РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ

МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ «КОНСТАНТИНОВСКИЙ РАЙОН»

АДМИНИСТРАЦИЯ КОНСТАНТИНОВСКОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 21.03.2016г. | Константиновск | № 247 |

|  |  |
| --- | --- |
| Об утверждении Административного регламента муниципальной услуги «Предоставление библиотечных услуг» |  |

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», **Федеральным законом от 02 мая 2006г. года №  59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,** Федеральным законом от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление библиотечных услуг» (приложение).

2. Настоящее постановление вступает в силу с момента официального опубликования.

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы Администрации Константиновского района Л.В. Ткачеву.

Глава Администрации

Константиновского района В.Е. Калмыков

Копия верна:

Начальник общего отдела Е.Н. Кузменькова

|  |
| --- |
| Приложение  к постановлению Администрации Константиновского района  от 21.03.2016 № 247 |

**Административный регламент**

по предоставлению муниципальной услуги

«Предоставление библиотечных услуг».

**I. Общие положения**

1.1. Регламент Администрации Константиновского района по предоставлению муниципальной услуги«Предоставление библиотечных услуг» (далее – регламент) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Распоряжением Правительства РФ от 17.12.2009г. №1993-р, Постановлением Администрации Константиновского района от 29.09.2010г. №1005 «Об утверждении плана перехода на предоставление в электронном виде муниципальных услуг (функций) в Константиновском районе», Постановлением Администрации Константиновского района от 21.10.2010г. №1166 «Об утверждении перечня муниципальных услуг (функций), предоставляемых органами местного самоуправления Константиновского района и подведомственными им муниципальными учреждениями».

1.2. Наименование муниципальной услуги – Предоставление библиотечных услуг (далее – муниципальная услуга).

1.3. Организацию предоставления муниципальной услуги осуществляет МУ «Отдел культуры и искусств администрации Константиновского района» (далее – МУ Отдел культуры).

1.4. Непосредственным поставщиком услуги является МБУК «Константиновская районная библиотека» (далее – МБУК «Константиновская районная библиотека».

МБУК «Константиновская районная библиотека» находится по адресу:

ул. 25 Октября 52, г.Константиновск, Ростовская область, 347250; контактный телефон (886393)2-14-61. График работы: понедельник – пятница с 08.00ч до 17.00ч, суббота с 09.00ч до 16.00 ч. Без перерыва. Выходной – воскресенье;

Адрес электронной почты: [konstlib@yandex.ru](mailto:konstlib@yandex.ru);

1.5. Полномочия по предоставлению муниципальной услуги, осуществляются на основе следующих нормативно-правовых актов:

1) Конституция Российской Федерации;

2) Гражданский кодекс Российской Федерации;

3) Бюджетный кодекс Российской Федерации;

4) Федеральный закон Российской Федерации от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

5) Федеральный закон Российской Федерации от 12.01.1996г. № 7-ФЗ (ред. от 26.06.2007г., с изменениями от 19.07.2007г.) «О некоммерческих организациях»;

6) «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в ред. от 29.12.2006г., с изменениями и дополнениями, вступающими в силу с 08.01.2007г.);

7) Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 1994г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

8) Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 1994г. № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

9) Закон РФ № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

10) Федеральный закон от 24.11.1995г. №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

11) Федеральная целевая программа «Культура России» (2012-2018годы)»;

12) Постановления Правительства, областной и районной Администраций;

13) Устав Муниципального образования «Константиновский район»;

14) Устав Муниципального бюджетного учреждения культуры «Константиновская районная библиотека» им. Ф. П. Крюкова.

1.6. Должностным лицом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, является директор муниципального бюджетного учреждения культуры «Константиновская районная библиотека».

1.7. Получателями муниципальной услуги являются физические и юридические лица.

1.8. Результатом предоставления муниципальной услуги является получение заявителем актуальной и достоверной информации о предоставлении библиотечных услуг.

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

2.1. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

2.1.1. Для получения информации о муниципальных услугах заявитель вправе обратиться в учреждение культуры:

- в устной форме лично;

- по телефону;

- по электронной почте;

- через интернет-сайт.

2.1.2. При ответах на устные обращения и обращения с использованием средств телефонной связи информирование заявителей должно проходить с учетом следующих требований:

- сотрудники учреждения культуры подробно и в тактичной (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам;

- сотрудник учреждения культуры представляется, называя свои фамилию, имя, отчество и должность;

- при невозможности сотрудника учреждения культуры, принявшего устное обращение или телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы обратившийся должен быть переадресован (переведен) к другому должностному лицу либо ему должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.1.3. Индивидуальное устное консультирование осуществляется сотрудниками учреждения культуры при обращении заявителей за информацией:

* лично;
* по телефону.

Сотрудник учреждения культуры, осуществляющий индивидуальное устное консультирование, должен принять все необходимые меры для дачи полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других сотрудников. Прием заявителей осуществляется сотрудником учреждения культуры в порядке очереди.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник учреждения культуры может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для заявителя время для устного консультирования.

2.1.4. Индивидуальное письменное консультирование при обращении заявителей за предоставлением муниципальной услуги.

Руководитель учреждения культуры в соответствии со своей компетенцией определяет непосредственного исполнителя - сотрудника учреждения культуры для подготовки ответа.

Ответ на обращение заявителя предоставляется в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя - сотрудника учреждения культуры.

Ответ направляется в письменном виде, почтой или электронной почтой в зависимости от способа обращения заявителя за информацией или способа доставки ответа, указанного в письменном обращении заявителя.

2.1.5. Обязанности сотрудников учреждения культуры при ответе на телефонные звонки, устные и письменные обращения заявителей, требования к форме и характеру взаимодействия сотрудников учреждений культуры с заявителями.

При ответе на телефонные звонки сотрудник учреждения культуры, осуществляющий прием и консультирование, сняв трубку, должен назвать фамилию, название учреждения культуры. Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В конце консультирования сотрудник учреждения культуры, осуществляющий прием и консультирование, должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять (кто именно, когда и что должен сделать).

Ответы на письменные обращения направляются в письменном виде и должны содержать: ответы на поставленные вопросы, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя - сотрудника учреждения культуры. Ответ подписывается руководителем учреждения культуры.

Сотрудники учреждения культуры, осуществляющие прием и консультирование (по телефону или лично), должны корректно и внимательно относиться к заявителям.

2.1.6. Если информация, полученная в учреждении культуры, не удовлетворяет заявителя, то заявитель вправе в письменном виде или устно обратиться в адрес МУ Отдел культуры.

Местонахождение МУ Отдел культуры:

ул. 25 Октября, д.52, г.Константиновск, Ростовская область 347250

Контактные телефоны:

-заведующий МУ Отдел культуры и специалист, курирующий предоставление муниципальной услуги - (886393) 2-15-96.

Прием по личным вопросам проводится:

заведующим МУ Отдел культуры: - понедельник с 14.00ч до 17.00ч, пятница с 08.00ч до 12.00ч.

-директор МБУК «Константиновская районная библиотека» - (886393) 2-14-61. График работы: понедельник – пятница с 08.00ч до 17.00 ч, перерыв с 12.00ч до 13.00 ч.

Адреса электронной почты:otdelkulture@mail.ru , [konstlib@yandex.ru](mailto:konstlib@yandex.ru);

2.1.7. Порядок оформления запроса:

Заявитель оформляет запрос ручным (чернилами или пастой синего или черного цвета) или машинописным способом в свободной форме. В запросе указываются:

- цель получения информации;

- реквизиты лица, заинтересованного в предоставлении информации (фамилия, имя, отчество физического лица);

- адрес постоянного места жительства или преимущественного пребывания и/или фактический адрес лица, заинтересованного в получении информации;

- количество экземпляров информации;

- способ получения информации (в случае необходимости доставки по почте указывается почтовый адрес доставки);

- подпись заявителя.

В случае если запрос оформлен машинописным способом, заявитель дополнительно в нижней части запроса разборчиво от руки (чернилами или пастой синего или черного цвета) указывает свою фамилию, имя, отчество (полностью).

2.1.8. Публичное устное информирование осуществляется с привлечением средств массовой информации, радио, телевидения (далее - СМИ).

2.1.9. Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в СМИ, размещения на сайтах учреждений культуры в сети Интернет, путем использования информационных стендов, размещающихся в учреждениях культуры. Информационные стенды оборудуются в доступном для получателя муниципальной услуги месте.

2.2. Сроки предоставления муниципальной услуги.

Информация при индивидуальном письменном консультировании направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации запроса.

Индивидуальное устное консультирование каждого заявителя сотрудник учреждения культуры осуществляет не более 15 минут. При отсутствии очереди время ожидания заявителя при индивидуальном устном консультировании не может превышать 15 минут.

2.3. Требования к местам предоставления муниципальной услуги:

2.3.1. Помещение для оказания муниципальной услуги в учреждении культуры должно соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам (СанПиН 2.4.2.1178-02) и оснащено средствами пожаротушения и оказания первой медицинской помощи. В местах ожидания на видном месте размещаются схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации заявителей и специалистов.

2.3.2. Помещение для оказания муниципальной услуги обеспечивается необходимыми для оказания муниципальной услуги оборудованием (компьютеры, средства связи, включая доступ к сети Интернет, оргтехника), канцелярскими принадлежностями, информационными материалами, наглядной информацией, стульями и столами.

2.3.3. Возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объекты, в том числе с использованием кресла-коляски и при необходимости с помощью сотрудников, предоставляющих услуги. Учреждение оснащено пандусом для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках.

2.3.4. Для доступа в учреждение людей с нарушениями зрения, ступени при входе в здание окрашены сигнальной краской.

2.3.5. Для беспрепятственного доступа в учреждение, для инвалидов с нарушениями зрения вход в здание, помещения, выход обозначены сигнальными знаками.

2.4. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги: оформление ненадлежащим образом запроса и (или) невозможность установить, какая именно информация запрашивается.

2.4.1 Срок направления отказа – 1 день со дня получения запроса.

2.4.2. В решении об отказе в предоставлении муниципальной услуги в обязательном порядке должны быть указаны причины отказа.

2.5. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

- возможность ее получения путем письменного и личного обращения;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на объектах;

- допуск на объекты сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

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

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

Показателем качества муниципальной услуги является предоставление ее в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

2.6. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.7. Приостановление оказания муниципальной услуги.

2.7.1. Оказание муниципальной услуги может быть приостановлено по следующим основаниям:

- издание имеется в единственном экземпляре и выдано другому читателю;

- отсутствие издания в фонде библиотеки;

- техническая неисправность оборудования, применяемого для оказания услуги;

- нарушение пользователем Правил пользования библиотекой.

2.7.2. После устранения причин приостановления оказание муниципальной услуги пользователю может быть продолжено.

2.8. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является увеличение числа пользователей библиотечной услугой, увеличение доступности библиотечного обслуживания.

**III. Административные процедуры**

3. Порядок предоставления муниципальной услуги.

3.1. Для получения муниципальной услуги необходимо быть зарегистрированным читателем. При регистрации (записи) в библиотеку библиотекарем заполняется «Формуляр читателя» на основании паспорта гражданина РФ или документа, удостоверяющего личность и законность пребывания на территории РФ.

Дети до 14 лет записываются в присутствии их законных представителей на основании документов, удостоверяющих личность представителя с оформлением письменного поручительства за ребенка.

Дети старше 14 лет записываются в библиотеку на общих основаниях по собственному паспорту (п. 2, ст. 22 ФЗ от 27.07.10 № 210 ФЗ).

3.2. Порядок предоставления муниципальной услуги определяется действующим законодательством, Уставом и Правилами пользования МБУК «Константиновская районная библиотека», муниципальными правовыми актами.

3.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с принципами оперативности, доступности и эффективности дополняется требованиями, обеспечивающими:

- условия для беспрепятственного доступа к объектам и предоставляемым в них услугах;

- возможность самостоятельного или с помощью сотрудников, предоставляющих услуги, передвижения по территории, на которой расположены объекты, входа в такие объекты и выхода из них;

- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объекты, в том числе с использованием кресла-коляски и при необходимости с помощью сотрудников, предоставляющих услуги;

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

- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации;

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

3.4. Муниципальная услуга включает в себя:

- организацию и поддержку активной жизнедеятельности библиотечных учреждений;

- проведение консультационной и оказание методической помощи муниципальным учреждениям культуры, общественным организациям, заявителям;

- организацию и проведение мероприятий районного уровня, участие во Всероссийских и региональных конкурсах;

- осуществление взаимодействия с органами культуры администраций муниципальных образований, библиотеками других ведомство и регионов;

- осуществление постоянного мониторинга комплектования библиотек.

**IV. Порядок и формы контроля за предоставлением**

**муниципальной услуги**

4.1. Мероприятия по контролю за предоставлением муниципальной услуги проводятся в форме проверок.

4.2. Проверки могут быть плановыми и оперативными.

4.2.1. Плановые проверки проводятся в соответствии с планом основных мероприятий МУ Отдел культуры на текущий год.

4.2.2. Оперативные проверки проводятся в случае поступления в МУ Отдел культуры обращений физических или юридических лиц с жалобами на нарушение их прав и законных интересов, а также для проверки исполнения предписаний об устранении выявленных нарушений.

4.3. Текущий контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется заведующим МУ Отдел культуры.

4.4. Контроль осуществляется на основании приказа заведующего МУ Отдел культуры.

4.5. Результаты проверки предоставления муниципальной услуги доводятся до учреждения культуры в письменной форме.

4.6. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) при предоставлении муниципальной услуги.

4.6.1. Должностные лица, по вине которых допущены нарушения положений настоящего регламента, несут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с действующим законодательством.

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

5.1. Для обжалования действий (бездействия) сотрудников муниципального учреждения культуры, заявителю необходимо обратиться к директору муниципального учреждения культуры, либо к заведующему МУ Отдел культуры, либо в Администрацию Константиновского района.

5.2. Заявители могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях (бездействии) сотрудников муниципального учреждения культуры, директора муниципального учреждения культуры, участвующих в исполнении муниципальной услуги, нарушении настоящего Регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики. Жалоба может быть представлена директору муниципального бюджетного учреждения культуры, заведующему МУ Отдел культуры, в Администрацию Константиновского района.

5.3. Жалоба направляется в письменной форме на имя заведующего МУ Отдел культуры, либо на имя Первого заместителя Главы Администрации Константиновского района.

5.3.1 Срок рассмотрения жалобы не может превышать 10 дней со дня получения жалобы.

5.3.2. По результатам рассмотрения жалобы может быть принято решение об удовлетворении, отказе либо частичном отказе в удовлетворении соответствующей жалобы.

5.3.3. Решение по жалобе направляется заявителю в 3-х дневный срок с момента вынесения решения.

5.4. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия (бездействие) сотрудников муниципального бюджетного учреждения культуры, директора муниципального бюджетного учреждения культуры, заведующего МУ Отдел культуры в судебном порядке, обратившись с соответствующим заявлением в суд общей юрисдикции в сроки, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

**VI. Заключительные положения**

6.1. Настоящий Административный регламент при предоставлении муниципальной услуги является обязательным для органа, участвующего в предоставлении муниципальной услуги, органа обеспечения предоставления муниципальной услуги, получателей муниципальной услуги.

6.2. 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.