**проект**

### П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

## АДМИНИСТРАЦИИ ПРОФСОЮЗНИНСКОГО

## СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

## ДАНИЛОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

## ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

# «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2015г. № \_\_\_\_

**Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения Профсоюзнинского сельского поселения»**

В целях повышения эффективности деятельности Администрации Профсоюзнинского сельского поселения Даниловского муниципального района в соответствии с федеральным законом от 06.10.2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», федеральным законом № 210-ФЗ от 27.07.2010г. «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», закона РФ от 09.10.1992г. № 3612-1 «Основы законодательства о культуре», Уставом Профсоюзнинского сельского поселения Даниловского муниципального района Волгоградской обалсти,

п о с т а н о в л я е т:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения Профсоюзнинского сельского поселения» согласно приложению.
2. Предоставление данной муниципальной услуги закрепить за МКУК «Библиотека Профсоюзнинского сельского поселения».

3. Заведующей МКУК «Библиотека Профсоюзнинского сельского поселения», довести Административный регламент сведения до жителей Профсоюзнинского сельского поселения и обеспечить строгое соблюдение его в практической деятельности.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

5. Постановление вступает в силу со дня его обнародования.

Глава Профсоюзнинского

сельского поселения З.Г.Затесова

Приложение

к постановлению Администрации

Профсоюзнинского сельского поселения

№ \_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2015 г.

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**по предоставлению муниципальной услуги**

**«Библиотечное обслуживание населения Профсоюзнинского сельского поселения»**

**I. Общие положения.**

**1.1**    Административный регламент муниципального казенного учреждения «Библиотека Профсоюзнинского сельского поселения» разработан в целях повышения эффективности и качества библиотечного, информационного и справочно-библиографического обслуживания населения Профсоюзнинского сельского поселения, определяет стандарт его предоставления, повышения качества предоставления и доступности данной муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий, порядок взаимодействия должностных лиц при осуществлении полномочий по организации библиотечного обслуживания населения Профсоюзнинского сельского поселения.

**1.2**  В настоящем административном регламенте используются следующие понятия:

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

**библиотекарь –** специалист библиотеки, осуществляющий информационно-библиографическое обслуживание населения;

**библиотечный абонемент –** форма обслуживания, предусматривающая выдачу документов на определённых условиях для использования вне библиотеки;

**документ –** материальный объект, находящийся в библиотечном фонде (печатный – книга, журнал, газета, брошюра, аудиовизуальный – аудиокассета, видеокассета, граммофонная пластинка, киноплёнка, цифровой – записанный на материальном носителе - CD-диске, DVD-диске, дискете, флеш-карте), с зафиксированной на нём информацией в виде текста, звукозаписи или изображения, предназначенный для передачи во времени и пространстве в целях хранения и общественного использования;

**справочно-библиографический аппарат (СБА)** – совокупность традиционных и электронных справочных и библиографических изданий, библиотечных каталогов и картотек, используемых при обслуживании читателей для поиска необходимой им информации;

**библиотечный каталог –** совокупность расположенных по определённым правилам библиографических записей на документы, раскрывающая состав и содержание фонда библиотеки (информационного центра);

**картотеки и базы данных –** это совокупность сведений о документах или извлечённых из них фактах в независимости от наличия этих материалов в фонде данной библиотеки, зафиксированных на традиционных и электронных носителях;

**библиотечный фонд –** организационно-упорядоченная совокупность всех видов документов, имеющихся в библиотеке. Основными характеристиками фонда библиотеки являются: разумность (оптимальный объём), информативность (соответствие запросам пользователей), обновляемость;

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

**общедоступная библиотека –** библиотека, которая предоставляет возможность пользования её фондом и услугами юридическим лицам независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности и гражданам без ограничений по уровню образования, специальности, национальности, политических убеждений и отношения к религии;

**пользователь библиотеки –** физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки;

**читальный зал –** специально оборудованное помещение, предназначенное для обслуживания пользователей произведениями печати и другими документами в его пределах;

**читательский формуляр –** документ, предназначенный для учёта пользователей, содержащий информацию о пользователе, о выданных пользователю и возвращённых им документов.

**1.3 Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.**

Муниципальная услуга предоставляется Муниципальным казенным учреждением культуры «Библиотека Профсоюзнинского сельского поселения»

403383 Волгоградская область, Даниловский район, п. Профсоюзник

Телефон 8(84461) 5-83-16

Факс 8(84461) 5-83-86

Адрес электронной почты: ra-prof@mail.ru

Часы работы:

С 8-00 до 16-00

перерыв с 12-00 до 13-00

Выходной – воскресенье, понедельник

Последний четверг месяца – санитарный

Муниципальное казенное учреждение культуры «Библиотека Профсоюзнинского сельского поселения» организовывает, обеспечивает и контролирует на территории Профсоюзнинского сельского поселения предоставление муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения Профсоюзнинского сельского поселения».

**1.4 Законодательные и нормативные акты, отражающие требования к порядку и процедуре оказания муниципальной услуги.**

* Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 г. с поправками от 30.12.2008 г
* Устав Профсоюзнинского сельского поселения
* Устав Муниципального казенного учреждения культуры «Библиотека Профсоюзнинского сельского поселения»
* Федеральный закон от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципахорганизации местного самоуправления в Российской Федерации».
* Федеральный закон от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (в ред. Федеральных законов от 22.08.2004 г. № 122-ФЗ, от 26.06.2007 г. № 118-ФЗ).
* Закон РФ от 09.10.1992 г. № 3612-I «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изменениями и дополнениями).
* Концепция библиотечного обслуживаниядетей в России.
* Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки, Российская библиотечнаяассоциация, 24.05.2001 г.
* Национальная программа сохранения библиотечных фондов РоссийскойФедерации.
* Базовые нормы организации сети и ресурсного обеспечения общедоступных библиотек муниципальныхобразований РБА.

При оказании муниципальной услуги МКУК «Библиотека Профсоюзнинского сельского поселения»» взаимодействует с Администрацией Профсоюзнинского сельского поселения Даниловского муниципального района.

**1.5 Потребители муниципальной услуги.**

  Потребителями муниципальной услуги являются юридические лица и жители Профсоюзнинского сельского поселения, ставшие пользователями библиотек, независимо от пола, возраста, национальности, вероисповедания, образования, социального положения, политических убеждений. Граждане становятся пользователями библиотеки при её посещении после предъявления библиотекарю документа, удостоверяющего личность и заполнения читательского формуляра.

Несовершеннолетние в возрасте до 14 лет становятся пользователями на основании документов, удостоверяющих личность их законных представителей.

Все пользователи библиотек имеют право свободного доступа к библиотечным фондам, справочно-библиографическому аппарату (СБА), посещению культурно-массовых мероприятий.

**1.6 Результат муниципальной услуги.**

  Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление пользователю документа из библиотечного фонда с использованием свободного доступа пользователей к справочно-библиографическому аппарату, базам данных или мотивированный отказ в выдаче документа в связи с его отсутствием, проведение мероприятий информационно-просветительского направления. Документ выдается сроком на 10 дней.

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

**2.1** Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги в виде индивидуального информирования, публичного информирования, наглядного информирования (информационные стенды).

Индивидуальное информирование осуществляется:

• при личном обращении в библиотеки или по телефонам;   
 • при письменном обращении по почте: 403383Волгоградская область, Даниловский район п. Профсоюзник, ул. Центральная, д.4

• путем размещения информации на информационном стенде внутри помещения библиотек.

**2.2** Показатели доступности предоставления муниципальной услуги:  
соблюдение требований к информационному обеспечению получателей при обращении за ее предоставлением и в ходе ее предоставления.   
 Показатели качества предоставления муниципальной услуги:

• соблюдение требований к графику (режиму) работы учреждения культуры;  
 • соблюдение требований к объему предоставления муниципальной услуги;  
 • соблюдение требований к срокам предоставления муниципальной услуги.  
**2.3** Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:  
 • отсутствие у получателя услуги документов в соответствии с п. 1.5 настоящего Регламента;

• несоблюдение Правил пользования библиотекой;

• запрос заявителя противоречит нормам авторского права;

• несоответствие обращения содержанию услуги;

• текст электронного обращения не поддается прочтению;

• несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;

• обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;

• запрашиваемая информация не связана с деятельностью библиотеки по оказанию муниципальной услуги;

• в письменном обращении не указан фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;  
 • ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

• в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам и отвечать требованиям доступности для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов объекта, на котором предоставляется муниципальная услуга:

-оказание персоналом учреждения помощи инвалидам в посадке в транспортное средство и высадки из него перед входом в учреждение, в том числе с использованием кресла-коляски;

-беспрепятственный вход инвалидов в учреждение и выход из него;

-возможность самостоятельного передвижения инвалидов по территории учреждения;

-сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказания им помощи на территории учреждения;

-надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов в учреждение и к услугам, с учётом ограничений их жизнедеятельности;

-дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом брайля;

-допуск в учреждение сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

-допуск в учреждение собаки - проводника при наличии документа, подтверждающего её специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

-предоставление, при необходимости, услуги по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме;

-оказание должностными лицами учреждения иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

Рабочее место работника оборудуется средствами вычислительной техники (как правило – один компьютер с установленным справочно-информационными системами и оргтехникой, позволяющими организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

Работнику обеспечивается доступ к сети Интернет, электронной почте, предоставляется бумага, расходные материалы, канцелярские принадлежности в количестве, достаточном для предоставления муниципальной услуги. Места для проведения личного приема граждан оснащаются:

• противопожарной системой и средствами пожаротушения;

• системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.  
 Места ожидания гражданами личного приема должны соответствовать комфортным условиям для граждан, оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами по исполнению муниципальной функции.

**2.5**     Информация о порядке исполнения муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения Профсоюзнинского сельского поселения» предоставляется:

   непосредственно в библиотеках;

   посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования;

    с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;

   публикации в средствах массовой информации;

   с помощью информационных материалов (буклетов, листовок, памяток и др.). Вывески, содержащие информацию о графиках работы библиотек, размещаются при входе в библиотеки.

**2.6**   Консультирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется в устной форме. Специалисты, осуществляющие консультирование и информирование граждан, несут персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведённого консультирования.

**2.7**   При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан библиотекари подробно в вежливой форме, корректно информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведён) на другого специалиста или гражданину должен быть сообщён телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

**2.8**   Право на получение муниципальной услуги имеют юридические и физические лица, каждый житель Профсоюзнинского сельского поселения без ограничений.

Иногородние и иностранные граждане, а также лица без гражданства обслуживаются в МКУК «Библиотека Профсоюзнинского сельского поселения» в соответствии с Уставом данного муниципального учреждения и Правилом пользования сельской библиотекой.

**III. Административные процедуры.**

**3.1** Библиотечные фонды являются муниципальной собственностью, закрепляются на праве оперативного управления, отражаются на балансе МКУК «Библиотека Профсоюзнинского сельского поселения» в стоимостном выражении и учитываются в специальной документации. Библиотечные фонды организуются каталогизацией фондов, комплектованием новыми книгами и электронными изданиями, сохранением и пополнением фонда периодических изданий, учётом и сверкой с каталогами, очищением фондов от устаревших и ветхих изданий. Учёт и хранение фондов библиотек осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

**3.2** Сохранность и эффективное использование библиотечных фондов контролирует заведующая МКУК Библиотека Профсоюзнинского сельского поселения»

**3.3**  Муниципальные ресурсы, обеспечивающие предоставление информационных и справочно-библиографических услуг:

   материально-технические (здания, помещения, оборудование, технические средства);

   кадровые (штатные работники);

   информационные (информация о библиотеках, порядке и правилах предоставления услуг пользователям);

    библиотечные фонды.

**3.4** Спектр библиотечных, информационных и справочно-библиографических 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;

    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;

    организация выездных тематических выставок и экскурсий по библиотеке;

   пользование другими видами (платными и бесплатными) перечень которых определён в Уставе учреждения и в Положении о платных услугах.

**3.5** Последовательность действий при выполнении муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения Профсоюзнинского сельского поселения»:

   библиотекарь производит запись пользователя в библиотеку, оформляет читательский формуляр в соответствии с Правилами пользования библиотекой;

   пользователь в устной или письменной форме делает запрос на выдачу требуемого документа;

   библиотекарь выполняет запрос пользователя, осуществляет выдачу документов.

**3.6**    Библиотекарь, ответственный за выполнение справочных, информационных и библиографических запросов:

  принимает у пользователя библиографический запрос, уточняет тему, целевое и читательское назначение, полноту источников, типы и виды, и хронологические рамки запроса;

  выполняет справку в письменной или устной форме на базе каталогов и картотек библиотеки, справочного книжного фонда, фонда неопубликованных библиографических указателей.

  консультирует читателей у справочно-библиографического аппарата, проводит беседы об организации и использовании различных частей справочного аппарата, по методике библиографического поиска и т.д.;

  консультирует по написанию дипломных и курсовых: как правильно выбрать тему работы, подобрать литературу, выстроить план, как цитировать источники и пользоваться принятой системой сокращений и ссылок, как оформить печатный текст;

  знакомит пользователей с общими требованиями и правилами составления библиографического списка в соответствии с ГОСТ 7.1.2003;

  организует библиографическое информирование на основе выявления информационных потребностей специалистов методом анкетирования, формирует тематику справочно-информационного обслуживания в разных режимах (система избирательного распространения информации - ИРИ, групповое библиографическое информирование).

**3.7**  Результат выполнения непосредственных действий по информационному и справочно-библиографическому обслуживанию – выдача документа – фиксируется библиотекарем в читательском формуляре.

**3.8**  Действия по библиотечному, справочному и информационному обслуживанию производится в сроки, определённые Постановлением Министерства труда и социального развития от 03.02.1997 №6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках».

**IY. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги.**

**4.1** Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, соблюдением МКУК Библиотека Профсоюзнинского сельского поселения» положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется должностным лицом Администрации Профсоюзнинского сельского поселения, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

**4.2** Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и исполнением Регламента осуществляется руководителями муниципальных учреждений.

Плановые проверки соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, положений Регламента, а также полноты и качества исполнения муниципальной услуги осуществляются на основании годовых планов работы библиотеки.

Периодичность плановых проверок – 1 раз в год. Внеплановые проверки проводятся по мере поступления в библиотеку жалоб на действия должностных лиц, связанные с предоставлением муниципальной услуги.

**4.3** Для проведения проверки полноты и качества совершаемых действий и принимаемых решений на основании приказа Администрации Профсоюзнинского сельского поселения может быть образована комиссия. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Справка подписывается председателем и членами комиссии из состава администрации Профсоюзнинского сельского поселения и библиотеки.

**4.4** При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

**4.5** В случае выявления нарушений прав физических и (или) юридических лиц действиями (бездействием) должностных лиц библиотеки, предоставляющих муниципальную услугу, виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

**V. Порядок обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги.**

**5.1** Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является обращение (жалоба) (далее-жалоба) заявителя на действие (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, 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.

5.2. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

**5.3**    По результатам проведения проверки руководитель муниципального учреждения, оказывающего услугу:

    устраняет выявленные нарушения, на которые было указано в жалобе заявителя;

    привлекает сотрудников, признанных виновными за нарушение требований Регламента, к дисциплинарной ответственности;

    предоставляет в Администрацию Профсоюзнинского сельского поселения отчёт об установленных или неустановленных фактах нарушения отдельных требований настоящего Регламента и о принятых мерах по устранению нарушения.

**5.4** Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течении пятнадцати рабочих дней со дня её регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица 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 течении пяти рабочих дней со дня ее регистрации. Мотивированный ответ направляется заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме не позднее дня, следующего за днем принятия решения по жалобе

**5.5**   По вопросам, которые не урегулированы настоящим Регламентом, могут приниматься муниципальные и локальные правовые акты, которые не могут противоречить положениям настоящего Регламента.

**5.6** По результатам рассмотрения жалобы глава Профсоюзнинского сельского поселения принимает решение:

- об удовлетворении требований заявителя, в том числе отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах и о признании неправомерными действия (бездействия);

- отказывает в удовлетворении жалобы».

**5.7** В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с ч.1 ст. 11.2 Федерального закона от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры».