**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**«КАЛГАНСКИЙ РАЙОН»**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

00 августа 2020 года №

с. Калга

**Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги: «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» в Районном муниципальном учреждении культуры «Калганская межпоселенческая центральная библиотека»**

В соответствии с Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27 июля 2010 № 210-ФЗ, Уставом муниципального района «Калганский район», администрация муниципального района «Калганский район» постановляет:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент по предоставлению муниципальной услуги: «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» в Районном муниципальном учреждении культуры «Калганская межпоселенческая центральная библиотека»

2. Полный текст постановления разместить на официальном сайте муниципального района «Калганский район» [http://калга.забайкальскийкрай.рф/»](http://калга.забайкальскийкрай.рф/).

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

4. Контроль за исполнением данного постановления возложить на консультанта администрации муниципального района «Калганский район» Охлопкову С.П.

Глава

муниципального района

«Калганский район» М.Ю. Жбанчиков

Утвержден

постановлением администрации

муниципального района

«Калганский район»

от \_\_\_ августа 2020 года № \_\_\_\_

**Административный регламент**

**по предоставлению муниципальной услуги: «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» в Районном муниципальном учреждении культуры «Калганская межпоселенческая центральная библиотека»**

**1. Общие положения**

1.1 Административный регламент (далее регламент) по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги.

Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий при организации библиотечного, библиографического и информационного обслуживании населения муниципального района «Калганский район».

1.2 Потребителями муниципальной услуги являются физические и юридические лица.

1.3 Вид муниципальной услуги – бесплатный.

1.4 В настоящем регламенте используются следующие понятия:

- **библиотека** – информационное, культурное, образовательное учреждение, располагающее организованным фондом тиражированных документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам;

- **библиотекарь** – штатный сотрудник библиотеки;

- **библиотечное обслуживание** – деятельность библиотеки по предоставлению пользователям документов, библиографической, фактографической и другой информации в соответствии с их запросами, а так же оказание других библиотечных услуг;

- **библиотечная услуга** – конкретный положительный результат библиотечного обслуживания, выражающийся в обеспечении доступа пользователей к ресурсам данной библиотеки и других информационных систем;

- **библиотечный абонемент** – форма обслуживания, предоставляющая выдачу документов на определенных условиях для использования вне библиотеки;

- **читальный зал** – специально оборудованное помещение для работы с материалами из фонда библиотеки;

- **библиотечный каталог** – совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающая состав и содержание фонда библиотеки;

- **межбиблиотечный абонемент** – абонемент, основанный на использовании документов других библиотек при их отсутствии в данном фонде;

- **читательский формуляр** – документ, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, о выданной пользователю и возвращенных им документов;

- **документ** – информация, зафиксированная специальным образом на материальных носителях;

- **книга** – один из видов документа, удобное средство передачи информации, зафиксированной в знакомой форме.

1.5 Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;

- Федеральным законом «О библиотечном деле» от 29.12.1994 г. №78-ФЗ (в ред. Федеральный закон от 03.07.2016);

- Федеральным законом «О персональных данных» от 27.07. 2006 г. № 152-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 31.12.2017 г.);

- Федеральным законом «Об обязательном экземпляре документов» от 29.12.1994 г. №77-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 03.07.2016 г.);

- Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07. 2010г. № 210-ФЗ;

- Указом Президента Российской Федерации от 24.12.2014 г. № 808 «Об утверждении Основ государственной культурной политики»;

- Письмом Минкультуры России от 09.12.2002 г. № 01-149/16-29. «Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки (новая редакция 22.05.2008);

- Федеральным законом от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» (ред. от 01.05.2019);

- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (ред. от 18.03.2019);

- Федеральным законом от 25.07.2002 № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности» (ред. от 23.11.2015);

- Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (ред. от 29.07.2018);

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;

- Приказом Росстата от 30.12.2015 № 671 «Об утверждении статистического инструментария для организации Министерством культуры Российской Федерации федерального статистического наблюдения за деятельностью учреждений культуры» (ред. от 07.12.2016, с изм. от 04.04.2019);

- Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 10.11.2015 № 2761 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов»;

- Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации»;

- ГОСТ Р7.0.20–2014 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления»;

- Уставом Районного муниципального учреждения культуры «Калганская межпоселенческая центральная библиотека»;

- Правилами пользования библиотекой;

- Иными нормативно – правовыми документами.

1.6 Показатели характеризующие объем муниципальной услуги:

- количество пользователей (человек);

- количество посещений (единиц);

- количество мероприятий (единиц).

**2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги.**

**Стандарт предоставления муниципальной услуги.**

2.1 Оказание муниципальной услуги осуществляется отделами: абонемент, читальный зал и передвижная библиотека.

Предоставление услуги осуществляется в специально выделенном для этих целей помещении.

При предоставлении услуги обеспечивается оборудование на прилегающих к объекту территориях мест для парковки автотранспортных средств инвалидов.

Помещения для приема заявителей должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов с заявителями.

Помещения для приема заявителей обеспечиваются необходимым для предоставления услуги оборудованием (компьютерами, средствами электронно-вычислительной техники, средствами связи, включая сеть Интернет, оргтехникой), канцелярскими принадлежностями, периодическими изданиями, столами и стульями.

В помещениях обеспечивается создание инвалидам условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами, в том числе:

- возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них;

- возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников объекта, предоставляющих услуги;

- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью работников объекта;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории объекта;

- содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

- обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденных [приказом](consultantplus://offline/ref=EB44FE0D49D2D642FD38FE516EA67F10DE5C9B431971120D4510BB6841PCYAI) Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 г. № 386н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 21 июля 2015 г., регистрационный № 38115).

2.1.1 Получение информации по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством:

- личной консультации пользователей специалистами;

- телефонной связи;

- публикации в средствах массовой информации;

- информации размещенной на стендах в библиотеке**;**

- на сайте библиотеки: <http://kalga-biblioteka.chita.muzkult.ru/>

- на странице библиотеки в соц. сетях: https://ok.ru/profile/580398497678

2.1.2 Сведения о месте нахождения и графике работы исполнителя муниципальной услуги:

Муниципальная услуга исполняется всеми структурными подразделениями Районного муниципального учреждения культуры «Калганская межпоселенческая центральная библиотека» - центральной районной библиотекой, являющейся головной и 11 библиотеками – филиалами.

Телефон: центральной районной библиотеки - 8 (30 249)4 17 34, районной детской библиотеки - 8 (30 249)4 17 35.

Адрес электронной почты: [kalganskayabiblioteka66@mail.ru](mailto:kalganskayabiblioteka66@mail.ru)

График работы

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Название библиотеки | Адрес | Режим работы |
| 1 | Центральная районная библиотека | 674340 Забайкальский край, Калганский район, с. Калга, ул. 60 лет Октября, д. № 5 | Понедельник – пятница  с 9-00 ч. до 17- 00 ч.  Без перерыва на обед  Суббота  с 9-00 ч. до 15- 00 ч.  Без перерыва на обед  Выходной день: воскресенье |
| 2 | Районная детская библиотека | 674340 Забайкальский край, Калганский район, с. Калга, ул. 60 лет Октября, д. № 3 | Понедельник – пятница  с 9-00 ч. до 17- 00 ч.  Без перерыва на обед  Выходной день: суббота, воскресенье |
| 3 | Верхне – Калгуканская поселенческая библиотека» филиал № 1 | 674346 Забайкальский край, Калганский район, с. Верхний Калгукан, ул. Гаражная д. № 2 | Вторник – пятница  с 11-00 ч. до -16-30 ч.  Перерыв на обед:  с 13-00 ч. до 15- 00 ч.  Суббота: с 11-00ч. до 17-00 ч.  Перерыв на обед:  с 13-00 ч. до 15- 00 ч.  Выходной день: воскресенье, понедельник |
| 4 | Доновская поселенческая библиотека филиал № 2 | 674355 Забайкальский край, Калганский район,  с. Доно,  ул. Центральная, д. № 44 - а | Вторник – пятница  с 10-00 ч. до16- 50 ч.  Перерыв на обед:  с 13-00 ч. до 14-00 ч.  Суббота: с 10-00 ч. до 17- 00 ч.  Перерыв на обед:  с 13-00 ч. до 14-00 ч  Выходной день: воскресенье, понедельник |
| 5 | Чупровская поселенческая библиотека» филиал № 3 | 674345 Забайкальский край, Калганский район, с. Чупрово, ул. Школьная д.№ 11 - б | Вторник – пятница  с 11-00 ч. до -16-30 ч.  Перерыв на обед:  с 13-00 ч. до 15- 00 ч.  Суббота: с 11-00ч. до 17-00 ч.  Перерыв на обед:  с 13-00 ч. до 15- 00 ч.  Выходной день: воскресенье, понедельник |
| 6 | Нижне – Калгуканская поселенческая библиотека» филиал № 4 | 674342 Забайкальский край, Калганский район, с. Нижний Калгукан, ул. Журавлева, д. № 4 | Вторник – пятница  с 10-00 ч. до16- 50 ч.  Перерыв на обед:  с 13-00 ч. до 14-00 ч.  Суббота: с 10-00 ч. до 17- 00 ч.  Перерыв на обед:  с 13-00 ч. до 14-00 ч  Выходной день: воскресенье, понедельник |
| 7 | Козловская поселенческая библиотека» филиал № 5 | 674347 Забайкальский край, Калганский район, с. Козлово, ул. Школьная, д. № 1 | Вторник – пятница  с 11-00 ч. до -16-30 ч.  Перерыв на обед:  с 13-00 ч. до 15- 00 ч.  Суббота: с 11-00ч. до 17-00 ч.  Перерыв на обед:  с 13-00 ч. до 15- 00 ч.  Выходной день: воскресенье, понедельник |
| 8 | Буринская поселенческая библиотека» филиал № 6 | 674344 Забайкальский край, Калганский район, с. Бура, ул. Виталия Козлова, д.№ 42 | Вторник – пятница  с 10-00 ч. до16- 50 ч.  Перерыв на обед:  с 13-00 ч. до 14-00 ч.  Суббота: с 10-00 ч. до 17- 00 ч.  Перерыв на обед:  с 13-00 ч. до 14-00 ч  Выходной день: воскресенье, понедельник |
| 9 | Средне - Борзинская поселенческая библиотека» филиал № 7 | 674357 Забайкальский край, Калганский район, с. Средняя Борзя, ул. Центральная, д.№ 3 | Вторник – пятница  с 10-00 ч. до16- 50 ч.  Перерыв на обед:  с 13-00 ч. до 14-00 ч.  Суббота: с 10-00 ч. до 17- 00 ч.  Перерыв на обед:  с 13-00 ч. до 14-00 ч  Выходной день: воскресенье, понедельник |
| 10 | Чингильтуйская поселенческая библиотека» филиал № 8 | 674349 Забайкальский край, Калганский район, с. Чингильтуй, ул. Новая д.№ 9 | Вторник – пятница  с 10-00 ч. до16- 50 ч.  Перерыв на обед:  с 13-00 ч. до 14-00 ч.  Суббота: с 10-00 ч. до 17- 00 ч.  Перерыв на обед:  с 13-00 ч. до 14-00 ч  Выходной день: воскресенье, понедельник |
| 11 | Шивиинская поселенческая библиотека» филиал № 9 | 674359 Забайкальский край, Калганский район, с. Шивия, ул. Гагарина, д. № 30 | Вторник – пятница  с 11-00 ч. до -16-30 ч.  Перерыв на обед:  с 13-00 ч. до 15- 00 ч.  Суббота: с 11-00ч. до 17-00 ч.  Перерыв на обед:  с 13-00 ч. до 15- 00 ч.  Выходной день: воскресенье, понедельник |
| 12 | Кадаинская поселенческая библиотека» филиал № 10 | 674350 Забайкальский край, Калганский район, с. Кадая, ул. Советская, д.№ 44 | Вторник – пятница  с 10-00 ч. до16- 50 ч.  Перерыв на обед:  с 13-00 ч. до 14-00 ч.  Суббота: с 10-00 ч. до 17- 00 ч.  Перерыв на обед:  с 13-00 ч. до 14-00 ч  Выходной день: воскресенье, понедельник |

2.2 Оказание муниципальной услуги включает в себя:

2.2.1 Получение пользователем:

- бесплатно информации о наличии в библиотечных фондах конкретного документа.

- полной информации о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;

- консультационной помощи в поиске и выборе источников информации;

- во временное пользование любого документа из библиотечных фондов;

- документа или его копии по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;

- формирование и обеспечение хранения книжных фондов, осуществление их обработки и раскрытия через систему каталогов;

- осуществление информационно-библиографической деятельности и пропаганды библиотечно-библиографических знаний среди различных групп пользователей;

- проведение массовых мероприятий для пользователей;

- дополнительных видов услуг, перечень которых определяется правилами пользования библиотекой.

2.2.2 Порядок доступа к фонду библиотеки, перечень основных услуг и условия их предоставления библиотекой устанавливаются в соответствии с уставом библиотеки и законодательством об обеспечении сохранности культурного достояния народов Российской Федерации.

2.2.3 Потребителями муниципальной услуги являются юридические или физические лица, независимо от пола, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

2.2.4 Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

- выдача пользователю запрашиваемых документов (информации о наличии документов) из фонда библиотеки;

- отказ в выдаче пользователю запрашиваемых документов (информации о наличии документов) из фонда библиотеки;

Процедура предоставления услуги завершается путем получения пользователем:

- документа (информации о наличии документов) из фонда библиотеки или других источников;

- отказа в выдаче документа (информации о наличии документов).

2.3Порядок получения информации пользователем по вопросам предоставления муниципальной услуги.

2.3.1 Информация по предоставлению муниципальной услуги предоставляют должностные лица, участвующие в исполнении данной услуги. Специалисты, осуществляющие индивидуальное устное информирование, принимают все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы. Время индивидуального устного информирования не может превышать 30 минут.

2.3.2 В случае если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование, предлагает пользователю обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначает другое удобное для него время для устного информирования.

2.3.3 Письменное обращение пользователей о порядке предоставления муниципальной услуги рассматривают должностные лица Районного муниципального учреждения культуры «Калганская межпоселенческая центральная библиотека» и направляют письменный ответ на обращение почтовым отправлением на адрес пользователя, с учетом пожеланий заявителя, в срок, не превышающий 3 рабочих дня со дня регистрации обращения.

2.3.4 Информация по предоставлению муниципальной услуги включает в себя информацию о процедуре предоставления муниципальной услуги и перечню документов, необходимых для ее получения.

2.3.5 Перечень необходимых документов для предоставления муниципальной услуги в конкретной библиотеке указывается в Правилах пользования библиотекой.

2.3.6 Право пользования услугами библиотеки наступает с момента получения документов из библиотеки и постановки подписи за них в читательском формуляре. Для этого любое физическое лицо должно предъявить удостоверение личности (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации).

2.3.7 Выдача документов осуществляется на основании устного запроса пользователя при посещении библиотеки.

2.3.8 При отсутствии необходимого издания в фонде библиотеки, выдача документов из фондов других библиотек осуществляется на основании бланка - заказа МБА (межбиблиотечному абонементу).

2.4. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.4.1 Размещение и оформление помещений муниципальных библиотек.

Муниципальная библиотека размещается с учетом максимальной доступности.

Доступ к услугам библиотеки осуществляется путём непосредственного посещения пользователем стационарной библиотеки.

2.4.2 На здании библиотеки имеется стандартная вывеска с наименованием библиотеки и режимом ее работы.

Предусмотрена возможность:

- свободного входа и выхода сотрудников и пользователей из помещения при необходимости;

- условия для беспрепятственного доступа к зданиям библиотек и предоставляемым в них услугам.

2.4.3 Показатели доступности и качества муниципальных услуг:

Помещения для приема заявителей должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов с заявителями.

Помещения для приема заявителей обеспечиваются необходимым для предоставления услуги оборудованием (компьютерами, средствами электронно-вычислительной техники, средствами связи, включая сеть Интернет, оргтехникой), канцелярскими принадлежностями, периодическими изданиями, столами и стульями.

Помещение для приема заявителей, имеющих инвалидность, должно соответствовать следующим требованиям:

обязательное наличие справочно-информационной службы;

стойка информации в вестибюлях и в зонах специализированного обслуживания инвалидов должна быть хорошо видимой со стороны входа и легко различаться слабовидящими посетителями.

Размещение помещений для приема заявителей, имеющих инвалидность, осуществляется преимущественно на нижних этажах зданий.

Минимальный размер площади помещения (кабинета или кабины) для индивидуального приема (на одно рабочее место) должно быть не менее   
12 кв.м.

Место ожидания должно соответствовать комфортным условиям для заявителей. Место ожидания оборудуется стульями.

В зоне места ожидания должны быть выделены зоны специализированного обслуживания инвалидов в здании.

В зоне места ожидания должны быть предусмотрены места для инвалидов из расчета не менее 5%, но не менее одного места от расчетной вместимости учреждения или расчетного числа посетителей.

Зона мест ожидания заявителей, имеющих инвалидность, размещается преимущественно на нижних этажах зданий.

Текстовая информация о порядке предоставления услуги размещается на информационных стендах и должна находиться в местах ожидания заявителей.

Тексты информационных материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места подчеркиваются.

Обеспечивается надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.

Обеспечивается предоставление бесплатно в доступной форме с учетом стойких расстройств функций организма инвалидов информации об их правах и обязанностях, сроках, порядке и условиях предоставления услуги, доступности ее предоставления.

В случаях, если здание, в котором предоставляется услуга, невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, собственники этого здания до его реконструкции или капитального ремонта должны принимать согласованные с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории поселения, муниципального района, городского округа, меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги либо, когда это возможно, обеспечить предоставление необходимых услуг по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

В случае предоставления услуги в арендуемых для предоставления услуг зданиях, которые невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, учреждение принимает меры по заключению дополнительных соглашений с арендодателем либо по включению в проекты договоров их аренды условий о выполнении собственником объекта требований по обеспечению условий доступности для инвалидов данного объекта;

2.4.3.1 Показателем доступности является информационная открытость порядка и правил предоставления муниципальной услуги:

-наличие регламента предоставления муниципальной услуги;

-наличие информации об оказании муниципальной услуги в средствах массовой информации, общедоступных местах.

2.4.3.2 Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

- соответствие предоставляемой муниципальной услуги требованиям настоящего регламента;

- количество обоснованных жалоб;

- соблюдение предоставления муниципальной услуги согласно регламенту;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в здании библиотеки;

- допуск в здание библиотеки собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного в соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 № 386н;

- оказание сотрудниками, предоставляющими услуги, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию объектов наравне с другими лицами.

- соответствие помещений библиотек санитарным нормам и правилам пожарной безопасности.

2.5 Размещение и оформление информации о муниципальной услуге.

На информационном стенде библиотеки содержаться следующие сведения:

- месторасположение библиотеки;

- режим работы библиотеки;

- номера телефонов, факсов,

- адреса электронной почты;

- извлечения из нормативных правовых актов, норм, регулирующих исполнение муниципальной услуги;

- текст административного регламента с приложениями;

- Устав библиотеки;

- Правила пользования библиотекой и иные локальные нормативные документы библиотеки.

2.6 Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.6.1 Предоставление муниципальной услуги производится в сроки, определенные Постановлением Министерства труда и социального развития от 03.02.1997 № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках» и локальными нормативными документами Районного муниципального учреждения культуры «Калганская межпоселенческая центральная библиотека».

2.6.2 Срок предоставления муниципальной услуги, включая проведение всех необходимых административных процедур, не должен превышать 20 минут с момента получения специалистом, ответственным за предоставление услуги, соответствующего запроса от пользователя, оформленного в соответствии с требованиями настоящего регламента:

а) запись одного читателя в течении 3 минут;

б) ожидание в очереди при подаче запроса и при получении результата предоставления услуги до 15 минут;

в) предоставление во временное пользование документов из читального зала в течение рабочего дня;

г) срок выполнения заявки по МБА с момента подачи заявки:

- 14 рабочих дней – для оригиналов и перенаправлении в другие библиотеки;

- срок выполнения заказа по ЭДД - 1-2 дня.

В случае возникновения чрезвычайных и непредвиденных обстоятельств непреодолимой силы, срок предоставления услуги составляет 5 рабочих дней с момента прекращения действия данных обстоятельств.

2.6.3 Об увеличении срока предоставления муниципальной услуги пользователь информируется в течение 3 рабочих дней с момента наступления обстоятельств непреодолимой силы.

2.7 Перечень оснований для приостановления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.7.1 В предоставлении муниципальной услуги может быть отказано, если:

* представлен неполный комплект требуемых настоящим регламентом документов;
* пользователь нарушил Правила пользования библиотекой;
* отсутствует финансовое обеспечение муниципальной услуги.

2.7.2 Пользователь, причинивший ущерб библиотеке, может быть лишен в соответствии с Правилами пользования библиотекой права на оказание муниципальных услуг сроком на 1 год с момента нарушения или до момента устранения им нарушения или компенсации ущерба, нанесенного библиотеке, при невозможности замены - возместить их стоимость в размере рыночной стоимости.

2.7.3 Отказ в предоставлении муниципальной услуги по этим основаниям пользователь может обжаловать в суде.

**3. Административные процедуры. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги**

Предоставление муниципальной услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур:

- прием и регистрацию пользователей

- выдача документов во временное пользование;

3.1. Прием и регистрация пользователей.

3.1.1 Основанием для начала административного действия является личное обращение пользователя в библиотеку.

3.1.2 Ответственным за предоставление муниципальной услуги является специалист библиотеки.

3.1.3 Порядок действий:

- ознакомление с регламентом предоставления муниципальной услуги, Правилами пользования библиотекой и другими локальными нормативными документами Районного муниципального учреждения культуры «Калганская межпоселенческая центральная библиотека», регламентирующими вопросы организации библиотечного обслуживания;

- оформление читательского формуляра на основании документа, удостоверяющего личность, с личной подписью пользователя.

3.1.4 **Результатом административного действия является** оформление в установленном порядке документов на право получения муниципальной услуги.

3.1.5 Способ фиксации результата выполнения административного действия – пользователь ставит свою подпись на читательском формуляре.

3.2 Выдача документов во временное пользование в соответствии с запросами пользователей.

3.2.1 Основанием для начала административного действия является личное обращение пользователя в библиотеку.

3.2.2 Ответственным за предоставление муниципальной услуги является специалист библиотеки.

3.2.3 Порядок действий:

- оформление пользователем в устной форме запроса на выдачу требуемого документа;

- выполнение специалистом библиотеки запроса пользователя, осуществление выдачи документа в соответствии с Правилами пользования библиотеки;

- выдача документов пользователю фиксируется в читательском формуляре и подтверждается подписью пользователя.

3.2.4 По электронной почте ответ пользователю направляется на его электронный адрес в срок, не превышающий 10 дней со дня поступления обращения.

3.2.5 Выдача пользователю документа может быть оказана в следующих формах библиотечного обслуживания:

* читального зала, предусматривающего выдачу документа для работы в помещении библиотеки в ее рабочее время - для всех категорий пользователей;
* абонемента, предусматривающего выдачу документа для использования вне стен библиотеки - для пользователей, имеющих постоянную регистрацию.

3.2.6 Пользователю во временное пользование вне стен библиотеки может быть выдано единовременно не более 5 экземпляров книг или 5 экземпляров журналов.

3.2.7 Пользователь, получивший документы во временное пользование вне стен библиотеки имеет право продлить срок пользования документами лично, по телефону, если на них нет спроса со стороны других пользователей не более 2-х раз.

3.2.8 При возврате пользователем документов, взятых во временное пользование, специалист библиотеки проверяет состояние сдаваемых пользователем документов, ставит свою подпись в разделе читательского формуляра «Отметка о возврате книги».

3.2.9 За порчу документов к пользователю, взявшему документы во временное пользование, применяются санкции, определенные настоящим Правилами пользования библиотекой.

3.2.10 **Результатом административного действия является** выдача пользователю документа во временное пользование, зафиксированная в читательском формуляре.

3.2.11 Способ фиксации результата выполнения административного действия – запись о выдаче пользователю документа в читательском формуляре.

**4.Формы контроля за исполнением предоставления муниципальной услуги.**

4.1 Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений работниками библиотек, осуществляется директором Районного муниципального учреждения культуры «Калганская межпоселенческая центральная библиотека», ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, а также работниками, участвующими в предоставлении муниципальной услуги.

4.1.1 Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется непрерывно и 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, действия (бездействие) работников библиотек.

4.1.2 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.

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

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

**действий ( бездействия) органа, предоставившего муниципальную услугу, а так же должностных лиц**

5.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействия) должностных лиц при рассмотрении его обращения, а также принимаемые ими решения при исполнении муниципальной услуги и решения, принятые по результатам рассмотрения обращения гражданина в досудебном (внесудебном) порядке, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено 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;

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, в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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;

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных Федеральным законом;

5.2 Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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. Заявитель в своей жалобе, которую регистрирует в «Книге обращений», в обязательном порядке указывает: фамилию, имя, отчество; почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, изложение сути жалобы, личную подпись и дату.

5.3 В случае необходимости подтверждения своих доводов пользователь прилагает к письменной жалобе документы и материалы, либо их копии.

5.4 Ответ на жалобу подписывается директором Районного муниципального учреждения культуры «Калганская межпоселенческая центральная библиотека» или его заместителем. Ответ на жалобу направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.5 В исключительных случаях директор Районного муниципального учреждения культуры «Калганская межпоселенческая центральная библиотека» в праве продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 10 дней, уведомив пользователя, направившего жалобу, о продлении срока его рассмотрения.

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

5.7 Директор Районного муниципального учреждения культуры «Калганская межпоселенческая центральная библиотека» при получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных вопросов и сообщить гражданину, направившего жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем в течение 5 дней со дня регистрации обращения, сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.8 Если в жалобе гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор Районного муниципального учреждения культуры «Калганская межпоселенческая центральная библиотека» вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в Районное муниципальное учреждение культуры «Калганская межпоселенческая центральная библиотека». О данном решении уведомляется гражданин, направивший жалобу.

5.9 Потребитель муниципальной услуги вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействия должностных лиц Районного муниципального учреждения культуры «Калганская межпоселенческая центральная библиотека»,в судебном порядке.

5.10 Потребители муниципальной услугимогут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц,нарушении положений регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики:

а) по номеру телефона администрации муниципального района «Калганский район**»** 8 (30 249) 4-15-25;

б) по почтовому адресу 674340 Забайкальский край, Калганский район, с. Калга, ул. 60 лет Октября д.№ 3;

в) на Интернет-сайте администрации муниципального района «Калганский район» www.калга.забайкальскийкрай.рф.

5.1.10 Сообщение заявителя должно содержать следующую информацию:

а) фамилию, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подаётся сообщение, его место жительства или пребывания;

б) наименование учреждения, должность, фамилию, имя и отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы потребителя;

в) суть нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);

г) сведения о способе информирования заявителя о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.

В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в жалобе на действия (бездействия) и решения должностных лиц Районного муниципального учреждения культуры «Калганская межпоселенческая центральная библиотека» директор принимает меры по привлечению к ответственности виновных должностных лиц.

**6. Внесение изменений в административный регламент.**

6.1 Изменения в административный регламент вносятся:

- в случае изменения законодательства Российской Федерации и Забайкальского края, регулирующего предоставление муниципальной услуги;

- в случае изменения структуры органов исполнительной власти и органов государственной власти Забайкальского края, к сфере деятельности которых относится предоставление муниципальной услуги;

- на основании результатов анализа практики применения административного регламента.

Приложение № 1

к административному регламенту

по предоставлению муниципальной услуги

**«Библиотечное, библиографическое и информационное**

**обслуживание пользователей библиотеки»**

**Примерная блок-схема по предоставления муниципальной услуги:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Обращение пользователя в библиотеку: | | | | | | | | | |
|  | |  | | | | | | | |
| Не представлены все необходимые для предоставления муниципальной услуги документы, документы не соответствуют требованиям настоящего регламента | |  | | | | Представлены все необходимые для предоставления муниципальной услуги документы, соответствующие требованиям настоящего регламента | | | |
|  | |  | | | | | | | |
| Отказ в предоставлении муниципальной услуги | | |  |  | Ознакомление с Правилами пользования библиотекой и другими локальными нормативными документами МУК КМЦБ, регламентирующими вопросы организации библиотечного обслуживания; | | | | |
|  | |  | | |
|  | |
|  |  |  | | | | | |  |  |
| Условия, изложенные в Правилах, не приняты пользователем в целом | | | | | | |  |
|  |  | | | | | |  |
| Отказ в предоставлении муниципальной услуги | |  | | | | | Оформление читательского билета (читательского формуляра) с личной подписью пользователя | | |
|  | |  | | | | | | | |
|  | | Предоставление пользователю услуги в соответствии с поступившим запросом | | | | | | | |

Приложение № 2

к административному регламенту

по предоставлению муниципальной услуги

**«Библиотечное, библиографическое и информационное**

**обслуживание пользователей библиотеки»**

**Блок - схема**

**«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»**

|  |
| --- |
| Запись пользователей в библиотеку, оформление карточки учета пользователя (читательском формуляре, регистрация в тетради учета справок) в соответствии с предоставленными документами.  Время заполнения 10 мин. |

|  |
| --- |
| Выполнение запроса пользователя, осуществление выдачи документов  (формирование соц. заказа, изучение потребностей) |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Обслуживание пользователя в читальном зале: подбор и выдача специализированных, тематических документов; проведение консультаций по работе с каталогами и картотеками, новым поступлениям, отбор и копирование документов  7 – 12 мин. | Обслуживание пользователя на абонементе (выдача книг, документов) на дом сроком на 15 – 30 дней  7 – 15 мин. | Обслуживание пользователя по межбиблиотечному абонементу (МБА)  14 дней |

|  |
| --- |
| Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги |

|  |
| --- |
| Конечным результат исполнения муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» является: успешное функционирование МУК КМЦБ – развитие информационной, культурно – просветительной и образовательной деятельности. Определение результата возможно при проведении социальных опросов, мониторинга удовлетворенности предоставленной муниципальной услуги в области библиотечного обслуживания |