их отсутствии в справочно-поисковом аппарате и базах данных библиотеки, в фонде библиотеки.

При отсутствии запрашиваемой информации или документа в данной библиотеке заявителю, при возможности, даются рекомендации по ее поиску.

3.2. Время обслуживания получателей услуг

На оказание справочной и консультационной помощи пользователям библиотеки отводится от 20 до 40 минут на один запрос.

Предоставление во временное пользование любого документа из библиотечного фонда производится: на абонементе, на срок от 15 до 30 дней, в читальных залах в течение рабочего дня.

3.3. Требование к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

Телефонная консультация:

Сотрудники, участвующие в организации библиотечного и информационного обслуживания пользователей, осуществляют телефонное консультирование заинтересованных лиц, в том числе по вопросам проведения мероприятий, информации о возрастном ограничении при посещении мероприятий. Время ожидания консультации не превышает 5 минут.

Информирование при личном обращении:

Сотрудники, участвующие в организации библиотечного и информационного обслуживания пользователей, осуществляют устное консультирование заинтересованных лиц при их личном обращении, в том числе по вопросам проведения мероприятий, информации о возрастном ограничении при посещении мероприятий. Специалисты библиотеки, непосредственно взаимодействующие с посетителями библиотеки, имеют нагрудные таблички с указанием фамилии, имени, отчества.

Информация у входа в библиотеку:

У входа в библиотеку размещены:

- наименование библиотеки;
- информация о режиме работы библиотеки.

На информационном стенде размещены:

- правила пользования библиотеки;
- полный перечень оказываемых библиотекой услуг (в том числе и платных);
- информация о режиме работы библиотеки;
- информация о проводимых культурно- просветительских мероприятиях;
- фамилия, имя, отчество руководителя библиотеки;
- информация о способах доведения потребителям своих отзывов, замечаний и предложений о работе библиотеки;
- информация о других библиотеках, оказывающих услуги по библиотечному обслуживанию;
- информация об адресе официального сайта библиотеки в сети Интернет;

Информация в сети Интернет:

Библиотека поддерживает в актуальном состоянии Интернет – сайт, на котором размещены:

- наименование библиотеки;
- фамилия, имя, отчество руководителя библиотеки;
- информация об адресе библиотеки;
- информация о номере телефона библиотеки;
- информация о режиме работы библиотеки;
- информация о проводимых культурно- просветительских мероприятиях;
- полный перечень оказываемых библиотечных услуг;
- информация о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе библиотеки.

Информация в печатной форме:

- буклеты, информационные издания о библиотеке и ее услугах, о книжном фонде библиотеки.

Помещения библиотеки обеспечены:

- телефонной связью;
- аппаратурой для копирования документов,
- доступом к основным нормативным правовым актам, регламентирующим полномочия и сферу компетенции учреждения,
- доступом к нормативным правовым актам, регулирующим оказание муниципальной услуги,
- наличием письменных принадлежностей.

3.4. Требования к порядку выполнения Административных процедур заключаются в следующем: доступ к книжному фонду, электронному справочно-поисковому аппарату и базам данных может осуществляться заявителем самостоятельно на территории библиотек со специально оборудованных мест. Должностное лицо, ответственное за оказание муниципальной услуги, осуществляет доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных путем предоставления консультативных услуг по методике эффективного поиска информации по запросу заявителя, выраженному в устной, письменной или электронной форме. Библиотекарь при ответах на телефонные звонки и устные обращения в вежливой (корректной) форме информирует заявителей по их запросу. Ответ на телефонный звонок должен

начинаться с информации о наименовании библиотеки, фамилии, имени и отчестве специалиста, принявшего телефонный звонок. Если библиотекарь, принявший звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы не может, то телефонный звонок должен быть переадресован другому специалисту или же заявителю должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию, в случае, если для подготовки информации требуется продолжительное время, специалист библиотеки, оказывающий муниципальную услугу по устному запросу, предлагает заявителю обратиться в письменном виде, либо назначает другое удобное для заявителя время. При поступлении письменного запроса готовится информационное письмо, в котором в четкой и понятной форме содержится ответ на поставленные вопросы. В нем должны быть указаны фамилия, имя, отчество, номер телефона исполнителя. Ответ может направляться в письменном либо электронном виде в зависимости от способа обращения заявителя или по его желанию.

3.5. Административные процедуры по оказанию муниципальной услуги в библиотеках включают в себя:

- регистрация получателя муниципальной услуги в библиотеках;
- прием запроса о выдаче документов, предоставлении информации в т.ч. в электронной форме;
- осуществление информационно-библиографического поиска;
- предоставление информации в т.ч. в электронной форме, выдача документов во временное пользование.

3.5.1 Регистрация получателя муниципальной услуги.

Основанием для регистрации получателя муниципальной услуги и оформления читательского формуляра является личное обращение получателя муниципальной услуги в библиотеку.

Регистрация получателя муниципальной услуги, перерегистрация осуществляются по предъявлению документа, удостоверяющего личность (паспорта), или аналогичного документа одного из законных представителей ребенка для лиц, не достигших 14 лет. Заявитель подтверждает свое согласие с правилами пользования библиотекой своей подписью в читательском формуляре.

3.6. Порядок предоставления муниципальной услуги определяется Правилами пользования библиотекой, устанавливаемыми учреждением в соответствии с Уставом, действующим законодательством, по согласованию с Учредителем.

3.6.1. Для получения муниципальной услуги требуется прохождение процедуры регистрации (записи) с оформлением читательского формуляра, или иного аналогичного документа (для физических лиц).

3.6.2. Юридическим лицам для получения муниципальной услуги необходимо заключить договор на библиотечное обслуживание.

3.6.3. Порядок регистрации (записи) определяется Правилами пользования библиотекой с учетом требований настоящей главы.

При оформлении читательского формуляра получатель услуги заключает с библиотекой договор (соглашение) на обработку персональных данных. Регистрация (запись) одного пользователя должна осуществляться в срок не более 10 минут. В библиотеках может использоваться автоматизированная система учета пользователей.

3.6.4. Предоставление пользователям библиотеки во временное пользование документов из фондов библиотеки осуществляется:

1) через стационарные формы обслуживания, путем выдачи документа для работы в читальном зале;
путем выдачи документа по библиотечному абонементу для использования вне стен библиотеки;

2) через внестационарные, в том числе заочные, формы обслуживания (доставка получателю документов и оказание иных услуг библиотеки по месту жительства, работы, учебы);

3) через дистанционное обслуживание (предоставление документов из фондов удаленным пользователям библиотеки).

3.6.5. При предоставлении документов через читальный зал - время ожидания выдачи одного документа не более 10 минут. Выдача одного документа из книгохранилища осуществляется в течение 10 - 30 минут. Выдача одного документа в абонементе до 7 минут.

3.6.6. Количество выдаваемых документов и срок пользования определяются библиотекой и фиксируются в правилах пользования библиотекой.

3.6.7. Предоставление документов или их копии по межбиблиотечному абонементу из других библиотек сопровождается следующими действиями библиотекаря: после регистрации пользователя библиотекарь заполняет бланк заказа, осуществляет библиографическую доработку заказа, проверяет наличие документа в других библиотеках, получает документ (почта, электронная почта), извещает пользователя, производит выдачу документа. Время предоставления документов через систему межбиблиотечного абонемента:

- срочный заказ в течение одного рабочего дня;
- при перенаправленном заказе до 10 рабочих дней;

3.6.8. Прием документов от пользователя, выданных во временное пользование, осуществляется после обращения пользователя в библиотеку (читальный зал или абонемент).

3.6.9. Получить информацию о наличии в библиотечных фондах конкретного документа можно через систему каталогов (включая электронный каталог) и других баз данных.

3.6.10. Дежурный библиотекарь (библиограф) оказывает получателю муниципальной услуги необходимую консультационную помощь в осуществлении им самостоятельного поиска информации в системе каталогов и выборе источников информации.

3.6.11. Библиографическая информация предоставляется в следующих

формах: устной; визуальной (изображение на экране монитора компьютера при обращении к электронному каталогу, поисковым информационным системам в сети Интернет); письменной (при обращении в "Виртуальную справочную службу" через веб-сайт библиотеки). Ответ на библиографический запрос, поступивший в "Виртуальную справочную службу", может быть предоставлен в форме ссылок на удаленные информационные ресурсы.

3.6.12. Для получения справочной и консультативной информации пользователь в устной или письменной форме делает запрос на предоставление справочной и (или) консультативной информации.

3.6.13. Анализ тематики запроса, выдача результата оказания муниципальной услуги. В процессе выполнения административной процедуры осуществляется анализ тематики запроса, подготовка запрашиваемой информации, выдача результата оказания муниципальной услуги. Результатом выполнения административной процедуры являются: выдача во временное пользование документов из библиотечных фондов специалистом библиотеки с записью в читательском формуляре, или информационная справка, выдаваемая заявителю в момент обращения, или информационное письмо в печатном или электронном виде, направляемое заявителю в срок, не превышающий 10 рабочих дней.

Пользователь библиотеки должен расписаться за каждый полученный документ в читательском формуляре. При возврате документов роспись пользователя в его присутствии погашается подписью специалиста учреждения. Время выдачи документа не должно превышать десяти минут.

3.7. Несогласие заявителя с правилами пользования библиотекой является основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.7.1. Перечень оснований для отказа в оказании муниципальной услуги.

Основанием для приостановления либо отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- ликвидация учреждения;
- реорганизация учреждения, которая привела к исключению из компетенции учреждения полномочий по выполнению работы;
- исключение муниципальной работы из ведомственного перечня муниципальных услуг;
- случаи, предусмотренные нормативными правовыми актами, влекущими за собой невозможность выполнения муниципальной работы, неустранимую в краткосрочной перспективе;
- отсутствие документов, требуемых настоящим Административным регламентом;
- нарушение или непринятие Правил пользования библиотекой;
- обращение пользователя за получением услуги в часы и дни, в которые библиотека закрыта для посетителей;
- нахождение в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- запрос гражданина противоречит нормам авторского права;

- запрашиваемый пользователем документ включен в "Федеральный список экстремистских материалов", опубликованный на официальном сайте Министерства юстиции Российской Федерации.

Отказ в предоставлении доступа граждан к муниципальной услуге по иным основаниям не допускается.

3.7.2. Основаниями для приостановления предоставления муниципальной услуги являются:

- нарушение сроков возврата документов, взятых во временное пользование (до момента возврата документов);
- причинение ущерба имуществу библиотеки (до момента его возмещения);
- утеря, порча документа библиотечного фонда (до момента возмещений ущерба);
- нарушение общественного порядка и общепринятых норм поведения;
- технические неполадки на серверном оборудовании и (или) технические проблемы с сетью Интернет и/или программным обеспечением в библиотеках.

3.8. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

3.9. Требования к помещениям, в которых оказывается муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов при оказании муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для оказания муниципальной услуги.

Библиотеки размещены с учетом максимальной пространственной доступности. Доступность для всего населения обеспечивается удобным местоположением библиотек – в центре села.

Вход в здание оборудован вывесками с наименованием библиотеки и графиком режима работы библиотеки.

Помещения для приема пользователей оборудованы информационными табличками с указанием отделов библиотеки.

Количество компьютерного и иного электронного оборудования, программное обеспечение должно отвечать установленным требованиям норм, технических условий и обеспечивать надлежащее качество, периодичность и сроки предоставления муниципальной услуги.

Места доступа к книжному фонду, справочно-поисковому аппарату и базам данных непосредственно в помещениях библиотек должны быть оснащены первичными средствами пожаротушения, автоматической системой оповещения людей о чрезвычайных ситуациях, специальным библиотечным оборудованием (книжными стеллажами, каталожными шкафами), отвечающим требованиям стандартов, компьютерной техникой, удобной мебелью, обеспечивающей комфорт заявителю и персоналу.

3.10. Обеспечение инвалидам доступности библиотеки в соответствии с требованиями, установленными законодательствами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и муниципального образования Солонешенский район включает следующие условия:

- возможность беспрепятственного входа в здание библиотеки и выхода из него;

- возможность самостоятельного передвижения по территории библиотеки в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников библиотеки;
- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в здание библиотеки с помощью работников библиотеки;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функций зрения и самостоятельного передвижения по территории библиотеки в сопровождении работника библиотеки;
- обеспечение доступа в здание библиотеки собаки- проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 № 386н;

IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента.

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности административных действий, определенных настоящим Административным регламентом предоставления муниципальной услуги, и принятием в ходе ее предоставления решений осуществляет комитет по культуре Администрации района.

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

Плановые проверки проводятся на основании утвержденного плана работы администрации.

Внеплановые проверки проводятся по жалобе пользователей на несвоевременность, полноту и качество предоставления муниципальной услуги. Внеплановые проверки проводятся также в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений Административного регламента, а также в случае получения жалоб потребителей на действия (бездействия) работников библиотеки, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

Решение о проведении внеплановой проверки принимает председатель комитета по культуре Администрации района. Для проверки полноты и качества исполнения муниципальной услуги формируется рабочая группа, в состав которой включаются специалисты учреждения и комитета по культуре. Результаты деятельности рабочей группы оформляются в виде справки (Акта), в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Акт подписывается всеми членами комиссии.

В случае проведения внеплановой проверки по конкретному обращению, не позднее дня следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах проверки жалобы.

4.2. Ответственность сотрудников 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.

4.3. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

Контроль за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством публикации сведений о деятельности библиотеки, получения гражданами, их объединениями и организациями актуальной, полной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и обеспечения возможности досудебного (внесудебного) рассмотрения жалоб.

4.4. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов или информации либо осуществление действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами Российской Федерации и принятыми в соответствии с ними иными муниципальными правовыми актами;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной муниципальными правовыми актами;
- 7) отказ органа, должностного лица предоставляющего муниципальную услугу, или их работников в исправлении допущенных ими ошибок в результате предоставления муниципальной услуги;
- 8) приостановление муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- 9) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

4.5. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы (приложение 3)

1) Жалоба подается заявителем в письменной форме на бумажном носителе, либо в электронной форме в учреждение, которое предоставляет муниципальную услугу (приложение 1 к Административному регламенту).

2) Жалоба на решение и действие (бездействие) и решение руководителя учреждения направляется в комитет по культуре Администрации района выполняющего функции и полномочия Учредителя (далее - Учредитель).

3) Жалоба на решение и действие (бездействие) работников учреждения подаются руководителю учреждения.

4) Жалобы на решения и действия (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения предоставляющего муниципальную услугу может быть направлена по почте, через официальный сайт учреждения, Администрации района, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

4.6. Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействия) должностных лиц. Прием жалоб в письменной форме осуществляется в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал заявление на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги). Время приема жалоб совпадает со временем предоставления муниципальной услуги.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена доверенность, оформленная в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

4.7. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) устанавливаются соответственно нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

4.7.1. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

Жалоба подается заявителем в письменной форме на бумажном носителе, либо в электронной форме в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, либо в соответствующий орган являющийся учредителем муниципального бюджетного учреждения культуры «Многофункционального культурного центра» (далее – Учредитель).

Жалоба на действия (бездействие) и решения руководителя учреждения направляется Учредителю.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника учреждения подаются руководителю МБУК «Многофункциональный культурный центр» (далее – учреждение). Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя учреждения, подаются в комитет по культуре Администрации района или должностному лицу Администрации района, курирующему социальную сферу (приложение 4 к Административному регламенту).

4.7.2. Жалоба может быть направлена по почте, через официальный сайт учреждения, официальный сайт Администрации района, Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», портал федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействий), совершенных при предоставлении муниципальных услуг органами, предоставляющими муниципальные услуги, их должностными лицами, муниципальными служащими (далее – «портал досудебного обжалования»), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

4.7.3. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

- а) официального сайта органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- б) Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций);
- в) портала досудебного обжалования (do.gosuslugi.ru).

5. Прием жалоб в письменной форме осуществляется учреждением предоставляющим муниципальную услугу в месте предоставления муниципальной услуги.

Время приема жалоб совпадает со временем предоставления муниципальной услуги.

5.1. Жалоба должна содержать:

1) наименование учреждения предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения предоставляющего муниципальную услугу, специалиста ответственного за предоставление муниципальной услуги, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействиях) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего муниципальную

услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, либо специалиста учреждения ответственного за предоставление муниципальной услуги. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

6. Жалоба, поступившая в учреждение предоставляющие муниципальную услугу, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

7. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных учреждением, ошибок в результате предоставления муниципальной услуги, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Исчерпывающий перечень оснований не давать ответ заявителю, не направлять ответ по существу:

- отсутствие фамилии или почтового адреса заявителя (за исключением случая, когда жалоба направляется на адрес электронной почты или посредством портала досудебного обжалования);

- содержание в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В указанном случае заявителю, направившему жалобу, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

- текст письменной жалобы не поддается прочтению. В указанном случае, в течение семи дней со дня регистрации жалобы, заявителю сообщается о невозможности рассмотреть жалобу по существу, если его фамилия и почтовый адрес не поддаются прочтению;

- в письменной жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом заявителем не приводятся новые доводы или обстоятельства. В указанном случае орган местного самоуправления вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу;

ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. В указанном случае заявителю, направившему

жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения данных сведений;

текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы. О данном решении заявитель, направивший жалобу, уведомляется в течение семи дней со дня регистрации обращения.

8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

8.1. В случае принятия жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства, и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

8.2. В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответ заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение № 1
к Административному регламенту
по предоставлению МБУК «Многофункциональный
культурный центр» Солонешенского района
Алтайского края муниципальной услуги
«Библиотечное и информационное
обслуживание пользователей библиотеки»

ИНФОРМАЦИЯ

о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок,
консультаций), адресах электронной почты филиалов библиотек (при наличии),
предоставляющих муниципальную услугу

Наименование	Данные о филиале
Полное наименование (сокращенное наименование)	Филиал Солонешенская межпоселенческая центральная модельная краеведческая библиотека МБУК «Многофункциональный культурный центр» Солонешенского района Алтайского края (Филиал Солонешенская МЦМКБ МБУК МФКЦ)
Заместитель директора по библиотечной деятельности	
Официальный адрес электронной почты	solonechnoe@yandex.ru
Адрес местонахождения	659690, Алтайский край, Солонешенский район, с. Солонешное, ул. Красноармейская, 23.
График работы	понедельник – пятница 9.00-18.00, суббота – выходной день, воскресенье 10.00-15.00, последняя пятница каждого месяца – санитарный день.
Контакты	тел.8 (38594) 22-5-95

Полное наименование (сокращенное наименование)	Филиал Солонешенская Центральная детская библиотека МБУК «Многофункциональный культурный центр» Солонешенского района Алтайского края (Филиал Солонешенская ЦДБ МБУК МФКЦ)
Заведующая	
Адрес местонахождения	659690, Алтайский край, Солонешенский район, с. Солонешное, ул. Красноармейская, 23.
График работы	понедельник – пятница 9.00-18.00, суббота – выходной день, воскресенье 10.00-15.00, последняя пятница каждого месяца – санитарный день.
Контакты	тел. 8(38594) 22-5-95

Полное наименование (сокращенное наименование)	Филиал Березовская поселенческая библиотека МБУК «Многофункциональный культурный центр» Солонешенского района Алтайского края
---	---

	(Филиал Березовская ПБ МБУК МФКЦ)
Заведующая	
Адрес местонахождения	699682, Алтайский край, Солонешенский район, с. Березовка, ул. Восточная, 4
График работы	вторник – пятница, воскресенье 9.00-15.30, перерыв на обед 12.00-13.00 понедельник, суббота – выходной день, последняя пятница каждого месяца – санитарный день.

Полное наименование (сокращенное наименование)	Филиал Деминская поселенческая библиотека МБУК «Многофункциональный культурный центр» Солонешенского района Алтайского края (Филиал Деминская ПБ МБУК МФКЦ)
Заведующая	
Адрес местонахождения	659686, Алтайский край, Солонешенский район, с. Демино, ул. Лесная, 4
График работы	понедельник – пятница 8.30-12.00, суббота, воскресенье – выходной день, последняя пятница каждого месяца – санитарный день.

Полное наименование (сокращенное наименование)	Филиал Карповская поселенческая библиотека МБУК «Многофункциональный культурный центр» Солонешенского района Алтайского края (Филиал Карповская ПБ МБУК МФКЦ)
Заведующая	
Адрес местонахождения	659696, Алтайский край, Солонешенский район, с. Карпово, ул. Больничная, 5
График работы	понедельник – пятница 9.30-14.30, без перерыва на обед воскресенье, понедельник – выходной день, последняя пятница каждого месяца – санитарный день.

Полное наименование (сокращенное наименование)	Филиал Лютаевская поселенческая библиотека МБУК «Многофункциональный культурный центр» Солонешенского района Алтайского края (Филиал Лютаевская ПБ МБУК МФКЦ)
Заведующая	
Адрес местонахождения	659695, Алтайский край, Солонешенский район, с. Лютаево, ул. Центральная, 9
График работы	понедельник – пятница, воскресенье 10.00-16.30, перерыв на обед 13.00-14.00 пятница, суббота – выходной день, последний четверг каждого месяца – санитарный день.

Полное наименование (сокращенное наименование)	Филиал Медведевская поселенческая библиотека МБУК «Многофункциональный культурный центр» Солонешенского района Алтайского края (Филиал Медведевская ПБ)
Заведующая	
Адрес местонахождения	659690, Алтайский край, Солонешенский район, с. Медведевка, ул. Пролетарская, 27

График работы	понедельник – пятница 9.00-11.15, суббота, воскресенье – выходной день, последняя пятница каждого месяца – санитарный день.
---------------	---

Полное наименование (сокращенное наименование)	Филиал Ануйская поселенческая библиотека МБУК «Многофункциональный культурный центр» Солонешенского района Алтайского края (Филиал Ануйская ПБ МБУК МФКЦ)
Заведующая	
Адрес местонахождения	659681, Алтайский край, Солонешенский район, п. Ануйский, ул. Школьная, 7
График работы	понедельник – четверг, воскресенье 9.30-11.45, пятница, суббота – выходной день, последний четверг каждого месяца – санитарный день.

Полное наименование (сокращенное наименование)	Филиал Сибирячихинская поселенческая библиотека МБУК «Многофункциональный культурный центр» Солонешенского района Алтайского края (Филиал Сибирячихинская ПБ)
Заведующая	
Адрес местонахождения	659681, Алтайский край, Солонешенский район, с. Сибирячиха, ул. Советская, 43
График работы	воскресенье – пятница 9.00-15.30, перерыв на обед 13.00-14.00 суббота, понедельник – выходной день, последняя пятница каждого месяца – санитарный день.

Полное наименование (сокращенное наименование)	Филиал Степнинская поселенческая библиотека МБУК «Многофункциональный культурный центр» Солонешенского района Алтайского края (Филиал Степнинская ПБ)
Заведующая	
Адрес местонахождения	659686, Алтайский край, Солонешенский район, с. Степное ул. Центральная, 2
График работы	понедельник-четверг, воскресенье 12.00 - 15.30, пятница, суббота – выходной день, последний четверг каждого месяца санитарный день
Полное наименование (сокращенное наименование)	Филиал Тальменская поселенческая библиотека МБУК «Многофункциональный культурный центр» Солонешенского района Алтайского края (Филиал Тальменская ПБ)
Заведующая	
Адрес местонахождения	659690, Алтайский край, Солонешенский район, с. Тальменка, ул. Центральная, 26
График работы	вторник – суббота 9.30-11.45, воскресенье, понедельник – выходной день, последняя пятница каждого месяца – санитарный день.
Полное наименование (сокращенное наименование)	Филиал Тополинская поселенческая библиотека МБУК «Многофункциональный культурный центр» Солонешенского района Алтайского края (Филиал Тополинская ПБ)

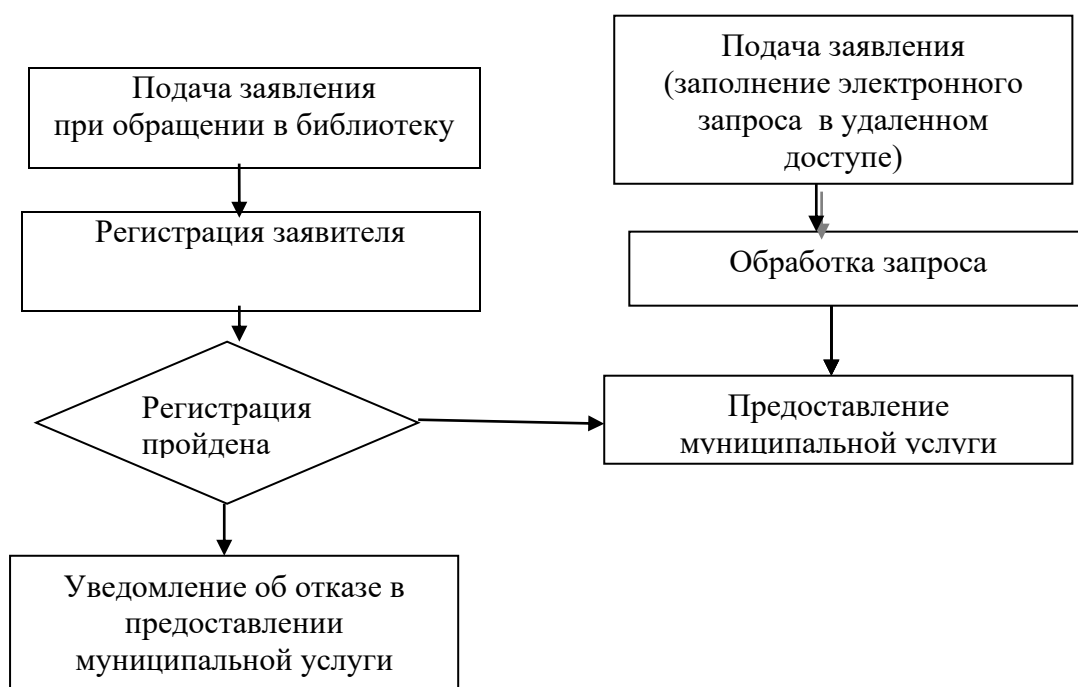
Заведующая	
Адрес местонахождения	659685, Алтайский край, Солонешенский район, с. Топольное, ул. Табачкова 32
График работы	вторник – пятница, воскресенье 11.00-16.30, суббота, понедельник – выходной день, последняя пятница каждого месяца – санитарный день.
Полное наименование (сокращенное наименование)	Филиал Тележихинская поселенческая библиотека МБУК «Многофункциональный культурный центр» Солонешенского района Алтайского края (Филиал Тележихинская МБУК МФКЦ)
Заведующая	
Адрес местонахождения	659690, Алтайский край, Солонешенский район, с. Тележиха, ул. П. Сухова, 49
График работы	понедельник – пятница 8.30-10.45, суббота, воскресенье – выходной день, последняя пятница каждого месяца – санитарный день.

Полное наименование (сокращенное наименование)	Филиал Тумановская поселенческая библиотека МБУК «Многофункциональный культурный центр» Солонешенского района Алтайского края (Филиал Тумановская МБУК МФКЦ)
Заведующая	
Адрес местонахождения	659 687, Алтайский край, Солонешенский район, с. Туманово, ул. Советская, 27
График работы	вторник– пятница , воскресенье 10.00-16.30, перерыв на обед 14.00-15.00 понедельник, суббота – выходной день, последняя пятница каждого месяца – санитарный день.
Полное наименование (сокращенное наименование)	Филиал Юртнинская поселенческая библиотека МБУК «Многофункциональный культурный центр» Солонешенского района Алтайского края (Филиал Юртнинская ПБ МБУК МФКЦ)
Заведующая	
Адрес местонахождения	6596682, Алтайский край, Солонешенский район, с. Юртное, ул. Советская 24
График работы	воскресенье – пятница 10.00-13.30, суббота, понедельник – выходной день, последняя пятница каждого месяца – санитарный день.
Полное наименование (сокращенное наименование)	Филиал Красноануйская поселенческая библиотека МБУК «Многофункциональный культурный центр» Солонешенского района Алтайского края
Заведующая	
Адрес местонахождения	659690, Алтайский край, Солонешенский район , с. Солонешное, ул. Партизанская, 86
График работы	воскресенье – четверг 13.30-17.00, пятница суббота – выходной день, последний четверг каждого месяца – санитарный день.

Приложение № 2
к Административному регламенту
по предоставлению МБУК «Многофункциональный
культурный центр» Солонешенского района
Алтайского края муниципальной услуги
«Библиотечное и информационное
обслуживание пользователей библиотеки»

БЛОК-СХЕМА

общей структуры последовательности административных процедур по
предоставлению МБУК «Многофункциональный культурный центр»
Солонешенского района Алтайского края муниципальной услуги «Библиотечное и
информационное обслуживание пользователей библиотеки»



(дата подачи заявления)
(подпись заявителя)

Приложение № 4
к Административному регламенту
по предоставлению МБУК «Многофункциональный
культурный центр» Солонешенского района
Алтайского края муниципальной услуги
«Библиотечное и информационное
обслуживание пользователей библиотеки»

Контактные данные для подачи жалоб в связи с предоставлением
муниципальной услуги

Администрация Солонешенского района	659690 Алтайский край, Солонешенский район, с. Солонешное, ул. Красноармейская, 15 заместителю главы Администрации района Тел.8(38594)22432
Комитет по культуре Администрации Солонешенского района	659690 Алтайский край, Солонешенский район, с. Солонешное, ул. Красноармейская, 23 председателю комитета по культуре тел. 8(38594) 22-6-09
МБУК «Многофункциональный культурный центр» Солонешенского района Алтайского края	659690 Алтайский край, Солонешенский район, с. Солонешное, ул. Советская 1 директору МБУК МФКЦ тел.8(38594)22-1-37

