**Проект**

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ предоставления муниципальной услуги «Предоставление библиотечных услуг»**

**В библиотеках д.Овсище, д.Старополье, д.Ложголово, д.Заручье**

***1.Общие положения***

1.1.Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент (далее — регламент) по организации библиотечного обслуживания населения муниципального образования Старопольское сельское поселение Сланцевского муниципального района Ленинградской области - Овсищенской, Старопольской, Заручьевской и Ложголовской библиотеками. Обслуживание населения определяет порядок организации библиотечного обслуживания и комплектования библиотечных фондов.

1.2.Описание заявителей

Муниципальная услуга предоставляется юридическим или физическим лицам независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

Получатели Услуги имеют право доступа в библиотеку, в соответствии со своими интересами и потребностями в сроки, указанные в расписании работы библиотеки.

1.3.Порядок информирования о правилах предоставлении муниципальной услуги

1.3.1.Информирование по процедуре исполнения муниципальной услуги осуществляется непосредственно руководителями библиотек.

Информирование по процедуре исполнения муниципальной услуги производится:

- посредством размещения информации на информационных стендах;

- на основании письменного или личного обращения;

1.3.2. Местонахождение: Ленинградская обл, Сланцевский р-н, д. Овсище д.10, д.Старополье д.10, д.Заручье, д.Ложголово.

1.3.3.На информационных стендах библиотечного отделения размещается следующая информация:

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

-перечень документов, необходимых для исполнения муниципальной функции;

-местонахождение библиотеки, график (режим) работы;

-основания отказа в предоставлении муниципальной услуги;  
- порядок получения консультаций;

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

1.3.4.При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 рабочих дней с момента регистрации.

1.3.5.При ответах на телефонные звонки и устные обращения работники библиотеки подробно и в вежливой форме информируют заявителей по вопросам библиотечного обслуживания населения.

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

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление библиотечных услуг».

2.2. Наименование структурного подразделения, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу

Предоставление муниципальной услуги осуществляется муниципальным учреждением администрации МО Старопольское сельское поселение - Овсищенская библиотека, Старопольская библиотека, Заручьевская библиотека, Ложголовская библиотека.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является обеспечение реализации прав граждан на доступ к культурным ценностям и свободный доступ к книжным фондам Библиотечного отделения, в том числе:

удовлетворение информационных запросов читателей;

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

выдача документа по требованию, либо мотивированный отказ в выдаче документа.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1.Муниципальная услуга предоставляется в течение всего календарного года на основании планов деятельности Овсищенской, Старопольской, Ложголовской, Заручьевской библиотек.

2.4.2.Муниципальная услуга предоставляется с момента записи получателя услуги в библиотеку.

2.4.3.Срок предоставления муниципальной услуги в библиотеке, включая проведение всех необходимых административных процедур, не должен превышать 40 минут с момента получения библиотекарем, ответственным за предоставление муниципальной услуги, соответствующего обращения от получателя муниципальной услуги, оформленного в соответствии с требованиями настоящего Регламента.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 29.12.1994г. №78-ФЗ «О библиотечном деле»;

Федеральным законом от 06.10.2003г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Законом Российской Федерации от 9 октября 1992г. №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

Уставом Старопольского сельского поселения;

Настоящим Административным регламентом.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги

2.6.1.Для предоставления муниципальной услуги впервые обратившимся заявителем представляется  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 (приложение № 1).

2.6.3. Граждане, которые сами не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и с ограниченными физическими возможностями, регистрируются на основании доверенности, предоставленной их поручителями (приложение № 2).

2.6.4. Документами для получения муниципальной услуги юридическими лицами являются официальный запрос.

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 не предусмотрены.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги

Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- отсутствие читательского формуляра;

- отсутствие запрашиваемой литературы;

- нарушение Правил пользования библиотекой

2.9. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги

Услуги, необходимые и обязательные для предоставления муниципальной услуги не предусмотрены.

2.10. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

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

Ожидание получателем муниципальной услуги в очереди при подаче документов и при получении результата предоставления муниципальной услуги  не должно превышать 30 минут

2.12. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

Срок регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги – 1 рабочий день. Регистрация запроса осуществляется в день поступления в Библиотечное отделение.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги

2.13.1.Помещения для предоставления муниципальной услуги размещаются в зданиях, доступных для населения, оборудованных отдельным входом. На входе устанавливается вывеска с наименованием библиотеки. Муниципальная услуга в электронном виде оказывается пользователям в соответствующих помещениях (отделах) библиотек.

2.13.2. В помещении библиотеки должен быть организован поиск книг и документов по каталогам и картотекам и другим источникам.

2.13.3. Библиотечное отделение, оказывающее муниципальную услугу, обязано по желанию посетителей предоставлять книгу отзывов и предложений в целях изучения мнений посетителей по улучшению обслуживания.

2.13.4. Библиотечное отделение, оказывающее муниципальную услугу, должно обеспечить свободные пути эвакуации посетителей (в том числе лестничные клетки, проходы и входы).

2.13.5. Помещения Библиотечного отделения оборудуются:

-источниками естественного и искусственного освещения, уровень которого определяется санитарными нормами;

-системами отопления и вентиляции;

-схемами размещения средств пожаротушения и путей эвакуации;

-противопожарными, охранными и антитеррористическими системами;

-предметами библиотечной мебели (стеллажами, витринами, кафедрами, и т.п.);

-средствами технического оснащения, обеспечивающие надлежащее качество предоставляемых услуг, оргтехникой, компьютерной техникой;

-стульями, столами для возможности оформления документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями;

-информационными стендами.

2.14. Показатели доступности и качества муниципальных услуг

-соблюдение сроков ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги;

-степень квалификации специалистов, участвующих в предоставлении муниципальной  услуги;

-соблюдение сроков рассмотрения заявлений и последовательности административных процедур;

-наличие (отсутствие) обоснованных жалоб на работу специалистов  Библиотечного отделения со стороны Заявителей.

***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. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

-предоставление  во временное пользование любого документа на абонементе;

-предоставление  во временное пользование любого документа в читальном зале;

-предоставление доступа к справочно — поисковому аппарату библиотек, базам данных;

-осуществление поиска информации по запросу пользователя в сети Интернет;

-составление библиографического списка литературы по заданной теме;

-тематический подбор документов по предварительному заказу;

-организация тематических мероприятий;

-проведение мероприятий с целью продвижения чтения, повышения информационной культуры, организации доступа и популяризации различных областей знаний.

3.2.Последовательность действий при выполнении непосредственного библиотечного, справочного и информационного обслуживания пользователей.

3.2.1. Библиотекарь производит запись пользователя в библиотеку, оформляет читательский формуляр (приложение № 3) пользователя в соответствии с предоставленными документами.

Регистрация одного пользователя  осуществляется в срок до 10 минут, перерегистрация  — в течение 5 минут. Перерегистрация осуществляется один раз в год.

3.2.2. Пользователь в устной или письменной форме делает запрос (приложение № 4) на выдачу требуемого документа.

3.2.3. Библиотекарь выполняет запрос пользователя, осуществляет выдачу документов. В соответствии с возможностями библиотеки и спецификой требуемого документа библиотекарь:

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

- обслуживает пользователя в читальном зале: производит подбор и выдачу специализированных или неспециализированных документов; проводит консультации по каталогам, картотекам, новым поступлениям, отбор и копирование документов;

- обслуживает пользователя путем приема справочно-библиографических запросов;

- осуществляет поиск информации по запросу пользователя в сети Интернет;

3.3.Обслуживание на абонементе

3.3.1.Гражданин, имеющий постоянную регистрацию на территории Старопольского сельского поселения, впервые обратившийся в библиотеку и желающий воспользоваться услугами библиотеки, предоставляет библиотекарю документ, удостоверяющий личность, согласно п.2.6.1 настоящего Регламента. Библиотекарь на основании документа оформляет читательский формуляр, где заполняются личные данные гражданина с указанием контактного телефона и делаются отметки о его посещении. Библиотекарь знакомит получателя Услуги с правилами пользования библиотекой под роспись.

3.3.2.Получатель муниципальной услуги устно или письменно делает запрос (приложение № 4) библиотекарю

3.3.3.Срок предоставления муниципальной услуги в библиотеке, включая проведение всех необходимых административных процедур, не должен превышать 40 минут с момента получения специалистом, ответственным за предоставление услуги, соответствующего обращения от получателя услуги, оформленного в соответствии с требованиями настоящего Регламента.

3.3.4.Ожидание получателем муниципальной услуги в очереди при подаче документов не должно превышать 40 минут

3.3.5.На абонементе получатель муниципальной услуги самостоятельно выбирает книги или обращается за помощью к библиотекарю.

3.3.6.Получатель услуги может взять на дом не более 5 печатных документов, сроком на 30 дней (для детей 15 дней). По истечении 30 дней (для детей — 15 дней) получатель муниципальной услуги обязан продлить срок или сдать взятые документы.

3.3.7.Библиотекарь записывает взятые документы в читательский формуляр, где получатель услуги расписывается за каждый из них. При возврате документов получателем услуги библиотекарь в его присутствии вычеркивает возвращенные документы, проверяет на предмет сохранности документов,  ставит подпись и число.

3.3.8.Читательский формуляр на руки не выдается. Если получатель муниципальной услуги, по каким — либо причинам, прекратил посещать библиотеку, его формуляр хранится 3 года.

3.4.Обслуживание в читальном зале

3.4.1.Услугами читального зала могут воспользоваться все граждане при предъявлении документа, удостоверяющего личность, согласно п.2.6.1 настоящего Регламента, даже при разовом обращении.

3.4.2.На гражданина оформляется читательский формуляр, который хранится в течение 3 лет.

3.4.3.Получатель муниципальной услуги устно или письменно делает запрос (приложение № 4) библиотекарю. Библиотекарь знакомит получателя услуги с правилами пользования читального зала под роспись.

3.4.4.В читальном зале получатель муниципальной  услуги может заказать документы. За каждый выданный экземпляр получатель Услуги расписывается в читательском формуляре. Предоставление документов во временное пользование в читальном зале производится в течение рабочего дня.

3.4.5.Получатель услуги, закончивший заниматься в читальном зале, сдает выданные документы библиотекарю, который в его присутствии вычеркивает и ставит подпись напротив записи каждого документа.

3.4.6.Из читального зала документы на дом не выдаются.

3.4.7.Время обслуживания получателя Услуги в читальном зале составляет 30 минут.

3.4.8. Пользователи, нарушившие Правила пользования библиотеками и причинившие ущерб библиотеке, несут материальную или иную ответственность  в соответствии с законодательством Российской Федерации и Правилами пользования библиотеками или компенсируют ущерб в следующем порядке:

- при утере или порче документа из фонда библиотек пользователи обязаны заменить их соответственно такими же или признанными равноценными (в том числе ксерокопиями утраченных или испорченных документов).

При невозможности замены – возместить их стоимость в размере рыночной стоимости;

- за утрату произведений печати и иных материалов из фондов библиотек, причинение вреда и нарушение сроков возврата документов несовершеннолетними читателями ответственность за них несут родители, опекуны, попечители, учебные заведения, воспитательные или лечебные учреждения, под надзором которых состоят несовершеннолетние.

***IV.Формы контроля за исполнением административного регламента***

4.1.Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений работниками библиотеки, осуществляется специалистом администрации Старопольского сельского поселения, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

4.2.Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услугу включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав потребителей результатов предоставления муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения потребителей результатов предоставления муниципальной услуги, содержащих жалобы на решения, действий (бездействие) работников библиотеки.

4.3.По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав потребителей результатов предоставления муниципальной услуги, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4.Проведение проверок может носить плановый характер (осуществляется на основании полугодовых или годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления муниципальной функции по отдельным видам прав и сделок, отдельным категориям потребителей) и внеплановый характер (по конкретному обращению потребителя результатов предоставления муниципальной функции).

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

5.1.Гражданин может обратиться с письменной жалобой на действия (бездействия) и решения, осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги Овсищенской библиотекой.

Жалоба составляется на имя главы администрации Старопольского сельского поселения и направляется по адресу: 188550, Ленинградская область, Сланцевский район, д.Старополье, дом 8.

5.2.Гражданин в своей жалобе в обязательном порядке указывает:

- фамилию, имя, отчество;

- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- изложение сути жалобы;

- личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждении своих доводов гражданин прилагает к письменной жалобе документы и материалы, либо их копии.

5.3.Администрация Старопольского сельского поселения  по согласованию с библиотекарями Овсищенской, Старопольской, Заручьевской и Ложголовской библиотек:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего жалобу;

- вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в других организациях;

- по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушений прав, свобод и законных интересов гражданина, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.4.Ответ на жалобу подписывает глава администрации Старопольского сельского поселения.

5.5.Письменная жалоба, поступившая в Администрацию Старопольского сельского поселения рассматривается в течение ***15*** дней со дня регистрации жалобы.

В исключительных случаях глава Администрации вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока её рассмотрения гражданина, направившего жалобу.

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

Конец формы

﻿