|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| П О С Т А Н О В Л Е Н И Е  АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  ОКТЯБРЬСКИЙ РАЙОН ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ | | | |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | |
|  | | | |
|  |  |  |  |
| Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения, комплектование и обеспечение сохранности библиотечных фондов» | | |  |

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131- ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации муниципального образования Октябрьский район от 04.05.2011 №620-п «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг муниципального образования Октябрьский район», п о с т а н о в л я е т:

1.Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения, комплектование и обеспечение сохранности библиотечных фондов», согласно приложению.

2.Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации по социальным вопросам Камынину Р.З.

3.Разместить настоящее постановление на официальном Интернет – сайте муниципального образования Октябрьский район.

4.Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

|  |  |
| --- | --- |
| Глава муниципального образования | А.В. Самойлов |

Разослано: отделу культуры, Камыниной Р.З., ведущему специалисту по вопросам административной реформы, прокуратуре

Приложение к

постановлению

администрации

муниципального образования

Октябрьский район

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_\_

### Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения, комплектование и обеспечение сохранности библиотечных фондов»

#### 1. Общие положения

1.1.Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения, комплектование и обеспечение сохранности библиотечных фондов» (далее - Регламент), разработан в соответствии с постановлением администрации муниципального образования Октябрьский район Оренбургской области от 04.05.2011 № 620-п «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг» муниципального образования Октябрьский район.

1.2.Нормативно-правовые акты:

-Конституция Российской Федерации от 25.12.1993;

-Гражданский Кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 №51-ФЗ;

-Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 06.10.2003 N131-ФЗ с дополнениями и изменениями;

-Федеральный закон «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 N3612-1;

-Федеральный закон «О библиотечном деле» от 29.12.1994 N78-ФЗ;

-Федеральный закон «О защите прав потребителей» от07.02.1992 №2300-1;

-Федеральный закон от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

-Приказ Минкультуры Российской Федерации от 02.12.1998 №590 «Об утверждении «Инструкции об учете библиотечных фонда»;

-Постановление Правительства Оренбургской области от 30.06.2009 №336-п «Об утверждении стандартов предоставления государственных услуг юридическим и физическим лицам в сфере культуры»;

-Закон Оренбургской области от 04.07.2005 №2352/428-III-ОЗ «О культурной деятельности в Оренбургской области»;

-Закон Оренбургской области от 03.03.2006 №3129/545-III-ОЗ «О библиотечном деле в Оренбургской области»;

-Устав муниципального образования Октябрьский район, утвержден решением Совета депутатов от 25.12.2008 №316;

-Устав МУК МЦБ, утвержден приказом начальника отдела культуры от 02.10.2006 №22.

1.3.Услуга предоставляется муниципальным бюджетным учреждением культуры «Октябрьская межпоселенческая центральная библиотека» (далее - МБУК МЦБ), подведомственным отделу культуры администрации муниципального образования Октябрьский район, в состав которого входят структурные подразделения:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Название библиотеки** | **Адрес** | **Телефон** |
| Межпоселенческая центральная библиотека | 46203030, Оренбургская область,  с. Октябрьское, ул. Луначарского, 43 | (835330) 21-2-03 |
| Детская центральная библиотека | 462030 Оренбургская область,  с. Октябрьское, ул.Луначарского,43 |  |
| Белозерский сельский филиал | 462048 Оренбургская область,  с. Белозерка, ул. Школьная, 1 |  |
| Бродский сельский филиал | 462053 Оренбургская область,  пос. Броды, ул. Центральная, 1 |  |
| Булановский сельский филиал | 462047 Оренбургская область,  с. Буланово, ул. Краснопартизанская,1 |  |
| Васильевский сельский филиал | 462044 Оренбургская область, с.Васильевка, ул.Южная, 2 |  |
| В.Гумбетовский сельский филиал | 462052 Оренбургская область,  с.Верхний Гумбет, ул. Центральная, 18а |  |
| Ильинский сельский филиал | 462034 Оренбургская область,  с. Ильинка, ул. Центральная, 43 |  |
| 1 Имангуловский сельский филиал | 462035 Оренбургская область, с.Первое Имангулово, ул. Центральная |  |
| 2 Имангуловский сельский филиал | 462035 Оренбургская область, с.Второе Имангулово, ул. Центральная,40 |  |
| Каменский сельский филиал | 462041 Оренбургская область,  с. Каменка, ул. Центральная, 65 |  |
| Краснооктябрьский сельский филиал | 462036 Оренбургская область, пос. Краснооктябрьский |  |
| Кузьминовский сельский филиал | 462033 Оренбургская область, с.Кузьминовка, ул. Школьная 8а |  |
| Марьевский сельский филиал | 462039 Оренбургская область, с.Марьевка, ул.Центральная, 6 |  |
| Михайловский сельский филиал | 462037 Оренбургская область, с. Михайловка, ул. Набережная 16 |  |
| Н. Гумбетовский сельский филиал | 462051 Оренбургская область, с. Нижний Гумбет, ул. Центральная, 112а |  |
| Новотроцкий сельский филиал | 462046 Оренбургская область, с.Новотроицкое, ул. Луговая, 7 |  |
| Новоникитинский сельский филиал | 462037 Оренбургская область, с. Новоникитино, ул. Школьная, 2 |  |
| Российский сельский филиал | Оренбургская область, пос.Российский, ул. Центральная, 24 |  |
| Уранбашский сельский филиал | 462042 Оренбургская область, с. Уранбаш, ул. Больничная, 2 |  |
| Успенский сельский филиал | 462049 Оренбургская область, с.Успенка, ул.Советская, 80 |  |
| З.Дольский сельский филиал | 462036 Оренбургская область,  п. Зеленый Дол, ул. Центральная, 16 |  |

#### 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

**2.1.Наименование муниципальной услуги**

2.1.1.Наименование муниципальной услуги - «Библиотечное обслуживание населения, комплектование и обеспечение сохранности библиотечных фондов».

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

2.2.1.Муниципальную услугу представляет муниципальное бюджетное учреждение культуры «Октябрьская межпоселенческая центральная библиотека» муниципального образования Октябрьский район (далее МБУК МЦБ) и ее филиалы.

**2.3.Результатом предоставления муниципальной услуги:**

2.3.1.Результатом предоставления муниципальной услуги является:

-реализация прав населения муниципального образования Октябрьский район на библиотечное обслуживание посредством создания условий для успешного функционирования МБУК МЦБ, развития информационной, культурно-просветительской и образовательной деятельности муниципальных библиотек.

-комплектование фондов отечественными и зарубежными изданиями, периодической печатью.

**2.4.Срок предоставления муниципальной услуги**

2.4.1.Услуга предоставляется в течение всего календарного года на основании Устава и планов деятельности МБУК МЦБ. Услуга предоставляется с момента записи получателя Услуги в библиотеку.

Срок предоставления Услуги в библиотеке, включая проведение всех необходимых административных процедур, не должен превышать 60 минут с момента получения специалистом, ответственным за предоставление Услуги, соответствующего обращения от получателя Услуги, оформленного в соответствии с требованиями настоящего Регламента.

**2.5.Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.**

2.5.1.Услуга предоставляется юридическому или физическому лицу независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

Получатели Услуги имеют право доступа в библиотеки и свободного выбора библиотек в соответствии со своими интересами и потребностями в сроки, указанные в расписании работы библиотек.

Получатели Услуги, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и физических недостатков, имеют право получать книги, брошюры, журналы, газеты, CD-диски, видеокассеты (далее - документы) из фондов общедоступных библиотек через нестационарные формы обслуживания.

2.5.2.Услуга включает в себя:

-получение во временное пользование любого документа на абонементе, в читальном зале, через нестационарные формы обслуживания из единого фонда МБУК МЦБ, а также пользование документами или их копиями по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;

-справочно-библиографическое обслуживание, предоставление свободного и бесплатного доступа к информации органов государственной и муниципальной власти в Центре информации

-организацию массовых мероприятий: литературных вечеров, книжных выставок, клубов и читательских объединений, мини-музеев, кукольных театров.

**2.6.Порядок информирования о правилах предоставления Услуги**

2.6.1.Информацию о порядке оказания Услуги можно получить:

-непосредственно у должностных лиц в МБУК МЦБ и в структурных подразделениях, предоставляющих Услугу в рабочее время: понедельник-пятница с 09-00 до 17-00, перерыв с 13-00 до 14-00, по адресу с. Октябрьское, ул. Луначарского,41;

-по телефону для справок по предоставлению Услуги: (835330 21-2-03)

-посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе на официальном сайте МБУК МЦБ в сети Интернет www.libraru-okt.ucoz.ru;

-с использованием средств факсимильной связи, а также при письменном обращении.

2.6.2.На информационных стендах в библиотеках МБУК МЦБ размещается следующая информация:

-перечень документов, необходимых для предоставления Услуги;

-адрес, номера телефонов, график работы библиотеки;

-адрес электронной почты библиотеки;

-правила пользования библиотекой;

-текст административного регламента предоставления Услуги «Библиотечное обслуживание населения, комплектование и обеспечение сохранности библиотечных фондов»

-порядок обжалования решений, действий или бездействий должностного лица при предоставлении Услуги.

Информационные стенды должны быть максимально приближены к каждому получателю Услуги, хорошо просматриваемы и функциональны. Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть оформлен удобным для чтения шрифтом.

**2.7.Порядок получения консультаций о предоставлении Услуги**

2.7.1.При ответах на телефонные и устные обращения получателей Услуги должностные лица и сотрудники МБУК МЦБ подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил получатель Услуги, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут.

При невозможности сотрудника, принявшего телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленный вопрос, он может переадресовать его в дирекцию МБУК МЦБ или сообщить номер телефона, по которому можно получить информацию.

**2.8.Документы, необходимые для предоставления Услуги**

2.8.1.Для получения Услуги необходимо предъявление документа, удостоверяющего личность (паспорт, военный билет или официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации).

Граждане, не достигшие 14 лет, регистрируются на основании документов, предоставленных их родителями (опекунами, попечителями) с их письменного согласия.

**2.9.Перечень оснований для отказа в предоставлении Услуги**

2.9.1.В предоставлении муниципальной услуги может быть отказано:

-если пользователь не представил документы, удостоверяющие личность;

-пользователь нарушил Правила пользования библиотекой;

-в случае обращения в дни и часы, когда библиотека закрыта для посещения.

**2.10.Срок ожидания предоставления муниципальной услуги**

2.10.1.Максимальный срок ожидания в очереди при подаче и получении документов заявителем не должно превышать 60 минут.

Заявление о предоставлении муниципальной услуги регистрируется в течение 15 минут.

**2.11.Требования к помещениям, предоставляющим муниципальную услугу.**

2.11.1.Помещения для предоставления Услуги размещаются в зданиях, доступных для населения. На входе устанавливается вывеска с наименованием библиотеки.

Учреждение, оказывающее Услугу, обязано по желанию посетителей предоставлять книгу отзывов и предложений в целях изучения приема мнений посетителей по улучшению обслуживания.

Учреждение, оказывающее Услугу, должно обеспечить свободные пути эвакуации посетителей (в том числе лестничные клетки, проходы и входы).

Указанные помещения оборудуются:

-источниками естественного и искусственного освещения, уровень которого определяется санитарными нормами;

-системами отопления и вентиляции;

-схемами размещения средств пожаротушения и путей эвакуации;

-предметами библиотечной мебели (стеллажами, столами, кафедрами);

-средствами технического оснащения, обеспечивающие надлежащее качество предоставляемых услуг, оргтехникой, компьютерной техникой.

**2.12.Показатели доступности и качества муниципальных услуг**

2.12.1.Основными факторами, влияющими на качество предоставления муниципальных услуг в сфере библиотечного обслуживания, предоставляемых населению, являются:

-доступность обращения за предоставлением муниципальной услуги;

-условие размещения МБУК МЦБ и режим работы;

-ресурсное обеспечение учреждений (документный (библиотечный) фонд, справочно-информационный банк, оборудование, персонал);

-укомплектованность персоналом;

-наличие информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг населению;

-наличие внутренней (собственной) и внешней систем управления и контроля за деятельностью учреждения.

**3. Административные процедуры**

**3.1.Исполнение Услуги включает в себя следующие административные процедуры:**

3.1.1.Обслуживание на абонементе.

Гражданин, имеющий постоянную регистрацию в муниципальном образовании Октябрьский район, впервые обратившийся в библиотеку и желающий воспользоваться Услугами библиотеки, предоставляет библиотекарю документ, удостоверяющий личность, согласно п. 2.8. настоящего Регламента. Библиотекарь на основании документа оформляет читательский формуляр, где заполняются личные данные гражданина с указанием контактного телефона и делаются отметки о его посещении. Библиотекарь знакомит получателя Услуги с правилами пользования библиотекой под роспись.

На абонементе получатель Услуги самостоятельно выбирает книги или обращается за помощью к библиотекарю.

Получатель Услуги может взять на дом не более 5 печатных документов, сроком на 30 дней (для детей 10 дней). По истечении 30 дней (для детей - 10 дней) получатель Услуги обязан продлить срок пользования или сдать взятые документы.

Библиотекарь записывает взятые документы в читательский формуляр, где получатель Услуги расписывается за каждый из них. При возврате документов получателем Услуги библиотекарь в его присутствии вычеркивает возвращенные документы и ставит подпись и число.

Читательский формуляр на руки не выдается. Если получатель Услуги прекратил посещать библиотеку, по каким - либо причинам, то его формуляр хранится 3 года.

3.1.2.Обслуживание в читальном зале.

Услугами читального зала могут воспользоваться все граждане при предъявлении документа, удостоверяющего личность, согласно п.2.8. настоящего Регламента, даже при разовом обращении.

На гражданина оформляется читательский формуляр, который хранится в течение 3 лет. Библиотекарь знакомит получателя Услуги с правилами пользования читального зала под роспись.

В читальном зале получатель Услуги может заказать документы. За каждый выданный экземпляр получатель Услуги расписывается в читательском формуляре. Предоставление документов во временное пользование в читальном зале производится в течение рабочего дня.

Получатель Услуги, закончивший заниматься в читальном зале, сдает выданные документы библиотекарю, который в его присутствии вычеркивает и ставит подпись напротив записи каждого документа.

Из читального зала документы на дом не выдаются.

Время обслуживания получателя Услуги в читальном зале составляет 20 минут.

3.1.3.Внестационарное обслуживание.

Услугами внестационарного обслуживания могут воспользоваться как трудовые коллективы, обслуживаемые по договорам с МБУК МЦБ, так и отдельные граждане, которые не имеют возможности посещать стационарную библиотеку.

Для работников трудовых коллективов организаций, предприятий и учреждений доставка литературы осуществляется библиотекарем 1 раз в месяц, по специальному графику.

Библиотекарь на основании документа, удостоверяющего личность оформляет читательский формуляр, где заполняются личные данные гражданина с указанием контактного телефона.

Библиотекарь знакомит получателя Услуги с правилами пользования библиотекой под роспись.

Получатель Услуги может взять на дом не более 5 печатных документов. Документы получателю Услуги предоставляются сроком на 30 дней. Библиотекарь записывает взятые документы в читательский формуляр, где получатель Услуги расписывается за каждый из них. По истечении 30 дней библиотекарь меняет документы согласно заявке получателя Услуги, которая осуществляется по телефону или при личном контакте с библиотекарем.

При возврате документов библиотекарь в присутствии получателя Услуги вычеркивает возвращенные документы и ставит подпись и число.

Предоставление Услуги гражданам, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и с ограниченными физическими возможностями осуществляется посредством исполнения следующей административной процедуры:

-получатель Услуги может обратиться в любую из библиотек МБУК МЦБ лично по телефону или путем отправления сообщения на электронный адрес. В случае отсутствия у получателя Услуги телефонной и электронной связи, его просьбу о предоставлении Услуги имеют право передать в устной форме его родственники, социальные работники, знакомые;

Библиотекарь фиксирует полученную заявку на предоставление Услуги в тетради учета;

-получателю Услуги сообщают о дате и времени посещения библиотекарем в течение 3-х дней с момента поступления заявки;

-при первом посещении на дому библиотекарь знакомит получателя Услуги с правилами пользования библиотекой под роспись, оформляет читательский формуляр на основании документа, удостоверяющего личность получателя Услуги

-по желанию получателя Услуги документы из фондов библиотек МБУК МЦБ могут быть выданы его родственникам, социальным работникам,

-библиотекарь на основании доверенности получателя Услуги оформляет читательский формуляр, где заполняются личные данные гражданина с указанием контактного телефона;

-библиотекарь записывает заказанные документы в читательский формуляр, где получатель Услуги расписывается за каждый из них;

-получатель Услуги может взять на дом не более 5 печатных документов сроком на 30 дней. По истечении 30 дней получатель Услуги обязан продлить срок или сдать взятые документы.

3.1.4.Справочно-библиографическое обслуживание включает в себя библиографическую или фактографическую информацию:

-о наличии и (или) местонахождении издания в фонде;

-об отсутствующих в запросе получателя Услуги или неправильных (искаженных) элементах библиографического элемента;

-о литературе по определенной теме, интересующей получателя Услуги;

-сведения, факты, интересующие получателя Услуги.

К справочно-библиографическому обслуживанию относится библиографическая консультация, содержащая советы по самостоятельному использованию путей и средств библиографического поиска.

Получатель Услуги устно или письменно делает запрос библиотекарю. Библиотекарь производит поиск нужной литературы и подготавливает перечень имеющейся литературы и (или) необходимых печатных документов (книг) получателю Услуги по его запросу.

Время поиска нужной литературы составляет от 20 минут до 1 часа.

3.1.5.Библиотеки МБУК МЦБ в целях формирования духовно наполненного досуга, популяризации лучших образцов отечественной и зарубежной литературы организуют бесплатно для получателей Услуги различные формы массовых мероприятий.

3.1.6.Конечным результатом предоставления Услуги является удовлетворение информационных потребностей получателя Услуги.

#### 4. Формы контроля за исполнением административного

#### регламента

4.1.Контроль над совершением действия и принятием решения по данной административной процедуре осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

4.2.Внутренний контроль за принятием решений, соблюдением и исполнением положений административного регламента и нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется директором Учреждения непосредственно при предоставлении услуги, а также путем организации проведения проверок в ходе предоставления услуги. По результатам проверок директор дает указания по устранению выявленных нарушений и контролирует их исполнение.

4.3.Внешний контроль осуществляется отделом культуры администрации. Контроль осуществляется в плановом порядке. Внеплановые проверки проводятся в случае поступления в отдел культуры обращений физических или юридических лиц с жалобами на нарушение их прав и законных интересов, качество предоставления Услуги.

4.4.По результатам проверок лица, допустившие нарушения административного регламента могут быть привлечены к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**5.** **Досудебный (внесудебный)** **порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, исполняющего муниципальную функцию или предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих**

5.1.Получатели Услуги вправе обратиться с жалобой на действия или бездействия лиц, ответственных за предоставление Услуги, а также на нарушение своих прав и законных интересов, нарушение положений настоящего Регламента в отдел культуры администрации муниципального образования Октябрьский район, администрацию МБУК МЦБ.

Заявитель имеет право обратиться с жалобой лично к директору (заместителю директора).

5.2.Обращение заявителей может осуществляться в письменном или устном виде, направленно по почте, электронной почте.

5.3.Заявитель в своем письменном обращении, жалобе в обязательном порядке указывает - наименование органа, в который направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, чьи действия он обжалует, а также свою фамилию, имя, отчество, полное наименование для юридического лица, почтовый адрес заявителя по которому должен быть направлен ответ, излагает суть обращения, жалобы, ставит личную подпись и дату.

К письменному обращению могут быть приложены документы или их копии, на которые заявитель ссылается в обращении.

Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения обращения, отсутствуют или не приложены к обращению, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены. Письменное обращение должно быть написано разборчивым почерком.

5.4.Письменное обращение, поступившее в МБУК МЦБ в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

5.5.Прием заявителей осуществляется в течение установленного режима работы администрации МБУК МЦБ. Во время приема может быть принята устная форма обращения. При устной форме обращения заявитель обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.6.Обращения заявителей в установленной форме фиксируются в журнале регистрации заявлений и обращений граждан.

5.7.Требования к жалобе (обращению), поданной по электронной почте, аналогичны требованиям, предъявляемым к жалобе (обращению), поданной в письменной форме.

5.8.Обращение заявителя не рассматривается в следующих случаях:

-не указаны фамилия, имя, отчество заявителя, направившего обращение, почтовый адрес.

-в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации МБУК МЦБ;

5.9.При подтверждении нарушений требований законодательства Российской Федерации директор учреждения, в установленный законодательством срок принимает решение о необходимости применения к должностному лицу Учреждения мер дисциплинарного или предусмотренного законодательством Российской Федерации характера.

5.10.Обращение заявителя считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы по существу всех поставленных в обращении вопросов.