



**АДМИНИСТРАЦИЯ
МАТВЕЕВО-КУРГАНСКОГО РАЙОНА
РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

10 мая 2018 г.

№ 666

п. Матвеев Курган

Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» в муниципальном учреждении культуры Матвеево-Курганского района «Межпоселенческая Центральная Библиотека»

В соответствии с Федеральными законами от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Порядком разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций (предоставление муниципальных услуг), утвержденным постановлением Администрации Матвеево-Курганского района от 23.06.2011 № 736,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» в муниципальном учреждении Матвеево-Курганского района «Межпоселенческая Центральная Библиотека» (Приложение).

2. Признать утратившими силу:

- постановление Администрации Матвеево-Курганского района от 21.02.2012 № 204 «Об утверждении административного регламента по

предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание» в муниципальном учреждении культуры Матвеево-Курганского района «Межпоселенческая Центральная Библиотека»;

- постановление Администрации Матвеево-Курганского района от 10.11.2015 № 798 «О внесении изменения в постановление администрации Матвеево-Курганского района от 21.02.2012 № 204»;

- постановление Администрации Матвеево-Курганского района от 21.02.2012 № 205 «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Методическое, консультационное и информационное обеспечение» в муниципальном учреждении культуры Матвеево-Курганского района «Межпоселенческая Центральная Библиотека»;

- постановление Администрации Матвеево-Курганского района от 10.11.2015 №800 «О внесении изменения в постановление администрации Матвеево-Курганского района от 21.02.2012 № 205»;

- постановление Администрации Матвеево-Курганского района от 04.10.2013 № 1661 «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к изданиям, переведённым в электронный вид, хранящимся в муниципальном учреждении культуры Матвеево-Курганского района «Межпоселенческая Центральная Библиотека», в том числе к фонду редких книг, с учётом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах»;

- постановление Администрации Матвеево-Курганского района от 17.12.2015 № 897 «О внесении изменения в постановление администрации Матвеево-Курганского района от 04.10.2013 № 1661»;

- постановление Администрации Матвеево-Курганского района от 04.10.2013 № 1660 «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципального учреждения культуры Матвеево-Курганского района «Межпоселенческая Центральная Библиотека»;

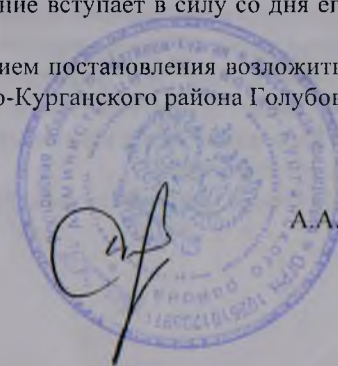
- постановление Администрации Матвеево-Курганского района от 17.12.2015 № 896 «О внесении изменения в постановление администрации Матвеево-Курганского района от 4.10.2013 №1660».

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

4. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя главы администрации Матвеево-Курганского района Голубова С.В.

Глава Администрации
Матвеево-Курганского район

А.А. Рудковский



всего 24
15.05.2018

Приложение
к постановлению
Администрации
Матвеево-Курганского
района
от 10.05.2018 № 666

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и
информационное обслуживание пользователей библиотеки» в
муниципальном учреждении культуры Матвеево-Курганского района
«Межпоселенческая Центральная Библиотека»

1. Общие положения

Административный регламент муниципального учреждения культуры Матвеево-Курганского района Ростовской области «Межпоселенческая Центральная Библиотека» (далее - МУК Матвеево-Курганского р-на «МЦБ») по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее - Регламент), разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки», (далее - Муниципальная услуга) и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при предоставлении Муниципальной услуги.

Муниципальная услуга «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» является открытой и общедоступной. Получатели Услуги имеют право доступа в библиотеки и свободного выбора библиотек в соответствии со своими интересами и потребностями в сроки, указанные в расписании работы библиотек.

1.1. Предмет регулирования административного регламента.

Предоставление Муниципальной услуги непосредственно в помещении библиотеки на традиционных (бумажных) посетителях и в электронном виде, осуществляется в соответствии с режимом работы библиотек (Приложение № 1 к настоящему Регламенту).

1.2. Круг заявителей.

Потребителями (пользователями) Муниципальной услуги являются

- физические лица, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, гражданства, места жительства, политических и религиозных убеждений;

- пользователи библиотек, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и физических недостатков, имеют право получать документы из фондов общедоступных библиотек через внестанционные формы обслуживания;

- юридические лица.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

МУК Матвеево-Курганского р-на «МЦБ» организует в рамках своих полномочий деятельность подведомственных структурных подразделений – библиотек-отделов по предоставлению получателю Муниципальной услуги:

- при личном обращении пользователя;
- с использованием средств телефонной связи;
- с использованием электронной почты.

Информация о муниципальной услуге является открытой и общедоступной. Информацию о Муниципальной услуге можно получить в МУК Матвеево-Курганского р-на «МЦБ», головным звеном которого является межпоселенческая центральная библиотека, которая формирует, хранит и предоставляет пользователям наиболее полное универсальное собрание тиражированных документов в пределах района.

Юридический и почтовый адрес МУК Матвеево-Курганского р-на «МЦБ»:

346970

Ростовская область, Матвеев Курган, ул. 1 Мая, 18

Контактный телефон (код-номер) 8 863 41 2-34-86

Факс 2-34-86

График работы:

понедельник-пятница с 8-00 до 18-00

суббота-воскресенье с 10-00 до 18-00

без перерыва и выходных.

Информацию о порядке предоставления услуги можно найти на официальном сайте муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая Центральная Библиотека»- mcb-mk.rnd.muzkult.ru.

e-mail: mkurgancbs@yandex.ru

Информация о месте нахождения, контактных телефонах и адресах библиотек – отделов МУК Матвеево-Курганского района «МЦБ», графики работы библиотек-отделов содержится в приложении № 1.

Информация об оказываемых муниципальных услугах находится непосредственно в помещении межпоселенческой центральной библиотеки. Вывеска, содержащая информацию о графике работы библиотеки, размещается при входе в здание межпоселенческой центральной библиотеки и библиотек-отделов.

Информационные стенды в МУК «МЦБ» и библиотеках отделах оборудуются в доступном для получателя муниципальной услуги месте и содержат следующую обязательную информацию:

- текст настоящего регламента;
- правила пользования библиотекой;
- Устав МУК «МЦБ».

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги.

Наименование муниципальной услуги: «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Муниципальную услугу предоставляет МУК Матвеево-Курганского р-на «МЦБ» и его структурные подразделения, справочная информация о которых изложена в приложении №1 к настоящему Регламенту.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления Муниципальной услуги являются:

- свободный и равный доступ получателей Муниципальной услуги к библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки МУК Матвеево-Курганского р-на «МЦБ»

- удовлетворение информационных запросов пользователей, в том числе посредством ведения справочного аппарата и пропаганды литературы, через различные формы культурно-массовых мероприятий;

- выдача документа, копии документа по требованию, либо мотивированный отказ в выдаче документа, копии документа по требованию;

- предоставление доступа к документу вне зависимости от его содержания и формы хранения;

- предоставление библиографического описания, библиографического списка документов в соответствии с запросом пользователя в виде печатного или электронного документа;

- предоставление фактографической информации в устном, печатном или электронном виде. Результат должен содержать: изложение факта, его описание (в соответствии с запросом пользователя), источник информации о факте;

- предоставление библиографической и полнотекстовой информации в открытом доступе на сайте МУК Матвеево-Курганского р-на «МЦБ»

- предоставление запрашиваемых документов по каналам межбиблиотечного абонемента (далее МБА);

- моделирование документного фонда с учетом потребностей пользователей;

- обучение пользованию справочно-библиографическим аппаратом – алгоритму поиска конкретных документов, документов по теме, фактической информации, формирование списка литературы.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

При первичном обращении заявителя (включая регистрацию заявителя) – до 20 минут;

при перерегистрации пользователя – до 17 минут;

при последующем обращении (при котором не требуется регистрация или перерегистрация заявителя) – 15 минут;

при доставке документа из другой библиотеки – отдела МУК «МЦБ» – два дня;

при электронной доставке документа или доставке документа по межбиблиотечному абонементу из библиотек, не входящих в структуру МУК Матвеево-Курганского р-на «МЦБ» – до 30 дней.

Время оказания Муниципальной услуги через Интернет и вывода необходимой информации на компьютер пользователя зависит только от скорости Интернета на оборудовании получателя услуги, которые могут варьироваться в зависимости от загруженности серверного оборудования и оперативной памяти при использовании библиотечными компьютерами.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Предоставление Муниципальной услуги осуществляется в соответствии с законодательными и нормативными документами:

- Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12 декабря 1993г.), (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 №7-ФКЗ);

- Гражданский кодекс Российской Федерации: Части I, II, IV (Собрание законодательства Российской Федерации. Издательство «Юридическая литература», 05.12.1994, № 32, ст. 3301);

- Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (Собрание законодательства Российской Федерации. Издательство «Юридическая литература», 02.01.1995, № 1, ст. 2);

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации. Издательство «Юридическая литература», 31.07.2006, № 31, ст. 3451);

- Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности» (Собрание законодательства Российской Федерации. Издательство «Юридическая литература», 26.12.1994, № 35, ст. 3649);

- Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» («Российская газета» от 17.01.1995 № 11-12; Собрание законодательства Российской Федерации от 02.01.1995 № 1 ст. 1);

- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» («Российская газета», 02.12.1995,

№234; «Собрание законодательства Российской Федерации», 27.11.1995, №48, ст. 4563);

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 30.07.2010, № 168; «Собрание законодательства Российской Федерации», 02.08.2010, № 31, ст. 4179);

- постановление Минтрудсоцразвития России от 03.02.1997 №6 «Об утверждении Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках» (журнал «Бюллетень Министерства труда и социального развития Российской Федерации», 1997 г., №3, стр. 67);

- Областной закон от 22.10.2004 № 177- ЗС «О культуре» («Наше время» от 03.11.2004 № 266-269);

- Областной закон от 19.10.2017 № 1217-ЗС «О развитии библиотечного дела в Ростовской области» («Официальный интернет-портал правовой информации» (<http://publication.pravo.gov.ru>) 08.11.2017, «Официальный портал правовой информации Ростовской области» (www.pravo.donland.ru) 08.11.2017);

- Модельный стандарт деятельности общедоступной библиотеки. Рекомендации органам государственной власти субъектов РФ и органам муниципальной власти от 31.10.2014 (Официальный сайт Российской библиотечной ассоциации (http://www.rba.ru/content/news/vid_news_str.php?id=3933) 04.12.2014;

- Устав муниципального учреждения культуры Матвеево-Курганского района «Межпоселенческая Центральная Библиотека»; утверждён заведующим отделом культуры Администрации Матвеево-Курганского района 05.12.2011;

- Правила пользования муниципальным учреждением культуры Матвеево-Курганского района «Межпоселенческая Центральная Библиотека» библиотекой; утверждены директором МУК Матвеево-Курганского района «Межпоселенческая Центральная Библиотека» 09.01.2008;

- локальные нормативные правовые акты библиотеки.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги с разделением на документы, которые заявитель должен представить самостоятельно, и документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия.

2.6.1. Для предоставления Муниципальной услуги впервые обратившимся заявителем предоставляется документ, удостоверяющий личность (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации).

2.6.2. Граждане, не достигшие 14 лет, регистрируются на основании документов, предоставленных их родителями или иными законными представителями и с их письменного согласия.

2.6.3. При личном обращении для предоставления Муниципальной услуги производится регистрация пользователя - оформляется Читательский формуляр - документ, заполняемый специалистом библиотеки, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, о выданных пользователю и возвращенных им документах

2.6.4. Для получения Муниципальной услуги посредством телефонной связи и через информационно - телекоммуникационную сеть Интернет (при помощи электронной почты) никаких документов не требуется. Регистрация производится согласно информации, переданной пользователем.

2.6.5. Если заявителем выступает юридическое лицо, предьявляется договор, заключенный между юридическим лицом и учреждением на обслуживание юридического лица.

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

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, отсутствуют.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основаниями для отказа в предоставлении Муниципальной услуги являются:

- время обращения пользователей, когда библиотека закрыта для посещения;

- отсутствие документов (изданий) в фондах библиотеки;

- отсутствие информации в базах данных (далее БД), информационно-поисковых системах (далее ИПС) библиотеки;

- технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с Интернет;

- отказ пользователя от передачи запроса по каналам МБА;

- утеря или порча документов из фондов библиотек МУК Матвеево-Курганского р-на «МЦБ»;

- нарушение сроков возврата документов из фондов библиотек МУК Матвеево-Курганского р-на «МЦБ»;

- причинение ущерба библиотеке;

- нарушение Правил пользования библиотеками МУК Матвеево-Курганского р-на «МЦБ»

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми

актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

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

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления для предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Срок регистрации запроса при личном обращении пользователя о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

Регистрация запроса, поступившего посредством телефонной связи и через информационно - телекоммуникационную сеть Интернет (при помощи электронной почты), производится в течение 10 минут с момента приема запроса

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

Муниципальная библиотека размещается с учетом её максимальной пространственной доступности. Используется любая удобная для жителей форма доступности: в стационарной библиотеке или библиотечном пункте. Доступность муниципальной библиотеки для всего населения обеспечивается её удобным месторасположением – в центре поселка, сельского поселения, вблизи транспортных сообщений.

Центральный вход в помещение, в котором предоставляется Муниципальная услуга, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, графике работы библиотек, предоставляющих Муниципальную услугу.

В библиотеках должны быть организованы читальные залы, или места, оборудованные столами и стульями для удобной работы с документами, представлены алфавитный и систематический каталоги, содержащие сведения о библиотечном фонде.

По размерам и состоянию основные и дополнительные помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

Каждая библиотека должна быть оснащена оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

Места предоставления Муниципальной услуги оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, обеспечивается свободный доступ лиц с ограниченными возможностями здоровья (пандусы и поручни у лестниц при входе в здание).

В помещениях должны соблюдаться санитарно-гигиенические нормы и правила, антитеррористическая безопасность, поддерживаться соответствующий температурный режим.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

Показателями доступности и качества предоставления услуги в соответствии со стандартом ее предоставления являются:

- время ожидания услуги;
- соблюдение требований к информационному обеспечению;
- соблюдение требований к графику (режиму) работы библиотек МУК Матвеево-Курганского р-на «МЦБ»
- соблюдение требований к объему предоставления Муниципальной услуги;
- соблюдение требований к срокам предоставления Муниципальной услуги.

Качественные показатели:

- оперативность, достоверность информации о предоставляемых услугах;
- возможность получения информации о Муниципальной услуге через различные каналы, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий;
- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов;
- культура обслуживания (вежливость, эстетичность);
- качество результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство).

2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме.

Муниципальная услуга: доступ к библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки может предоставляться в электронной форме.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах

3.1. Исчерпывающий перечень административных процедур:

- прием и регистрация запроса;
- поиск информации по запросу;
- выдача результата.

3.2. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приводится в приложении 2 к регламенту.

3.3. Прием и регистрация запроса

3.3.1. Основанием для начала действий по предоставлению процедуры «Прием и регистрация запроса» является обращение пользователя в МУК Матвеево-Курганского р-на «МЦБ» в соответствии с разделом 2 настоящего Регламента.

3.3.2. Ответственное лицо того структурного подразделения, в которое обратился пользователь, осуществляет прием документа и регистрацию запроса в тетради справок в день поступления запроса. В ходе приема ответственное лицо производит проверку наличия документа в соответствии с разделом 2 настоящего Регламента, проверяет действительность основного документа, удостоверяющего личность.

При личном обращении для предоставления Муниципальной услуги производится регистрация пользователя - оформляется Читательский формуляр, ознакомление с Правилами пользования библиотекой МУК Матвеево-Курганского р-на «МЦБ» и другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность.

3.3.3. Критерием принятия решения является поступление запроса в МУК Матвеево-Курганского р-на «МЦБ» или библиотеки-отделы от пользователя библиотеки.

3.3.4. Результатом административной процедуры является принятие запроса либо отказ в приеме запроса.

Максимальный срок выполнения процедуры составляет 20 минут.

3.4. Поиск информации по запросу.

3.4.1. Основанием для начала действий по предоставлению процедуры «Поиск информации по запросу» является консультационная помощь ответственного лица в поиске и выборе источников информации.

3.4.2. Специалист того структурного подразделения МУК Матвеево-Курганского р-на «МЦБ», в которое обратился пользователь в вежливой и корректной форме консультирует получателя Муниципальной услуги по

методике самостоятельного поиска документов, доступу к фондам, СБА, базам данных библиотек, доступа к сети Интернет.

Пользователь (самостоятельно) либо с помощью специалиста того структурного подразделения МУК Матвеево-Курганского р-на «МЦБ», в которое обратился, определяет вариант получения информации.

Варианты получения информации:

- выдача печатного документа (издания) во временное пользование;
- предоставление пользователю СБА для самостоятельной работы;
- предоставление доступа к электронным базам данных (ЭБД) удаленного доступа, информационно-поисковым системам (ИПС) библиотеки;
- выполнение заказов по межбиблиотечному абонементу (МБА);
- предоставление доступа к сети Интернет.

Максимальное время консультирования специалистом структурного подразделения МУК Матвеево-Курганского р-на «МЦБ» получателя Муниципальной услуги – 10 минут.

3.4.3. Критерием принятия решения является, положительное решение о возможности получения информации по запросу.

3.4.4. Результатом административной процедуры «Поиск информации по запросу» является предоставление библиографической информации по интересующей заявителя теме.

3.5. Выдача результата.

3.5.1. Основанием для начала действий по предоставлению процедуры «Выдача результата» является определение пользователем варианта получения информации.

3.5.2. Специалист того структурного подразделения МУК Матвеево-Курганского р-на «МЦБ», в которое обратился пользователь, осуществляет выдачу информации по выбранному варианту. Обслуживание пользователя и выдача результатов производится в соответствии с Положением об отделе, Положением о сельской библиотеке-отделе МУК «МЦБ», Правилами пользования библиотекой.

Максимальный срок выполнения процедуры составляет 60 минут.

3.5.3. Критерием принятия решения является, определение варианта выдачи информации.

3.5.4. Результатом административной процедуры «Выдача результата» является предоставление найденной информации по выбранному варианту по теме запроса и регистрация выданной информации в формуляре читателя.

Срок и полнота выдаваемой информации по теме запроса, поступившего посредством телефонной связи обговаривается с заявителем во время приема запроса.

3.6. Выполнение запроса, поступившего через информационно - телекоммуникационную сеть Интернет (при помощи электронной почты) производится в течение 3 рабочих дней, с момента получения запроса.

Ответом может быть мотивированный отказ в выдаче информации по запросу (если процедура является невыполнимой в силу технических возможностей; если услуга является дополнительной или сервисной).

Муниципальная услуга считается оказанной, если пользователю предоставлена запрашиваемая им информация или дан мотивированный ответ о невозможности ее выполнения.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по оказанию Муниципальной услуги и принятием решений осуществляется директором МУК Матвеево-Курганского р-на «МЦБ», ответственным за организацию работы по предоставлению Муниципальной услуги.

4.2. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по оказанию Муниципальной услуги и принятием решений, может осуществляться отделом культуры администрации Матвеево-Курганского района.

4.3. Текущий контроль может осуществляться путем проведения проверок:

- полноты и качества исполнения Муниципальной услуги,
- выявления нарушений исполнения положений настоящего Регламента, прав потребителей Муниципальной услуги;
- рассмотрения, своевременного принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц МУК Матвеево-Курганского р-на «МЦБ», согласно разделу 5 настоящего Регламента.

Проверки могут быть плановыми (ежегодными) и внеплановыми (по конкретному обращению заявителя).

4.4. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействия), принимаемые в ходе предоставления Муниципальной услуги.

Сотрудник, осуществляющий прием документов, несет персональную ответственность за полноту и правильность их оформления, сохранность принятых документов, порядок и сроки их приема.

Сотрудник, уполномоченный на рассмотрение заявлений, несет персональную ответственность:

- за своевременность и качество проводимых проверок по заявлениям;
- за соответствие результатов рассмотрения заявлений требованиям законодательства Российской Федерации;
- за соблюдение порядка и сроков рассмотрения заявления.

Сотрудник, уполномоченный на предоставление информации, несет персональную ответственность за соблюдение срока и порядка предоставления информации, исполнение запросов граждан на письменную консультацию, установленных настоящим Регламентом.

Персональная ответственность сотрудников закрепляется в их должностных инструкциях (обязанностях).

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих, предоставляющих муниципальную услугу

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

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, запроса о предоставлении нескольких муниципальных услуг;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги.

В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона №210-ФЗ;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона №210-ФЗ;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами

Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона №210-ФЗ, или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона №210-ФЗ;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона №210-ФЗ.

5.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр либо в соответствующий орган местного самоуправления, являющийся учредителем многофункционального центра, а также в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона №210-ФЗ.

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю этого

многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются учредителю многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона №210-ФЗ, подаются руководителям этих организаций.

5.3. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта многофункционального центра, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона №210-ФЗ, а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официальных сайтов этих организаций, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. В случае, если федеральным законом установлен порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо муниципальных служащих, для отношений, связанных с подачей и рассмотрением указанных жалоб, нормы пунктов 5.1 - 5.4 не применяются.

5.5. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов государственной власти субъектов Российской Федерации и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие)

многофункционального центра, работников многофункционального центра устанавливаются соответственно нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

5.6. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона №210-ФЗ, их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона №210-ФЗ, их работников;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона №210-ФЗ, их работников.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.7. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона №210-ФЗ, либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона №210-ФЗ, 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.

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

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных 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;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.9. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.8 настоящего Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.10. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 5.2 настоящего Регламента, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.11. Положения Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также настоящего Регламента, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении муниципальных услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Заместитель главы
Администрации района



Н.Б. Мельниченко

Приложение №1
к административному регламенту по
предоставлению муниципальной
услуги «Библиотечное,
библиографическое и информационное
обслуживание пользователей
библиотеки»

Информация о почтовых и электронных адресах, телефонных номерах и
режиме работы центральной библиотеки и библиотек - отделов МУК
Матвеево-Курганского р-на «МЦБ»

Учреждение	Адрес	Телефон	Электронная почта	график работы
Межпоселенческая центральная библиотека	346970 Ростовская область Матвеев Курган, ул. 1 Мая, 18	8 863 41 2-34-86 Факс 3-34-86	mkurgancbs@yandex.ru	понедельник-пятница с 8-00 до 18-00 суббота, воскресенье с 10-00 до 18-00
Авило-Успенская библиотека - отдел МУК Матвеево-Курганского района «МЦБ»	346960 Ростовская область, Матвеево-Курганский район, с.Авило-Успенка, ул. Ленина, д. 80	8 863 41 3-50-52	novobok@mail.ru	с 10-00 до 17-00, перерыв с 12-00 до 13-00, выходной – воскресенье
Александровская библиотека - отдел МУК Матвеево-Курганского района «МЦБ»	346962 Ростовская область, Матвеево - Курганский район, с.Александровка, ул.Московская, д.39-а	8 863 41 3-32-36	a-bibliotek.3@yandex.ru	с 12-00 до 18-30, перерыв с 13-00 до 13-30, выходной – воскресенье

Алексеевская библиотека - отдел МУК Матвеево-Курганского района «МЦБ»	346972 Ростовская область, Матвеево-Курганский район, с. Алексеевка, ул. Гагарина, д. 34	8 863 41 3-32-24	myasoedovanadezda@mail.ru	с 13-00 до 19-30, перерыв с 15-00 до 15-30, выходной – воскресенье
Анастасиевская библиотека – отдел МУК Матвеево-Курганского района «МЦБ»	346964 Ростовская область, Матвеево-Курганский район, с.Анастасиевка, ул. Ленина, д.49	8 863 41 3-67-92	anastasievka@mail.ru	с 10-00 до 17-00, перерыв с 12-00 до 13-00, выходной – воскресенье
Большекирсановская библиотека – отдел МУК Матвеево-Курганского района «МЦБ»	346989 Ростовская область, Матвеево-Курганский район, х.Большая Кирсановка, ул. Советская, д.91-б	8 863 41 3-42-39	sarychewa.galina2017@yandex.ru	с 11-00 до 17-30, перерыв с 13-00 до 13-30, выходной – воскресенье
Греково-Тимофеевская библиотека – отдел МУК Матвеево-Курганского района «МЦБ»	346967 Ростовская область, Матвеево-Курганский район, с.Греково-Тимофеевка, ул.Мира, д.57	8 863 41 3-62-99	Ikulishova@mail.ru	с 10-00 до 18-00, перерыв с 12-00 до 14-00, выходной – воскресенье

Григорьевская библиотека - отдел МУК Матвеево-Курганского района «МЦБ»	346966 Ростовская область, Матвеево-Курганский район, с.Григорьевка, ул.Кирова, д.34	8 863 41 3-61-44	elena.bibliotek@bk.ru	с 10-00 до 17-00, перерыв с 13-00 до 14-00, выходной – воскресенье
Екатериновская библиотека - отдел МУК Матвеево-Курганского района «МЦБ»	346965 Ростовская область, Матвеево-Курганский район, с.Екатериновка, ул. Школьная, д.2	8 863 41 3-72-55	galcka.tkachewa@yandex.ru	с 10-00 до 17-00, перерыв с 13-00 до 14-00, выходной – воскресенье
Каменно-Андреановская библиотека - отдел МУК Матвеево-Курганского района «МЦБ»	346976 Ростовская область, Матвеево-Курганский район, с.Каменно-Андреаново, ул.Центральная, д.66	8 863 41 2-33-61	lyubov.titareva.62@mail.ru	вторник, среда, четверг, суббота – с 10-30 до 17-30, перерыв с 13-00 до 13-30. Пятница – с 13-00 до 20-00, перерыв с 16-30 до 17-00. Воскресенье с 9-30 до 13-00. Выходной – понедельник.

Краснобумажная библиотека – отдел МУК Матвеево-Курганского района «МЦБ»	346985 Ростовская область, Матвеево-Курганский район, п.Красный Бумажник, ул. Заречная, д.4	8 863 41 2-76-09	valentinapro00@mail.ru	с 11-30 до 18-00, перерыв с 15-30 до 16-00, выходной – воскресенье
Красногорская библиотека - отдел МУК Матвеево-Курганского района «МЦБ»	346969 Ростовская область, Матвеево-Курганский район, х.Красная Горка, ул. Школьная, д.2-а	8 863 41 3-49-57	kraengorkabibl@mail.ru	с 14-00 до 17-00, выходной – воскресенье
Кульбаковская библиотека – отдел МУК Матвеево-Курганского района «МЦБ»	346989 Ростовская область, Матвеево-Курганский район, с. Кульбаково, ул. Таганрогская, д.56-а	8 863 41 2-64-27	ogurevairina@mail.ru	с 10-00 до 16-30, перерыв с 12-00 до 12-30, выходной – воскресенье
Латоновская библиотека - отдел МУК Матвеево-Курганского района «МЦБ»	346969 Ростовская область, Матвеево-Курганский район, с.Латоново, ул. Ленина, д. 67	8 863 41 2-68-09	tabalina60@mail.ru	с 9-00 до 17-00, перерыв с 12-00 до 14-00, выходной – воскресенье

Ленинская библиотека - отдел МУК Матвеево-Курганского района «МЦБ»	346980 Ростовская область, Матвеево-Курганский район, п. Ленинский, ул. Центральная, д. 35	8 863 41 3-36-25	titarenko.elena2013@yandex.ru	с 10-00 до 17-00, перерыв с 12-00 до 13-00, выходной – воскресенье
Малокирсановская библиотека - отдел МУК Матвеево-Курганского района «МЦБ»	346968 Ростовская область, Матвеево-Курганский район, с.Малокирсановка, ул. Дикиенко, д.52	8 863 41 3-64-47	s89286155393@yandex.ru	с 10-00 до 17-00, перерыв с 12-00 до 13-00, выходной – воскресенье
Марфинская библиотека - отдел МУК Матвеево-Курганского района «МЦБ»	346963 Ростовская область, Матвеево-Курганский район, с.Марфинка, ул. Центральная, д.59	8 863 41 3-65-11	goncharenko.natalya2012@yandex.ru	понедельник, вторник, среда, пятница – с 10-00 до 17-00, перерыв с 12-00 до 12-30, четверг – с 13-00 до 18-00, выходной – воскресенье
Марьевская библиотека - отдел МУК Матвеево-Курганского района «МЦБ»	346978 Ростовская область, Матвеево-Курганский район, с.Марьевка, ул. Парамонова, д.39а	8 863 41 3-56-32	suinova61@mail.ru	с 11-30 до 18-00, перерыв с 15-00 до 15-30, выходной – воскресенье

Надеждинская библиотека - отдел МУК Матвеево-Курганского района «МЦБ»	346973 Ростовская область, Матвеево-Курганский район, п.Надежда, ул. Первомайская, д.38	8 863 41 3-41-74	sb_nadegda@mail.ru	с 12-00 до 18-30, перерыв с 15-00 до 15-30, выходной – воскресенье
Новониколаевская библиотека – отдел МУК Матвеево-Курганского района «МЦБ»	346961 Ростовская область, Матвеево-Курганский район, с.Новониколаевка, ул.Ленина, д.69-а	8 863 41 3-31-46	zlob.lidia@yandex.ru	с 12-30 до 19-00, перерыв с 15-00 до 15-30, выходной – воскресенье
Политотдельская библиотека – отдел МУК Матвеево-Курганского района «МЦБ»	346977 Ростовская область, Матвеево-Курганский район, с.Политотдельское, ул. Гардемана, д.33	8 863 41 2-70-09	politotd.dk@mail.ru	с 10-0 до 17-00, перерыв с 12-00 до 13-00, выходной – воскресенье
Ряженская библиотека - отдел МУК Матвеево-Курганского района «МЦБ»	346974 Ростовская область, Матвеево-Курганский район, с.Ряженое, ул. Ленина, д.4	8 863 41 2-48-72	ryazeno@mail.ru	понедельник – пятница - с 10-0 до 17-00, перерыв с 13-00 до 13-30, суббота – с 11-00 до 14-30, выходной – воскресенье

Ряснянская библиотека – отдел МУК Матвеево-Курганского района «МЦБ»	346975 Ростовская область, Матвеево-Курганский район, с.Рясное, ул.Комбайн-строителей, д.46-а	8 863 41 3-39-83	rjsnjnskajsb@mail.ru	с 10-30 до 17-00, перерыв с 13-00 до 13-30, выходной – воскресенье
Староротовская библиотека – отдел МУК Матвеево-Курганского района «МЦБ»	346981 Ростовская область, Матвеево-Курганский район, х.Староротовка, ул. Куйбышева, д.10	8 863 41 2-74-07	rotovkasp@mail.ru	с 12-00 до 18-30, перерыв с 14-00 до 14-30, выходной – воскресенье
Шапошниковская библиотека – отдел МУК Матвеево-Курганского района «МЦБ»	346972 Ростовская область, Матвеево-Курганский район, с.Шапошниково, ул. Примиусская, 88	8 863 41 2-27-25	m.t.1967@yandex.ru	с 14.00 до 17.00, выходной – воскресенье

Приложение №2
к административному регламенту по
предоставлению муниципальной
услуги «Библиотечное,
библиографическое и информационное
обслуживание пользователей
библиотеки»

Блок-схема
реализации муниципальной услуги по библиотечному,
библиографическому и информационному обслуживанию пользователей
библиотеки

