Волгоградская область

Иловлинский муниципальный район Администрация Иловлинского городского поселения

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
21.10.2011 №209р.п.Иловля

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Выдача во временное пользование документов из библиотечных фондов »

В соответствии **с** Федеральным законом от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации Иловлинского городского поселения от 22.06.2011г. № 107 «О Порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления административных услуг (исполнения муниципальных функций), на основании статьи 21 Устава Иловлинского городского поселения, **постановляю:**

**1.**Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Выдача во временное пользование документов из библиотечных фондов ».

2.Постановление вступает в силу с момента его обнародования.

3.Контроль исполнения настоящего постановления возложить на Директора МКУ « Центр культуры, спорта и молодежи Иловлинского городского поселения» **Мелихова Михаила Александровича.**



Глава Иловлинского

городского поселения *//J* ч С.А.Пушкин

 УТВЕРЖДАЮ

 Глава Иловлинского

 городского поселения

С.А. Пушкин

 « » 2011г.

Административный регламент

 «Выдача во временное пользование документов из библиотечных фондов»

1.Общие положения.

 «Предоставление во временное пользование документов библиотечного фонда» разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальных услуг, создания комфортных условий для получателей муниципальных услуг и определяют сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по организации библиотечного обслуживания населения х. Песчанка, комплектованию и обеспечению сохранности их библиотечного фонда.

1.1. Наименование муниципальной услуги.

Предоставление во временное пользование документов библиотечного фонда.

1.2. Нормативно-правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги.

Исполнение государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;

 - Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Законом Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

 - Федеральным Законом Российской Федерации от 09.10.92 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

 - Федеральным законом от 29.12.94 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

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

- Закон Волгоградской области «О библиотечном деле в Волгоградской области» от 29.09.1999г. № 318;

 - Уставом Муниципального учреждения «Центр культуры и спорта Иловлинского городского поселения».

1.3. Наименование учреждения, предоставляющая муниципальные услуги.

 Песчанская сельская библиотека.

1.4. Описание конечного результата предоставления муниципальной услуги.

Конечным результатом муниципальной услуги является предоставление во временное пользование документов библиотечного фонда.

1.5. Категории заявителей, имеющих право на предоставление муниципальной услуги.

Получателями муниципальной услуги являются физические и юридические лица (далее **–** получатели услуги).

2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги.

* 1. Порядок информирования о муниципальной услуге.

Место нахождения и почтовый адрес учреждений, оказывающих муниципальную услугу:

 Песчанская сельская библиотека, адрес: 403071, Россия, Волгоградская область, Иловлинский район, село Песчанка, улица Центральная д.1

- предоставления муниципальной услуги, о местонахождении, графике (режиме) работы, контактных телефонах (телефонах для справок), электронном адресе можно получить:

- непосредственно в учреждениях, предоставляющих муниципальную услугу;

- путем использования средств телефонной связи, информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- через афиши на уличных информационных стендах.

Справочные телефоны и адреса электронной почты учреждений, предоставляющих муниципальную услугу:

Телефон: отсутствует.

Основным требованием к предоставлению информации в учреждении, оказываемого муниципальную услугу, является:

- актуальность;

- своевременность;

- четкость в изложении материала;

- полнота;

- наглядность форм подачи материала;

- удобство и доступность.

Информирование получателей услуги может быть как индивидуальным, так и публичным, в устной и письменной форме.

Индивидуальное устное информирование осуществляется при обращении получателей услуги за информацией лично и (или) по телефону.

При ответе на телефонные звонки сотрудник, осуществляющий информирование, сняв трубку, должен представиться: назвать фамилию, имя, отчество и наименование учреждения. Во время разговора произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми. В конце информирования сотрудник должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые необходимо принять (кто именно, когда, и что должен сделать).

Сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для ответа, в т.ч. с привлечением других сотрудников. Время ожидания при индивидуальном устном информировании не может превышать 10 минут.

Сотрудники, осуществляющие информирование по телефону или лично должны корректно и внимательно относиться к получателям услуги, не унижая их чести и достоинства. Информация должна предоставляться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

Публичное информирование осуществляется путем распространения информационных листков и оформления информационных стендов в помещении учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

На информационном стенде размещается следующая обязательная информация:

- режим работы муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

- номера телефонов, адреса электронной почты;

- перечень документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;

- порядок предоставления муниципальной услуги учреждением;

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- прейскурант платных (дополнительных) сервисных услуг;

- выдержки из нормативных правовых актов по вопросам предоставления муниципальной услуги.

2.2.Сроки предоставления муниципальной услуги.

В случае изменения расписания работы библиотеки потребители услуги должны быть публично извещены об изменении расписания работы (дней и часов работы) не менее чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений.

График работы учреждений, предоставляющих муниципальную услугу, представлен в таблице 1.

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование библиотеки | Основной режим работы (время работы, выходной день) |
|  Песчанская сельская библиотека  | Понедельник, четверг, пятница, воскресенье с 10:00 до 13:00;Суббота с 10:00 до 14:00;Выходные дни: вторник, среда |

Предоставление во временное пользование документов библиотечного фонда в режиме читальных залов производится в течение рабочего дня библиотеки.

Предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда в режиме абонемента производится на срок не более 30 (15) дней.

2.3. Перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги либо отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги могут являться:

- отсутствие документов, указанных в разделе 2.5.;

- несоблюдение Правил пользования библиотекой, утвержденных руководителем учреждения, предоставляющего услугу.

При отсутствии запрашиваемого документа в фонде библиотеки в момент обращения пользователя услуга не предоставляется до момента возвращения документа в фонд библиотеки.

Основанием для приостановления предоставления муниципальной услуги является систематическое нарушение сроков возврата документов на срок от 1 месяца до 1 года.

2.4.Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

Муниципальные учреждения, предоставляющие услугу **–** библиотеки, должны быть размещены в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении). В любом случае должны соблюдаться архитектурно-планировочные и строительные нормы, соответствующие функциональному назначению библиотеки.

Здание библиотеки должно быть удобно расположено, с учетом доступности на общественном транспорте.

По размерам и состоянию помещения библиотеки должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной и антитеррористической безопасности и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.). В помещениях библиотеки должен поддерживаться температурный режим - не менее +18 градусов и не более +25 градусов по шкале Цельсия.

Помещения учреждения должны быть оборудованы системами охранной сигнализации (в т.ч. при необходимости камерами видеонаблюдения), противопожарной сигнализации,  звукового оповещения об опасности, автоматического пожаротушения, телефонной связью и всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, оснащены системой указателей и знаковой навигации.

Помещения и оборудование детской библиотеки должны соответствовать возрастным особенностям пользователей.

Для размещения ресурсов и организации производственных процессов библиотека должна быть оборудована предметами библиотечной мебели (стеллажи, витрины, кафедры, столы, стулья и т.д.) и средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг. Мебель и оборудование должны быть удобными, функциональными, надежными, эстетичными, соответствовать требованиям эргономики и дизайна.

Справочно-консультационная служба должна иметь достаточное техническое оснащение для предоставления информации о фондах библиотеки и располагаться в общедоступной (доконтрольной) зоне.

2.5. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги.

Для записи в библиотеку необходимо предъявить:

- паспорт гражданина РФ,

- удостоверение личности или военный билет (для военнослужащих),

- национальный паспорт или визу с отметкой о действующей регистрации (для иностранных граждан и лиц без гражданства).

Пользователи в возрасте до 14 лет записываются в библиотеку на основании удостоверяющих личность документов, представляемых их законными представителями (родителями, усыновителями или опекунами) и их письменного поручительства.

2.6. Другие положения, характеризующие требования к предоставлению муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется на безвозмездной основе.

3.Административные процедуры

Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги состоит из следующих процедур:

- регистрация получателя услуги;

- обслуживание получателей услуги в структурных подразделениях библиотеки.

Муниципальная услуга предоставляется потребителю услуги в день обращения без предварительной записи.

3.1. Регистрация получателя услуги.

Основанием для начала действия является личное обращение получателя услуги в библиотеку.

Регистрация (перерегистрация) в библиотеку включает в себя следующее:

- просмотр документов получателя услуги,

- проверка возможного наличия читательского формуляра,

- оформление читательского формуляра,

- знакомство с Правилами пользования библиотекой, расположением фонда, справочным аппаратом библиотеки, услугами библиотеки.

Получатели услуги официально предупреждаются о возможных видах и размерах компенсации причиненного ущерба при записи в библиотеку, что подтверждается личной подписью получателя услуги.

Срок регистрации одного пользователя (в т.ч. в автоматизированном режиме) **–** до 10 минут.

3.4. Обслуживание получателей услуги в структурных подразделениях библиотеки.

Основанием для обслуживания получателя услуги в структурных подразделениях библиотеки является личное обращение получателя услуги и предъявление читательского требования.

Процедура включает в себя:

- прием запроса от пользователя (для обслуживания в режиме читального зала и в режиме абонемента);

- подбор изданий и проверка их целостности;

- запись в книжных формулярах, выдачу документа получателю услуги;

- продление срока пользования документами;

- контроль за сроками возврата документов;

- прием документов, проверку их сохранности;

- отметку о сдаче документа в формуляре получателя услуги;

- прием изданий у пользователя: сверка с книжными формулярами, проверка сохранности документов.

Запрос получателя услуги на получение документов может быть сформирован на основе информации, указанной в справочно-библиографическом аппарате библиотеки, а также посредством личного устного обращения пользователя к должностному лицу библиотеки, в обязанности которого входит исполнение запросов пользователей на получение необходимого документа из фонда библиотеки.

Получатели услуги имеют возможность поиска необходимого документа самостоятельно.

Выдача одного документа производится до 10 минут.

Результатом процедуры является предоставление во временное пользование документов библиотечного фонда.

Для юридических лиц условия пользования документами из фонда библиотеки определяются в соответствии с договором, заключенным между юридическим лицом и библиотекой на информационно-библиотечное обслуживание юридического лица.

Должностным лицом, ответственным за данные действия являются сотрудники отдела обслуживания, деятельность которых регламентируется должностными инструкциями и Правилами пользования библиотекой.

При отсутствии запрашиваемого документа в режиме читального зала и абонемента по причине использования его другим получателем услуги должностное лицо предлагает осуществить поиск альтернативного издания по каталогу;

Возобновить предоставление муниципальной услуги после возвращения документа в учреждение и сообщения по телефону или электронной почте.

При отсутствии документа в библиотечном фонде по другим причинам наименование документа заносится в соответствующую базу данных, которая учитывается при текущем комплектовании фондов.

Процедуры, сопутствующие выполнению муниципальной услуги:

- организация и ведение справочно-библиографического аппарата библиотеки; создание и ведение электронных баз данных. Процедура включает в себя: формирование библиографической записи, редактирование библиографической записи, систематизация документов; организация каталогов и баз данных, техническая обработка документа;

- работа по сохранности фонда. Процедура включает в себя: восстановление документов (переплет, реставрация, мелкий ремонт, обеспыливание); работа с отказами, до комплектованием фонда, работа с читательской задолженностью.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги.

4.1.Контроль над деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, а также лицом его замещающим. Внутренний контроль подразделяется на:

оперативный контроль (по выявляемым проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуги);

плановый контроль (контроль в соответствии с графиками и планами, утверждаемыми руководителем учреждения).

МУ «Центр» осуществляет внешний контроль над деятельностью учреждения в части соблюдения качества предоставления услуги путем:

- проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

- анализа обращений и жалоб граждан по вопросу оказания услуги, проведения по фактам обращения проверок по выявленным нарушениям;

- проведение проверок качества оказания государственной услуги.

4.2. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Должностные лица, ответственные за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

Действия (бездействие) должностных лиц, решения принятые ими в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего регламента, обжалуются в досудебном (внесудебном) и судебном порядке.

Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в учреждение, предоставляющего государственную услугу, жалобы, поступившей лично от получателя услуги, направленной в виде почтового отправления или по электронной почте.

Должностные лица учреждения, предоставляющего услугу, проводят личный прием получателей услуги (их представителей). Личный прием должностными лицами учреждения, предоставляющего услугу, проводится в установленные для приема получателей услуги дни и время.

В ходе личного приема получателю услуги может быть отказано в дальнейшем рассмотрении жалобы, если ему ранее был дан ответ по существу жалобы.

Срок рассмотрения жалобы не должен превышать тридцати дней с момента ее регистрации.

Жалоба получателя услуги - физического лица должна содержать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество получателя услуги, которым подается сообщение, его место жительства или пребывания;

- должность, фамилию, имя и отчество специалиста (при наличии информации), действия (бездействие) которого нарушают права и законные интересы получателя услуги;

- суть нарушения прав и законных интересов, противоправного действия (бездействия);

- сведения о способе информирования получателя услуги о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.

Жалоба получателя услуги - юридического лица должна содержать следующую информацию:

- наименование юридического лица, которым подается жалоба, адрес его места нахождения;

- наименование учреждения, предоставляющего государственную услугу, должность, фамилию, имя и отчество специалиста (при наличии информации), действия (бездействие) которого обжалуются;

- суть нарушения прав и законных интересов, противоправного действия (бездействия);

- сведения о способе информирования юридического лица о принятых мерах по результатам рассмотрения его жалобы.

По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении требований получателя услуги либо об отказе в их удовлетворении.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется получателю услуги - юридическому лицу.

Если в письменной жалобе не указаны фамилия получателя услуги, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается получателю услуги, направившему жалобу, в письменном виде, если его почтовый адрес поддается прочтению.

Если в жалобе содержится вопрос, на который получателю услуги неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель учреждения, предоставляющего государственную услугу, или иное уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с получателем услуги по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы рассматривались в учреждении, предоставляющем государственную услугу. О данном решении уведомляется получатель услуги, направивший жалобу, в письменном виде.

При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, жалоба может быть оставлена без ответа по существу поставленных в ней вопросов.

Споры, связанные с действиями (бездействием) должностных лиц и решениями учреждения, осуществляемыми (принимаемыми) в ходе предоставления государственной услуги, разрешаются в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации. Обжалование производится в сроки, по правилам подведомственности и подсудности, установленным процессуальным законодательством Российской Федерации.

Подготовил Мелихов М.А. 5-63-41