УТВЕРЖДЕН

Постановлением Администрации

муниципального района Похвистневский

Самарской области

от "11" ноября 2015 № 1024

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления муниципальной услуги

«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»

**Раздел 1. Общие положения**

1.1. Общие сведения о муниципальной услуге.

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее – Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее – муниципальная услуга), создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур)   
при оказании муниципальной услуги.

1.2. Сведения о заявителях

Заявителями на получение муниципальной услуги являются физические и юридические лица (далее – заявители).

1.3. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1. Информацию о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги можно получить:

в Управлении культуры муниципального района Похвистневский Самарской области по адресу: Самарская область, г. Похвистнево, ул. Мира, 20 (далее – Управление культуры);

в Похвистневскойцентральной библиотечной системе по адресу: Самарская область, г. Похвистнево, ул. Мира, 20;

в органах местного самоуправления муниципального района Похвистневский Самарской области;

в электронном виде в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»);

в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал государственных и муниципальных услуг) - <http://www.gosuslugi.ru>;

в региональной системе Единого портала государственных и муниципальных услуг «Портал государственных и муниципальных услуг Самарской области» (далее – Портал государственных и муниципальных услуг Самарской области) - <http://www.pgu.samregion.ru> и <http://www.uslugi.samregion.ru>.

путем использования средств телефонной связи;

Основными требованиями к предоставлению информации являются:

актуальность;

своевременность;

четкость в изложении материала;

полнота;

наглядность форм подачи материала;

удобство и доступность.

на официальном сайте Администрации муниципального района Похвистневский Самарской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет по адресу: **www://pohr.ru**

1.3.2. Информация о местах нахождения, графике работы, контактных телефонах, официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» органов и учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги (далее – орган и учреждение) представлены в приложении 1 к настоящему Регламенту.

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

1.3.3. Индивидуальное устное информирование (консультирование).

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

Устное индивидуальное консультирование заинтересованного лица сотрудником органа или учреждения происходит при непосредственном присутствии заинтересованного лица в помещении органа или учреждения   
в рабочее время, установленное в п. 1.3.2. настоящего Регламента.

Время ожидания заинтересованного лица при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 10 минут.

Индивидуальное устное консультирование каждого заинтересованного лица сотрудником органа или учреждения, осуществляющим индивидуальное консультирование лично (далее – сотрудник), не может превышать 10 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное консультирование, может предложить заинтересованному лицу обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для заинтересованного лица время для устного консультирования.

При ответе на телефонные звонки сотрудник, осуществляющий информирование, сняв трубку, должен представиться: назвать свои фамилию, имя, отчество и наименование учреждения. Во время разговора произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми   
и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В конце информирования сотрудник должен кратко подвести итоги   
и перечислить меры, которые необходимо принять.

Сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для ответа, в т.ч. с привлечением других сотрудников.

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

1.3.4. Индивидуальное письменное информирование.

Индивидуальное письменное информирование осуществляется путем личного вручения информации, направления почтой, в т.ч. электронной, направления по факсу, а также в соответствующих разделах официальных сайтов органа и учреждений, в зависимости от способа обращения или способа доставки, запрашиваемого заявителем.

Руководители органов и учреждений определяют исполнителя для подготовки ответа.

Ответ на запрос дается в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя.

При индивидуальном письменном консультировании ответ направляется в течение 15 рабочих дней со дня поступления запроса.

Информация по запросу в соответствующих разделах официальных сайтов органа и учреждений размещается в режиме вопросов-ответов   
в течение 5 рабочих дней.

1.3.5. Публичное устное информирование.

Публичное устное информирование осуществляется с привлечением средств массовой информации (далее – СМИ).

Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в СМИ, периодических печатных изданиях, а также размещения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на сайтах органов и учреждений, предоставляющих муниципальную услугу.

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

На информационном стенде размещается следующая обязательная информация:

режим работы учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

номера кабинетов, где осуществляется прием и консультирование заявителей услуги, фамилии, имена, отчества и должности сотрудников, осуществляющих прием и информирование граждан;

адрес официального сайта органа и учреждения;

номера телефонов, адреса электронной почты сотрудников органа или учреждения;

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. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги.

«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Муниципальная услуга предоставляется:

в части информирования заявителей о предоставлении муниципальной услуги, а также контроля за деятельностью учреждений по предоставлению муниципальной услуги – Управлением культуры муниципального района Похвистневский Самарской области (далее - Управление культуры);

в части библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки – Похвистневской центральной библиотечной системой и ее филиалами (далее - ЦБС).

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки;

отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется заявителю в день обращения   
в соответствии с графиком работы учреждения.

Предоставление услуги должно осуществляться не менее 6 дней   
в неделю (кроме летних месяцев) и не менее 8 часов в день. Время работы учреждения не должно совпадать полностью с часами рабочего дня основной части населения. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, работает без технических перерывов и перерывов на обед. Проведение санитарного обслуживания помещений учреждения не должно занимать более одного дня в месяц. В дни государственных праздников муниципальная услуга не предоставляется.

В случае изменения расписания работы учреждения получатели 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 (за исключением чрезвычайных ситуаций).

График работы органа и учреждений, предоставляющих муниципальную услугу, представлен в приложении 1 к настоящему Регламенту.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституция Российской Федерации;

Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 №  3612-1;

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 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных";

Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

распоряжение Правительства Российской Федерации от 30.12.2011 № 832-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;

Закон Самарской области от 03.04.2002 № 14-ГД «О культуре   
в Самарской области»;

Закон Самарской области от 08.05.2009 № 67-ГД «Об организации библиотечного обслуживания населения Самарской области областными государственными библиотеками, комплектовании и обеспечении сохранности их библиотечных фондов»;

иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Самарской области, Администрации муниципального района Похвистневский Самарской области, настоящий Регламент.

2.6. Исчерпывающий перечень документов и информации, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые заявитель должен представить самостоятельно.

Для получения муниципальной услуги требуется представление читательского билета.

Для получения читательского билета необходимо предъявить:

паспорт гражданина Российской Федерации;

удостоверение личности или военный билет (для военнослужащих);

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

Заявители в возрасте до 14 лет получают читательский билет   
на основании удостоверяющих личность документов, представляемых   
их родителями (законными представителями), и их письменного поручительства.

2.6.2. При получении читательского билета заявителем заполняется карточка регистрации.

При получении читательского билета заявителями в возрасте до 14 лет карточка регистрации заполняется их родителями (законными представителями).

Форма карточки регистрации приведена в приложении 2   
к настоящему Регламенту.

Заявитель также дает согласие на обработку персональных данных, необходимых для обеспечения адресного обслуживания, статистического учета работы библиотек, изучения социального состава населения, пользующегося услугами библиотек, обеспечения сохранности фонда библиотек. Заявитель имеет право отозвать свое согласие на обработку персональных данных.

Процедура получения читательского билета проводится в соответствии   
с Правилами пользования библиотекой (далее – Правила пользования библиотекой), утвержденными руководителем учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

2.7. Исчерпывающий перечень документов и информации, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся   
в распоряжении государственных органов, органов государственных внебюджетных фондов, органов местного самоуправления, организаций   
и запрашиваются органом, предоставляющим государственную услугу,   
в органах (организациях), в распоряжении которых они находятся, если заявитель не представил такие документы и информацию самостоятельно.

Предоставление указанных документов и информации для получения муниципальной услуги не требуется.

2.8. 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.

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

Отсутствие документов или представление ненадлежащим образом оформленных, подложных или утративших силу документов, указанных   
в пункте 2.6 настоящего Регламента;

отсутствие запрашиваемого документа в фонде учреждения;

отнесение в соответствии с действующим законодательством запрашиваемой информации к информации, содержащей сведения, составляющие государственную и иную специально охраняемую законом тайну.

2.10. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения   
о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги

Предоставление каких-либо услуг, в том числе сведений   
для предоставления муниципальной услуги, не требуется.

2.11. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Самарской области.

Муниципальная услуга предоставляется на платной и бесплатной основе.

Муниципальная услуга предоставляется на платной основе в случаях выполнения справочных, информационных и библиографических запросов, которое осуществляется с помощью сотрудника учреждения и включает   
в себя выполнение тематических справок, распечатку и получение найденной информации (на электронном и бумажном носителе, по электронной почте), получение отредактированного библиографического списка в соответствии   
с ГОСТом.

Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе   
в следующих случаях:

обеспечения доступа к справочно-библиографическому аппарату (СБА) библиотеки, традиционным библиотечным и электронным фондам, каталогам, картотекам, базам данных (БД);

получения консультационных услуг по методике и источникам самостоятельного информационного поиска;

осуществления самостоятельного поиска информации: по справочно-библиографическому аппарату библиотеки (в т.ч. по электронному каталогу (ЭК) - в реальном и виртуальном библиотечном пространстве);

выполнения справок: уточняющих, фактографических, адресно-библиографических.

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

Муниципальная услуга предоставляется заявителю в день обращения   
в соответствии с графиком работы учреждения.

Предоставление услуги осуществляется в течение 10 минут с момента обращения заявителя.

При наличии очереди максимальный срок ожидания не должен превышать 15 минут.

2.13. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Запрос заявителя о предоставлении муниципальной услуги регистрируется в момент обращения заявителя.

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов   
о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам   
с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых   
для предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга должна оказываться в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для потребителей услуги.

При предоставлении муниципальной услуги здание и прилегающая   
к нему территория должны иметь специальные приспособления и/или устройства для доступа маломобильных пользователей (пандусы, ориентирующие поручни, подъемные устройства, специальные указатели   
и т.п.).

В зимнее время за один час до начала мероприятия подходы   
к учреждению должны быть очищены от снега и льда.

При наличии технической возможности на прилегающей территории должна быть организована парковка автотранспорта не менее чем на *5* мест.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной и антитеррористической безопасности и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.).

Помещения должны быть оснащены специальным оборудованием, аппаратурой и приборами (световыми и акустическими), отвечающими санитарно-гигиеническим нормам и допустимым стандартным значениям физических величин на потребителя и обеспечивающими надлежащее качество обслуживания посетителей.

Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению, содержать в технически исправном состоянии. Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты   
с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена   
их проверкой.

В зимнее время должно быть обеспечено наличие гардероба   
для заявителей.

2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

удовлетворенность заявителей доступностью информации о муниципальной услуге;

удовлетворенность заявителей качеством предоставления муниципальной услуги;

доля обоснованных жалоб, по которым принято положительное решение, от общего количества жалоб;

снижение максимального срока ожидания в очереди при подаче заявления и получении результата муниципальной услуги.

2.16. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре   
и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

Предоставление муниципальной услуги в электронной форме осуществляется посредством обеспечения доступа заинтересованных лиц   
к сведениям о предоставляемой муниципальной услуге и порядке ее оказания на интернет-сайтах органа и учреждения, оказывающего услугу, на портале государственных и муниципальных услуг Самарской области.

Муниципальная услуга на базе многофункционального центра   
не предоставляется.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения**

**административных процедур, требования к порядку их выполнения**

Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги состоит из следующих процедур:

регистрация заявителя;

библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки.

Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги представлено в виде блок-схемы в приложении 3   
к настоящему Регламенту.

3.1. Регистрация заявителя.

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала процедуры, является обращение заявителя в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу.

Руководитель учреждения назначает в установленном порядке сотрудников учреждения, ответственных за регистрацию заявителей.   
Их права и обязанности устанавливаются должностной инструкцией, утверждаемой в установленном порядке руководителем учреждения, а также Правилами пользования библиотекой.

Регистрация (перерегистрация) в учреждении включает в себя следующее:

прием и анализ документов заявителя;

проверку возможного наличия карточки регистрации;

заполнение карточки регистрации;

оформление читательского билета;

ознакомление заявителя с Правилами пользования библиотекой, расположением фонда, справочным аппаратом учреждения, услугами учреждения.

Заявители официально предупреждаются о возможных видах и размерах компенсации причиненного ущерба при регистрации, что подтверждается личной подписью заявителя.

Карточка регистрации заполняется лично заявителем.

Форма карточки регистрации приведена в приложении 2 к настоящему Регламенту.

На каждое административное действие, совершаемое в рамках процедуры, отводится 2 минуты. Продолжительность регистрации одного заявителя (в т.ч. в автоматизированном режиме) не должна превышать   
10 минут.

Критерием принятия решения о регистрации заявителя является соответствие представленных им для регистрации документов требованиям законодательства Российской Федерации.

Результатом процедуры является получение заявителем читательского билета.

Способом фиксации результата процедуры является создание сотрудником учреждения, ответственным за регистрацию заявителей, регистрационной карточки в электронной регистрационной базе данных читателей*.*

3.2. Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки.

3.2.1.Обслуживание заявителя в Зале каталогов.

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала процедуры, является устное обращение заявителя.

Руководитель учреждения назначает в установленном порядке сотрудников учреждения, ответственных за обслуживание заявителей в Зале каталогов. Их права и обязанности устанавливаются должностной инструкцией, утверждаемой в установленном порядке руководителем учреждения, а также Правилами пользования библиотекой. Процедура включает в себя:

консультации по работе со справочно-библиографическим аппаратом библиотеки;

оформление читательского требования;

проверку правильности заполнения читательского требования.

Критерием принятия решения об обслуживании заявителя в Зале каталогов является соблюдение им Правил пользования библиотекой.

Продолжительность консультации заявителя по работе со справочно-библиографическим аппаратом библиотеки не должна превышать 15 минут. На оформление читательского требования и проверку правильности заполнения читательского требования отводится по 5 минут соответственно. Продолжительность обслуживания заявителя в Зале каталогов не должна превышать 30 минут.

Результатом процедуры является заполненное заявителем читательское требование по форме согласно приложению 4 к настоящему Регламенту.

Возможность документирования информации о результате процедуры отсутствует.

3.2.2. Обслуживание заявителей в структурных подразделениях библиотеки.

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала процедуры, является личное обращение заявителя и предъявление читательского требования.

Руководитель учреждения назначает в установленном порядке сотрудников учреждения, ответственных за обслуживание заявителей   
в структурных подразделениях библиотеки. Их права и обязанности устанавливаются должностной инструкцией, утверждаемой в установленном порядке руководителем учреждения, а также Правилами пользования библиотекой.

Процедура включает в себя:

прием читательского требования заявителя (для обслуживания в режиме читального зала и в режиме абонемента);

подбор изданий и проверка их целостности;

запись в книжных и читательском формулярах, выдачу документа заявителю;

продление срока пользования документами;

контроль за сроками возврата документов;

прием документов, проверку их сохранности;

отметку о сдаче документа в формуляре заявителя;

прием изданий у заявителя: сверка с книжными и читательским формулярами, проверка сохранности документов. На каждое административное действие, совершаемое в рамках процедуры, отводится   
3 минуты. Продолжительность обслуживания заявителей в структурных подразделениях библиотеки не должна превышать 15 минут.

При отсутствии запрашиваемого документа в режиме читального зала и абонемента по причине использования его другим заявителем сотрудник учреждения, ответственный за обслуживание заявителей, предлагает:

осуществить поиск второго экземпляра в другом отделе   
или 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.

Критерием принятия решения является соблюдение заявителем Правил пользования библиотекой.

Результатом процедуры является предоставление во временное пользование документов библиотечного фонда.

Возможность документирования информации о результате процедуры отсутствует.

3.2.3. Информационно-библиографическое обслуживание.

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала процедуры, является обращение заявителя с целью получения ответов на справочные, информационные и библиографические запросы.

Руководитель учреждения назначает в установленном порядке сотрудников учреждения, ответственных за информационно-библиографическое обслуживание. Их права и обязанности устанавливаются должностной инструкцией, утверждаемой в установленном порядке руководителем учреждения, а также Правилами пользования библиотекой.

Информационно-библиографическое обслуживание включает в себя выполнение справочных, информационных и библиографических запросов путем:

обеспечения доступа к справочно-библиографическому аппарату (СБА) библиотеки: традиционным и электронным фондам, каталогам, картотекам, базам данных (БД);

получения консультационных услуг по методике и источникам самостоятельного информационного поиска;

осуществления самостоятельного поиска информации: по справочно-библиографическому аппарату библиотеки (в т.ч. по электронному каталогу (ЭК) - в реальном и виртуальном библиотечном пространстве); по доступным ресурсам Интернет;

выполнения тематических, уточняющих, фактографических, адресно-библиографических справок.

Выполнение справочных, информационных и библиографических запросов может осуществляться заявителем самостоятельно или с помощью сотрудника учреждения.

При самостоятельном поиске заявитель имеет свободный доступ   
к справочно-библиографическому аппарату библиотеки.

При необходимости поиска с помощью сотрудника учреждения заявитель обращается с библиографическим запросом в устной или письменной форме к библиографу. Библиограф принимает библиографический запрос, уточняет тему, целевое и читательское назначение, полноту источников, типы, виды и хронологические рамки запросов. Срок выполнения запроса зависит от темы, объема просматриваемых источников и составляет от 5 минут до 3 дней.

При необходимости получения заявителем консультации сотрудник учреждения консультирует заявителя у справочно-библиографического аппарата, а именно проводит беседу по вопросам организации   
и использования различных частей справочного аппарата, методике библиографического поиска, заполнению читательских требований   
на издания. Срок предоставления консультаций у справочно-библиографического аппарата составляет от 8 минут до 1 часа.

Критерием принятия решения об информационно-библиографическом обслуживании заявителя является соблюдение им Правил пользования библиотекой.

Результатом процедуры является выдача справки заявителю либо проведение с ним консультации.

Возможность документирования информации о результате процедуры отсутствует.

3.3. Отказ в предоставлении заявителю муниципальной услуги.

Юридическим фактом, являющимся основанием для отказа   
в предоставлении заявителю документов из библиотечного фонда, справочных, информационных и библиографических ответов на запросы, является отсутствие документов или представление ненадлежащим образом оформленных, подложных или утративших силу документов, указанных в пункте 2.6 настоящего Регламента, отсутствие запрашиваемого документа в фонде учреждения, а также отнесение в соответствии с действующим законодательством запрашиваемой информации к информации, содержащей сведения, составляющие государственную и иную специально охраняемую законом тайну.

Продолжительность административных действий, совершаемых   
в рамках процедуры, не должна превышать 15 минут.

Возможность документирования информации о результате процедуры отсутствует.

**4. Формы контроля за исполнением**

**административного регламента**

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением   
и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги,   
а также за принятием решений ответственными лицами.

Контроль за 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).

Орган осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждений   
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;

проведения проверок качества оказания муниципальной услуги.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.

Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется на основании приказа руководителя подразделения органа, уполномоченного на осуществление контроля. Сроки и периодичность проведения проверок определяется органом в соответствии с планом работы.

Внеплановые проверки проводятся по конкретному обращению заявителя услуги, а также в рамках осуществления контроля за исполнением муниципального задания на оказание муниципальной услуги.

4.3. Ответственность муниципальных служащих органа и иных 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 требованиями действующего законодательства.

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

При проведении оценки качества предоставления услуги используются следующие критерии:

полнота предоставления услуги в соответствии с настоящим Регламентом и муниципальным заданием на оказание муниципальных услуг (выполнение работ);

эффективность предоставления услуги оценивается различными методами (в том числе путем проведения опросов) на основании индикаторов качества услуги;

доступность муниципальных услуг, оказываемых учреждением;

прозрачность и доступность информации о работе учреждения (наличие интернет-адреса, количество публикаций в СМИ).

Граждане, их объединения и организации всех форм собственности для осуществления контроля со своей стороны вправе направить в учреждение предложения, рекомендации, замечания по вопросам предоставления муниципальной услуги, а также предложения по внесению изменений   
в Регламент и нормативные правовые акты органа местного самоуправления, регулирующие предоставление муниципальной услуги.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений**

**и действий (бездействия) органа и учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих**

5.1. Информация для заявителей об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Заявители имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий (бездействия) должностных лиц органа и учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в досудебном и судебном порядке.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут являться действия (бездействие) должностных лиц органа и учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, а также принимаемые ими решения при предоставлении муниципальной услуги.

5.3. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, и (или) в орган жалобы от заявителя.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта органа или учреждения, 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.

В жалобе указываются:

наименование органа или учреждения либо сотрудника органа  
 или учреждения, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;

фамилия, имя, отчество (если имеется), сведения о месте жительства заявителя, а также номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

полное и сокращенное наименование, организационно-правовая форма, юридический адрес, местонахождение и контактные телефоны – для юридического лица;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии);

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением или действием (бездействием). Заявителем могут быть представлены документы, подтверждающие его доводы, либо их копии.

Жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

5.4. Права заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.5. Органы и должностные лица, которым может быть адресована жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке.

Жалобы заявителей рассматриваются руководителем Органа и (или) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

5.6. Сроки рассмотрения жалобы.

Жалоба, поступившая в орган или учреждение, подлежит рассмотрению руководителем Органа или учреждения в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа или учреждения в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования.

По результатам всестороннего и своевременного рассмотрения письменного обращения учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, и (или) органом принимается решение об удовлетворении требований заявителя и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия) должностного лица, что влечет принятие мер по устранению выявленных нарушений и привлечению виновных должностных лиц   
к ответственности, либо об отказе в его удовлетворении, о чем заявителю направляется письменный мотивированный ответ (по почте заказным письмом или передается лично в руки под роспись), содержащий результаты рассмотрения обращения.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления имеющиеся материалы незамедлительно направляются в органы прокуратуры.

Гражданин также может обратиться с жалобой на решения, действия (бездействие) должностных лиц органа в прокуратуру.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 1  к административному регламенту предоставления муниципальной услуги  «Библиотечное, библиографическое  и информационное обслуживание пользователей библиотеки» |

**Список сельских библиотек Похвистневской Центральной библиотечной системы, принимающих участие в предоставлении муниципальной услуги**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | **Адрес, телефон, электронный адрес** | **ФИО руководителя** | **Режим работы** |
| 1 | Центральная районная библиотека | 446452  Самарская область,  г. Похвистнево,  ул. Мира, 20  8 (846 56) 2-23-66 | Носова Алла Викторовна | Понедельник-пятница  с 8.00 до 17.00,  перерыв на обед с 12.00 до 13.00, выходной: суббота, воскресенье |
| 2 | Алькинский  филиал № 2 | 446498  Самарская область, Похвистневский район,  с. Алькино,  ул. Советская, 93б, | Зарипова Фаимя Ахметшарифовна | Вторник-пятница  с 10.00 до 18.00,  суббота-воскресенье  с 9.00 до 15.00,  выходной – понедельник |
| 3 | Ахратский филиал № 7 | 446482  Самарская область, Похвистневский район,  с. Ахрат,  ул. Ленина, 2 | Савачаева Валентиновна Анатольевна | Вторник-пятница  с 11.00 до 18.00,  суббота-воскресенье  с 10.00 до 15.00,  выходной – понедельник |
| 4 | Большетолкайский филиал № 8 | 446483  Самарская область, Похвистневский район,  с. Большой Толкай,  ул. Ленина, 93 | Шишкина Галина Николаевна | Вторник-пятница  с 10.00 до 18.00,  суббота-воскресенье  с 10.00 до 14.00,  выходной - понедельник |
| 5 | Исаковский филиал № 10 | 446492  Самарская область, Похвистневский район,  с. Исаково,  ул. Ленина, 16 | Захарова Татьяна Викторовна | Среда, четверг, пятница с 12.00 до 15.30 |
| 6 | Егинский филиал № 9 | 446481  Самарская область, Похвистневский район,  с. Большая Ега,  ул. Центральная, 38 | Нечаева Надежда Анатольевна | Понедельник-пятница  с 9.00 до 12.30,  суббота с 10.00 до 12.00, выходной - воскресенье |
| 7 | Красноключевский филиал № 12 | 446467  Самарская область, Похвистневский район,  с. Красные Ключи, ул. Школьная, 5  8 (846 56) 64-1-55 | Куряшова Валентина Ивановна | Вторник-пятница с 11.00 до 18.00,  суббота, воскресенье с 10.00 до 16.00,  выходной - понедельник |
| 8 | Кротковский филиал № 11 | 446491  Самарская область, Похвистневский район,  с. Кротково,  ул. Центральная,1  8 (846 56) 45-5-30 | Семочкина Анна Викторовна | Вторник-пятница с 11.00 до 18.00,  суббота, воскресенье с 10.00 до 15.00,  выходной - понедельник |
| 9 | Малоибряйкинский филиал № 13 | 446477  Самарская область, Похвистневский район,  с. Малое Ибряйкино,  ул. Школьная,16 | Сергеева Любовь Васильевна | Вторник-пятница с 11.00 до 18.00,  перерыв на обед с 14.00 до 15.00,  суббота, воскресенье с 10.00 до 13.00,  выходной – понедельник |
| 10 | Малотолкайский филиал № 14 | 446468  Самарская область, Похвистневский район,  с. Малый Толкай,  ул. Советская, 34А | Игаева Татьяна Борисовна | Вторник-пятница с 11.00 до 18.00,  перерыв на обед с 14.00 до 15.00,  суббота, воскресенье с 10.00 до 13.00,  выходной – понедельник |
| 11 | Мочалеевский филиал № 15 | 446464  Самарская область, Похвистневский район,  с. Мочалеевка,  ул. Г. Тукая, 56  8 (846 56) 35-1-92 | Канюкаева Разия Салихзяновна | Вторник-пятница с 10.00 до 17.00,  перерыв на обед с 13.00 до 14.00,  суббота, воскресенье с 10.00 до 13.00,  выходной – понедельник |
| 12 | Нижнеаверкинский филиал № 16 | 446476  Самарская область, Похвистневский район,  с. Нижнее Аверкино,  ул. Терешковой, 13б | Павлова Елена Сергеевна | Вторник-пятница  с 10.00 до 13.30,  суббота-воскресенье  с 10.00 до 13.00,  выходной - понедельник |
| 13 | Новомансурскинский филиал № 17 | 446474  Самарская область, Похвистневский район,  с. Новое Мансуркино,  ул. Ленина, 88 | Газеева Фания Шарифуловна | Вторник-воскресенье с 10.00 до 15.00,  выходной - понедельник |
| 14 | Нижнеягодинский филиал № 18 | 446460  Самарская область, Похвистневский район,  с. Нижнеягодное,  ул. Центральная, 15г | Атласова Вера Игнатьевна | Вторник-воскресенье с 10.00 до 13.30,  выходной - понедельник |
| 15 | Первомайский филиал № 20 | 446466  Самарская область, Похвистневский район,  с. Первомайск,  ул. Первомайская, 89 | Ильина Вера Ивановна | Вторник-пятница  с 10.00 до 18.00,  суббота-воскресенье  с 10.00 до 14.00,  выходной - понедельник |
| 16 | Подбельский филиал № 32 | 446460  Самарская область, Похвистневский район,  с. Подбельск,  ул. Куйбышевская, 123  8 (846 56) 61-2-83 | Николаева Татьяна Николаевна | Вторник-пятница  с 10.00 до 18.00,  суббота-воскресенье  с 09.00 до 15.00,  выходной - понедельник |
| 17 | Рысайкинский филиал № 21 | 446495  Самарская область, Похвистневский район,  с. Рысайкино,  ул. Ижедерова, 59  8 (846 56) 2-86-31 | Павлова Татьяна Власовна | Вторник-пятница  с 10.00 до 18.00,  суббота-воскресенье  с 09.00 до 15.00,  выходной - понедельник |
| 18 | Саврушский филиал № 30 | 446461  Самарская область, Похвистневский район,  с. Савруха,  ул. Центральная усадьба, 32  8 (846 56) 57-3-83 | Денщикова Анна Михайловна | Вторник-пятница  с 10.00 до 18.00,  суббота-воскресенье  с 10.00 до 15.00,  выходной - понедельник |
| 19 | Среднеаверкинский филиал № 22 | 446480  Самарская область, Похвистневский район,  с. Среднее Аверкино,  ул. Школьная, 2  8 (846 56) 42-5-48 | Кумирова Галина Васильевна | Вторник-пятница  с 10.00 до 18.00,  суббота-воскресенье  с 10.00 до 14.00,  выходной - понедельник |
| 20 | Старопохвистневский филиал 26 | 446490  Самарская область, Похвистневский район,  с. Старопохвистнево,  ул. Садовая, 1А | Кабалина Любовь Николаевна | Понедельник-пятница с 09.00 до 16.00,  перерыв на обед с 12.00 до 13.00,  выходной:  суббота, воскресенье |
| 21 | Стюхинский филиал № 28 | 446496  Самарская область, Похвистневский район,  с. Стюхино,  ул. Советская, 27а | Яндулкина Любовь Евгеньевна | Вторник-пятница  с 10.00 до 16.00,  суббота-воскресенье  с 10.00 до 13.00,  выходной - понедельник |
| 22 | Староганькинский филиал № 25 | 446494  Самарская область, Похвистневский район,  с. Староганькино,  ул. Центральная, 27 | Иванова Людмила Михайловна | Вторник-пятница  с 10.00 до 17.00,  суббота-воскресенье  с 10.00 до 13.00,  выходной - понедельник |
| 23 | Султангуловский филиал № 29 | 446497  Самарская область, Похвистневский район,  с. Султангулово,  ул. Победы, 10 | Фадеева Оксана Александровна | Вторник-пятница  с 10.00 до 17.00,  перерыв на обед с 13.00 до 14.00,  суббота-воскресенье  с 10.00 до 13.00,  выходной – понедельник |
| 24 | Староаманакский филиал № 23 | 446472  Самарская область, Похвистневский район,  с. Старый Аманак,  ул. Центральная, 35  8 (846 56) 53-1-24 | Шулайкина Татьяна Ивановна | Вторник-пятница  с 11.00 до 18.00,  суббота-воскресенье  с 10.00 до 15.00,  выходной – понедельник |
| 25 | Сосновский филиал № 33 | 446473,  Самарская область, Похвистневский район, с. Сосновка, ул. М.Горького, 12 | Фаваризова Альфия Мирсаевна | Среда, четверг, пятница с 12.00 до 15.30 |
| 26 | Североключевский филиал № 31 | 446465  Самарская область,  Похвистневский район,  с. Северный ключ | Евсеева Наталья Германовна | Среда, четверг, пятница с 12.00 до 15.30 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 2  к административному регламенту предоставления муниципальной услуги  «Библиотечное, библиографическое  и информационное обслуживание пользователей библиотеки» |

*Бланки карточки регистрации:*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ФОРМУЛЯР ЧИТАТЕЛЯ**   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | № |  |  |  |  |  | | год |  |  |  |  |  |   Фамилия\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Имя, Отчество\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Год рождения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Образование\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Профессия\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Место работы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Индекс, п/о, служебный адрес, телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Учебное заведение (если учится)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Индекс, п/о, домашний адрес, телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Паспорт: серия\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Когда и кем выдан\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Состоит читателем библиотеки с\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Правила обязуюсь выполнять\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(подпись читателя) | **ФОРМУЛЯР ЧИТАТЕЛЯ**  **детской библиотеки**   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | № |  |  |  |  |  |   Фамилия, Имя\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Фамилия родителей  Отец\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Мать\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Домашний адрес\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Школа №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | М | Класс |  |  |  | | Д | Возраст |  |  |  |   Состоит читателем данной библиотеки  с\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_г.  Дата перерегистрации\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Правила библиотеки знаю и обязуюсь выполнять\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Подпись читателя\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 3  к административному регламенту предоставления муниципальной услуги  «Библиотечное, библиографическое  и информационное обслуживание пользователей библиотеки» |

БЛОК-СХЕМА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки

Обращение заявителя в учреждение

Регистрация заявителя

Предоставление читательского билета

Библиотечное, библиографическое

и информационное обслуживание

пользователей библиотеки