проект

**Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги**

**«Библиотечное обслуживание населения»**

**1.Общие положения**

Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения» разработан в целях доступности и повышения качества оказания муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность оказания услуги, порядок взаимодействия должностных лиц при осуществлении полномочий по организации библиотечного обслуживания жителей муниципального района «Читинский район».

* 1. **Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги.**

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

Нормативно-правовые документы российского законодательства:

* Гражданский кодекс РФ от 21 октября 1994 г.; (ред. от 18.07.2009 N 181-ФЗ) //Российская газета.- 1994 .- 8 декабря (№.238-239); Собрание законодательства РФ.- 1994.-5.декабря.- N 32.- ст. 3301.
* Бюджетный кодекс РФ от 17 июля 1998 г.; (ред. от 19.07.2009г №192 –ФЗ) //Российская газета.- 1994.– 8 декабря (№238-239); Собрание законодательства РФ.- 1994.- 5 декабря.- N 32.- ст. 3301.
* Налоговый кодекс РФ от 16 июля 1998 г.; (ред. от 19.07.2009 N 195-ФЗ,) //Российская газета. – 2009.– 22июля; Собрание законодательства РФ. –2009.- 20 июля
* Трудовой кодекс РФ от 17 июля 1998 г.; (ред. от 17.07.2009 N 167-ФЗ) // Российская газета.- 2001.-31 декабря (№256); Собрание законодательства РФ.-2002.-№1 (ч.1) ст.3
* Земельный кодекс РФ от 25 октября 2001 г. (ред. от 17.07.2009 N 164-ФЗ) // Российская газета - 2009.- 23.июля; Собрании законодательства РФ. – 2009. – 20 июля

Федеральные нормативно-правовые акты:

* Федеральный закон от 06.10.03 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправ­ления в Российской Федерации"// Собрание законодательства РФ.- 2003.- 6 октября.- N 40.- ст. 3822
* Федеральный закон «О персональных данных» от 27.07.2006г. № 152-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 25.11.2009 № 266-ФЗ. от 27.12.2009 № 363-ФЗ);
* Федеральный закон от 03.11.06 № 174-ФЗ "Об автономных учреждениях"// Собрание законодательства РФ.- 2006.- 6 ноября.- N 45.- ст. 4626
* Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 07.02.1992г. № 2300-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996г. № 2-ФЗ, от 17.12.1999г. № 212-ФЗ, от 30.12.2001г. № 196-Ф, от 22.08.2004г. № 122-ФЗ, от 02.11.2004г. № 127-ФЗ, от 21.12.2004г. № 171-ФЗ, от 27.07.2006г. № 140-ФЗ, от 16.10.2006г. № 160-ФЗ, от 25.11.2006г. № 193-ФЗ, от 25.10.2007г. № 234-ФЗ, от 23.07.2008г. № 160-ФЗ, от 03.06.2009г. № 121-ФЗ, от 23.11.2009г. № 261-ФЗ);
* Федеральный закон «Об обязательном экземпляре документов» от 29.12.1994г. № 77-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 11.02.2002г. № 19-ФЗ, от 22.08.2004г. № 122-ФЗ, от03.06.2005г. № 57-ФЗ, от 18.12.2006 N 231-ФЗ, от 26.03.2008 N 28-ФЗ, от 23.07.2008 N 160-ФЗ, с изм., внесенными Федеральными законами от 27.12.2000 N 150-ФЗ, от 24.12.2002 N 176-ФЗ, от 23.12.2003 N 186-ФЗ);
* Федеральный закон от 27.12.02 № 184-ФЗ "О техническом регулировании"// Собрание законодательства РФ.- 2002.- 30 декабря.- N 52 (ч. 1).- ст. 5140
* Закон РФ от 09.10.92 № 3612-1 "Основы законодательства РФ о культуре" (ред. от. 23.07.2008г №160-ФЗ) // Российская газета.- 1992.- 17 ноября (N 248)
* Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»// Российская газета.- 2006.- 29июля (N 165)
* Федеральный закон от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»//Собрание законодательства РФ.-2006.- №19.- Ст.2060
* Федеральный закон от 29.12.94 № 78-ФЗ "О библиотечном деле» (ред. от 03.06.2009г.)//Российская газета.- 1994 .08 декабря (N 238-239);Собрание законодательства РФ.- 1994.-5 декабря.- N 32.- ст. 3301.
* указы Президента РФ;
* постановления Правительства РФ:
* Постановлением Минтрудсоцразвития России от 03 февраля 1997 г. № 6 «Об утверждении Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»; в данном виде документ опубликован не был.
* ГОСТом Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества»;
* ГОСТом 7.20-2000 «Библиотечная статистика»;
* ГОСТом Р ИСО 9004-2001 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности».

Отраслевые правовые акты:

* приказ Министерства культуры СССР от 29.01.79 № 53 «Об утверждении временных типовых штатов централизованной библиотечной системы»;
* постановление Совета Министров СССР от 13.12.96 № 116/29 «Временные показатели и порядок отнесения библиотек к группам по оплате труда руководящих работников»;
* Примерное положение об организации единой сети массовых библиотек от 20.12.77 № 23/149.
* Приказ Минкультуры России от 22.06.1998г. № 341 «О формировании Государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны»;
* инструкция об учёте библиотечного фонда, утверждённая Приказом Минкультуры России № 590 от 02.12.1998г.

Материалы негосударственного регулирования:

* Модельный стандарт деятельности библиотек муниципального района «Читинский район», принятый Cоветом муниципального района «Читинский район» 18 мая 2011 года № 221.
* Нормативы библиотечного обслуживания территории (методические рекомендации Российской государственной библиотеки).

Региональные нормативно-правовые акты:

* Закон Забайкальского края № 74 от 30.01.1997 «О культуре».
* Закон Читинской области № 595 от 15.10.2004 г «Об обязательном бесплатном экземпляре документов».
* рекомендации Министерства культуры Забайкальского края.

Муниципальные нормативно-правовые акты:

* Устав муниципального района «Читинский район».
* Постановления и распоряжения главы администрации муниципального района «Читинский район»;
* Устав МУК «МЦРБ»
* Тарификационный список (структура) МУК «МЦРБ»,
* Положения о структурных подразделениях (филиалах) МУК «МЦРБ»;
  1. **Применяемые понятия и определения.**

В настоящем Административном регламенте используются следующие понятия:

Муниципальная услуга – предоставление возможности любым физическим и юридическим лицам на получение документов и информации в порядке, установленном действующим законодательством.

Орган предоставления муниципальной услуги - муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная районная библиотека», в компетенции которого находится рассмотрение вопросов, связанных с предоставлением муниципальной услуги.

Орган обеспечения предоставления муниципальной услуги – муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная районная библиотека», филиалы МУК «МЦРБ» Административное действие – предусмотренное настоящим регламентом действие должностного лица в рамках предоставления муниципальной услуги.

Должностное лицо – лицо, выполняющее административные действия в рамках предоставления муниципальной услуги.

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

Библиотекарь - штатный сотрудник библиотеки;

Библиотечная система - объединение библиотек в структурно-целостное образование;

Библиотечный абонемент - форма обслуживания, предусматривающая выдачу документов на определенных условиях для использования вне библиотеки;

Библиотечный каталог **-** совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающая состав и содержание фонда библиотеки (информационного центра);

Документ - материальный объект с зафиксированной на нем информацией в виде текста, звукозаписи или изображения, предназначенный для передачи во времени и пространстве в целях хранения и общественного использования;

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

Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная районная библиотека» - единое библиотечное учреждение, функционирующее на основе единого административного и методического руководства, единого книжного фонда.

Общедоступная библиотека - библиотека, которая предоставляет возможность пользования ее фондом и услугами юридическим лицам независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности и гражданам без ограничений по уровню образования, специальности, отношению к религии;

Пользователь библиотеки - физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки;

Читальный зал — структурное подразделение библиотеки, предоставляющее документы для использования в его пределах.

Читательский формуляр -документ, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, о выданных пользователю и возвращенных им документов.

* 1. **Описание процедуры предоставления муниципальной услуги**

Учреждение, ответственное за организацию предоставления муниципальной услуги – муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная районная библиотека» (МУК «МЦРБ»)

672570 Забайкальский край, Читинский район, пгт. Атамановка, ул Новая,26

Телефон: 99-22-75

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Название библиотеки** | **Адрес** | **Телефон/ режим работы** |
| муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная районная библиотека» (МУК «МЦРБ») | 672570 Забайкальский край, Читинский район,  пгт. Атамановка,  ул. Новая, 26 | 99-22-75  время работы с 09-00 до 18-00, перерыв с 13-00 до 14-00,  выходной: воскресенье. |
| филиал МУК «МЦРБ» Центральная детская библиотека | 672530, Забайкальский край, Читинский район, пгт. Атамановка, ул. Матюгина, 153 - а | время работы с 09-00 до 18-00,  перерыв с 13-00 до 14-00,  выходной: воскресенье. |
| филиал МУК «МЦРБ» с. Шишкино | 671425, Забайкальский край, Читинский район, с. Шишкино, ул. Центральная, д.67 | время работы с 09-00 до 18-00,  перерыв с 13-00 до 14-00,  выходной: понедельник. |
| филиал МУК «МЦРБ»  с. Бургень | 672550, Забайкальский край, Читинский район, с. Бургень,  ул. Центральная, д.53 | время работы с 09-00 до 18-00  перерыв с 13-00 до 14-00,  выходной: понедельник |
| филиал МУК «МЦРБ» с. Домно-Ключи | 672043, Забайкальский край, Читинский район, с. Домно-Ключи, ул. Партизанская, д. 14 | время работы с 09-00 до 18-00  перерыв с 13-00 до 14-00,  выходной: понедельник |
| филиал МУК «МЦРБ» с. Ингода | 672522, Забайкальский край, Читинский район, с. Ингода, ул. Центральная, д.18 | время работы с 09-00 до 18-00  перерыв с 13-00 до 14-00,  выходной: понедельник |
| филиал МУК «МЦРБ» с. Колочное | 672093, Забайкальский край, Читинский район, с. Колочное, ул. Южная, д.14 | время работы с 09-00 до 18-00  перерыв с 13-00 до 14-00,  выходной: понедельник |
| филиал МУК «МЦРБ» с. Сохондо | 672550, Забайкальский край, Читинский район, с. Сохондо, ул. Энергетиков, д.2 | время работы с 09-00 до 18-00  перерыв с 13-00 до 14-00,  выходной: понедельник |
| филиал МУК «МЦРБ» с. Беклемишево | 672516, Забайкальский край, Читинский район, с. Беклемишево, ул. Бурлова, д. 24 | время работы с 09-00 до 18-00  перерыв с 13-00 до 14-00,  выходной: понедельник |
| филиал МУК «МЦРБ» с. Ленинск | 672545, Забайкальский край, Читинский район, с. Ленинск, ул. Первомайская, д.24 | время работы с 09-00 до 18-00  перерыв с 13-00 до 14-00,  выходной: понедельник |
| филиал МУК «МЦРБ» с. Елизаветино | 674125, Забайкальский край, Читинский район, с. Елизаветино, ул. Пионерская, д. 10 | время работы с 09-00 до 18-00  перерыв с 13-00 до 14-00,  выходной: понедельник |
| филиал МУК «МЦРБ» с. Смоленка | 672015, Забайкальский край, Читинский район, с. Смоленка, ул. Советская, д.29 | время работы с 09-00 до 18-00  перерыв с 13-00 до 14-00,  выходной: понедельник |
| филиал МУК «МЦРБ» с. Верх - Нарым | 672543, Забайкальский край, Читинский район,  с. Верх-Нарым,  ул. Центральная, 3 - а | время работы с 09-00 до 18-00  перерыв с 13-00 до 14-00,  выходной: понедельник |
| филиал МУК «МЦРБ» с. Оленгуй | 672544, Забайкальский край, Читинский район, с. Оленгуй,  ул. Центральная, б/н | время работы с 09-00 до 18-00  перерыв с 13-00 до 14-00,  выходной: понедельник |
| филиал МУК «МЦРБ» с. Засопка | 672520, Забайкальский край, Читинский район, с. Засопка,  ул. Центральная, д.25 | время работы с 09-00 до 18-00  перерыв с 13-00 до 14-00,  выходной: понедельник |
| филиал МУК «МЦРБ» с. Верх -Чита | 672513, Забайкальский край, Читинский район, с.Верх-Чита, ул. Центральная, д.6 | время работы с 09-00 до 18-00  перерыв с 13-00 до 14-00,  выходной: понедельник |
| филиал МУК «МЦРБ» с. Иргень | 672043, Забайкальский край, Читинский район, с. Иргень, ул. Школьная, б/н | время работы с 09-00 до 18-00  перерыв с 13-00 до 14-00,  выходной: понедельник |
| филиал МУК «МЦРБ» с. Арахлей | 672043, Забайкальский  край, Читинский район,  с. Арахлей. Ул. Центральная, д.13 | время работы с 09-00 до 18-00  перерыв с 13-00 до 14-00,  выходной: понедельник |

Исполнение муниципальной функции включает следующие процедуры:

- обеспечение условий деятельности общедоступных муниципальных библиотек;

- обеспечение условий формирования библиотечных фондов;

- организация реализации прав жителей Читинского района на библиотечное обслуживание.

* 1. **Описание результатов предоставления муниципальной услуги**

Юридическое или физическое лицо, каждый житель Читинского района независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии может стать пользователем МУК «МЦРБ».

Пользователи библиотек, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и физических недостатков, имеют право получать документы из фондов общедоступных библиотек через внестационарные формы обслуживания, обеспечиваемых финансированием за счет средств муниципального бюджета и средств федеральных программ.

Конечным результатом исполнения муниципальной функции по организации библиотечного обслуживания населения является успешное функционирование МУК «МЦРБ» на территории Читинского района, развитие информационной, культурно-просветительской и образовательной деятельности общедоступных муниципальных библиотек.

**2 Требования к порядку предоставления муниципальной услуги**

**2.1. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги**

2.1.1. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги выдается:

- Непосредственно в МУК «МЦРБ»

- С использованием средств телефонной связи и электронной техники.

- Посредством размещения в сети Интернет на официальном сайте администрации муниципального района «Читинский район», публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.).

Сведения о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок), официальном Интернет сайте, адресах электронной почты размещаются:

- На официальном Интернет сайте администрации муниципального района «Читинский район» ***E-mail:* admcit@yandex.ru**

- На информационном стенде.

Сведения о графике (режиме) работы, сообщаются по телефонам для справок (консультаций), а также размещаются:

- На официальном Интернет сайте администрации муниципального района «Читинский район» ***E-mail:* admcit@yandex.ru**

- На информационном стенде перед входом в здание, в котором располагаются библиотеки.

2.1.2. На информационных стендах в помещении, предназначенном для приема документов для исполнения муниципальной функции, и официальном Интернет сайте администрации муниципального района «Читинский район» ***E-mail:* admcit@yandex.ru**, размещается следующая информация:

- Перечни документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

- Месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов

- Основания отказа в предоставлении муниципальной услуги.

- Порядок получения консультаций.

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

### 2.1.3. Порядок получения консультаций о предоставлении муниципальной услуги.

Консультации (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляются Отделом культуры, молодежной политики и спорта администрации муниципального района «Читинский район»: 672090 г. Чита, ул. Ленина, 157 тел. 32-10-30, факс 26-39-91 E-mail: admcit@yandex.ru

должностными лицами МУК «МЦРБ»; 672570 Забайкальский край, Читинский район, пгт. Атамановка, ул. Новая, 26, контактные телефоны 99-22-75.

Письменные обращения заявителя рассматриваются с учетом времени, необходимого для подготовки ответа, в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации письменного обращения. Контроль по исполнению муниципальной функции по библиотечному обслуживанию осуществляет начальник Отдела культуры, молодежной политики и спорта администрации муниципального района «Читинский район».

**2.2. Требования о платной (бесплатной) основе**

Библиотечное обслуживание предоставляется бесплатно на территории муниципального района «Читинский район».

**2.3. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги**

Пользователи библиотек – читатели обязаны соблюдать Правила пользования МУК «МЦРБ».

Пользователи, нарушившие Правила пользования и причинившие ущерб библиотекам, несут материальную, уголовную или иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и Правилами пользования 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;

- при нарушении сроков возврата документов, взятых во временное пользование на абонементе библиотек, пользователи обязаны возместить пени в соответствии с Правилами пользования библиотеками, могут быть переведены на залоговое обслуживание или лишены права пользования библиотеками Читинского района на сроки, устанавливаемые администрацией.

За утрату произведений печати и иных материалов из фондов муниципального учреждения, 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.

## 2.4. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

### 2.4.1. Требования к размещению учреждения для предоставления услуги

Проектирование и строительство или выбор здания (строения), в котором планируется расположение библиотек, должно осуществляться с учетом пешеходной доступности (не более 10 минут пешком) для заявителей от остановок общественного транспорта.

2.4.2. Здания, в которых расположены библиотеки, их структурные подразделения, непосредственно участвующие в предоставлении муниципальной услуги, должны соответствовать всем требованиям к обеспечению безопасности труда.

### 2.4.3. Требования к оформлению входа в здание

Здание (строение), в котором расположена библиотека, должно быть оборудовано информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию о библиотеке, осуществляющей предоставление услуги:

- Наименование.

- Место нахождения.

- Режим работы.

### 2.4.4. Требования к местам для информирования

Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- Информационными стендами.

### 2.4.5. Требования к местам для ожидания

- Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов.

- Места ожидания в очереди на предоставление или получение документов могут быть оборудованы стульями, кресельными секциями, скамьями (банкетками).

- Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

# 3. Административные процедуры

Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги по организации библиотечного обслуживания:

3.1. Необходимым условием предоставления муниципальной услуги является обеспечение деятельности МУК «МЦРБ».

3.2. Учредителем муниципального учреждения культуры «МЦРБ» является администрация муниципального района «Читинский район».

3.3. Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная районная библиотека» включает в себя 20 филиалов (1 детская библиотека, 8 взрослых)

МУК «МЦРБ» формирует, хранит и предоставляет пользователям наиболее полное универсальное собрание тиражированных документов в пределах муниципального района «Читинский район».

3.4. В МУК «МЦРБ» должны быть организованы читальные залы, или места, оборудованные столами и стульями для удобной работы с документом, представлены алфавитный и систематический каталоги, содержащие сведения о библиотечном фонде.

На информационных стендах должны быть размещены:

- извлечения (выписки) из законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по исполнению муниципальной функции;

- текст административного регламента по исполнению муниципальной функции;

-Устав муниципального учреждения культуры «Межпоселенческая центральная районная библиотека»;

-правила пользования библиотеками муниципального учреждения культуры «Межпоселенческая центральная районная библиотека»;

- сведения с адресами и контактными телефонами библиотек - мест предоставления библиотечного обслуживания в Читинском районе, справочные телефоны, адрес официального Интернет-сайта администрации муниципального района «Читинский район».

3.5. Граждане становятся пользователями муниципальной библиотеки при ее посещении после предъявления библиотекарю МУК «МЦРБ», библиотекарю филиалов МУК «МЦРБ» документов, удостоверяющих их личность, а именно паспорт гражданина Российской Федерации (для граждан Российской Федерации старше 14 лет, проживающих на территории Российской Федерации), временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации по форме №2П (для утративших паспорт граждан, а также для граждан, в отношении которых до выдачи паспорта проводится дополнительная проверка), военный билет военнослужащего, паспорт моряка, удостоверение беженца.

За несовершеннолетних в возрасте до 14 лет документы, удостоверяющие личность, предъявляют их законные представители.

Все потенциальные пользователи библиотек имеют право доступа в библиотеки и право свободного выбора библиотек в соответствии со своими потребностями и интересами.

3.6. Библиотечное обслуживание включает в себя организацию и обеспечение МУК «МЦРБ» деятельности муниципальных библиотек по обслуживанию пользователей.

Пользователи библиотек имеют право на обслуживание и получение документов на русском языке как государственном языке Российской Федерации.

Библиотеки предоставляют пользователям спектр библиотечных, информационных, коммуникативных и сервисных услуг:

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

- консультационная помощь в поиске и выборе источников информации;

- временное пользование любым документом из библиотечных фондов на абонементе, в читальном зале, из основного книгохранилища;

- пользование документами или их копиями по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;

- пользование документами в электронном виде;

- получение библиографического списка литературы по заданной теме;

- тематический подбор документов по предварительному заказу;

- доступ к банку данных сценического материала;

- организация выездных тематических выставок и экскурсий по библиотекам;

- предоставление во временное пользование аудио- и визуальных материалов;

3.7. Последовательность действий при выполнении непосредственного библиотечного обслуживания следующая:

Библиотекарь производит запись пользователя в библиотеку, оформляет читательский формуляр пользователя в соответствии с предоставленными документами.

Пользователь в устной или письменной форме делает запрос на выдачу требуемого документа.

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

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

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

- обслуживает пользователя путем организации внестационарного обслуживания; производится путем заключения договора между библиотекой и организацией, где будет осуществляться внестационарное библиотечное обслуживание;

- обслуживает пользователя по межбиблиотечному абонементу (МБА);

- обслуживает пользователя путем приема справочно-библиографических запросов;

- обслуживает пользователя путем предоставления доступа к информационным ресурсам.

3.8. В муниципальных общедоступных библиотеках все жители Читинского района имеют право доступа в библиотеки и свободного выбора библиотек в соответствии со своими интересами и потребностями в сроки, указанные в расписании работы библиотек.

Во временное пользование сроком до 30 дней (взрослым) и до 15 дней (детям до 14 лет) пользователям муниципальной функции по библиотечному обслуживанию бесплатно предоставляется (выдается на дом) любой документ из библиотечных фондов, за исключением ценных и редких книг. Ценными и редкими книгами можно пользоваться только в читальном зале. Пользователь бесплатно получает консультативную помощь в поиске и выборе книг, полную информацию о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования, конкретную информацию.

3.9. Результат выполнения непосредственных действий по библиотечному обслуживанию – выдача документа фиксируется библиотекарем в читательском формуляре.

Действия по библиотечному обслуживанию производятся в сроки, определенные Постановлением Министерства труда и социального развития от 03 февраля 1997 года № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках».

3.10. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий и принятием решений работниками библиотек, библиотекарями осуществляет должностное лицо уполномоченного органа – директора МУК «МЦРБ».

## 4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1.Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений работниками отдела, осуществляется руководителем, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, а также должностными лицами отдела, участвующими в предоставлении муниципальной функции.

Текущий контроль осуществляется путем проведения руководителем, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения работником отдела положений настоящего административного регламента, иных правовых актов.

4.2.Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги 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 отдела.

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 (осуществляться 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).

## 5. Порядок обжалования действий (бездействий), осуществляемых в ходе предоставления муниципальной услуги

5.1.Потребители результатов предоставления муниципальной услуги имеют право на обжалование действий или бездействия работников органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в вышестоящие органы в досудебном и судебном порядке. Обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги возможно только в судебном порядке.

5.2.Потребители результатов предоставления муниципальной услуги имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию).

5.3.Должностные лица, ответственные или уполномоченные работники органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, проводят личный прием потребителей результатов предоставления муниципальной услуги.

5.4.При обращении потребителей с жалобой в письменной форме, срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента получения обращения.

5.5.Обращение (жалоба) потребителей результатов предоставления муниципальной функции в письменной форме должно содержать следующую информацию:

- Фамилия, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подается жалоба, его место жительства или пребывания.

- Наименование органа, должность, фамилия, имя и отчество работника (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется.

- Суть обжалуемого действия (бездействия).

-Сведения о способе информирования потребителя результатов предоставления муниципальной функции, о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.

Дополнительно указываются:

- Причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием).

-Обстоятельства, на основании которых потребитель результатов предоставления муниципальной функции считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия для их реализации, либо незаконно возложена какая-либо обязанность.

- Требования о признании незаконными действия (бездействия).

К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения жалобы, отсутствуют или не приложены к обращению, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

Жалоба подписывается подавшим ее потребителем результатов предоставления муниципальной функции. Письменная жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

5.6.По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, ответственный или уполномоченный работник принимает решение об удовлетворении требований потребителя результатов предоставления муниципальной функции и о признании неправомерным действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении жалобы.

5.7.Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется потребителю результатов предоставления муниципальной функции.

5.8.Обращение потребителя результатов предоставления муниципальной функции не рассматривается в следующих случаях:

- Отсутствия сведений об обжалуемом решении, действии, бездействии (в чем выразилось, кем принято), о лице, обратившемся с жалобой (фамилия, имя, отчество физического лица, наименование юридического лица).

- Отсутствия подписи потребителя результатов предоставления муниципальной функции.

-Если предметом жалобы является решение, принятое в ходе предоставления муниципальной функции, в судебном или досудебном порядке.

Письменный ответ с указанием причин отказа в рассмотрении жалобы направляется заявителю не позднее 15 дней с момента ее получения.

5.9.Продолжительность рассмотрения жалоб (претензий) потребителей результатов предоставления муниципальной услуги не должна превышать 30 дней с момента получения жалобы (претензии). Указанный срок может быть продлен по взаимному согласию сторон.

5.10.Потребители результатов предоставления муниципальной услуги вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги и, действия или бездействие должностных лиц, ответственных или уполномоченных работников, работников, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в судебном порядке.

5.11.В суде могут быть обжалованы решения, действия или бездействие, в результате которых:

- Нарушены права и свободы потребителя результатов предоставления муниципальной услуги.

- Созданы препятствия к осуществлению потребителем результатов предоставления муниципальной услуги его прав и свобод.

- Незаконно на потребителя результатов предоставления муниципальной услуги возложена какая-либо обязанность или он незаконно привлечен к какой-либо ответственности.

5.12.Потребитель результатов предоставления муниципальной услуги вправе обжаловать как вышеназванные решения, действия или бездействие, так и послужившую основанием для их принятия или совершения информацию либо то и другое одновременно.

5.13.Обращения заявителя считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращениях вопросов.

**6. Заключение.**

Настоящий регламент при предоставлении муниципальной услуги является обязательным для МУК «МЦРБ».

По вопросам, которые не урегулированы настоящим регламентом, в целях их урегулирования могут приниматься муниципальные правовые акты, локальные акты. Данные муниципальные правовые и локальные акты не могут противоречить положениям настоящего регламента.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Блок-схема предоставления муниципальной услуги

Запись пользователя в библиотеку, оформление читательского формуляра в соответствии с предоставленными документами.

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

Обслуживание пользователя путём внестационарной организации, путём заключения договора между библиотекой и организацией, где будет осуществляться внестационарное обслуживание.

Обслуживание пользователя по межбиблиотечному абонементу (МБА)

Конечным результатом исполнения муниципальной функции по организации библиотечного обслуживания населения муниципального района «Читинский район» является: - успешное функционирование МУК «МЦРБ»; - развитие информационной, культурно-просветительской и образовательной деятельности. Определение результата возможно при проведении социальных опросов, мониторинга удовлетворенности предоставленной муниципальной услуги в области библиотечного обслуживания.

Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги

Обслуживание пользователя в читальном зале: подбор и выдача специализированных, тематических документов; проведение консультаций по каталогам, картотекам, новым поступлениям, отбор и копирование документов