**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ПОНЫРОВСКОГО РАЙОНА КУРСКОЙ ОБЛАСТИ**

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

от 28.12.2011г. № 916

306000, Курская область, пос. Поныри, ул.Ленина,14

тел. / факс (47135) 2-11-58

Об утверждении административного

регламента предоставления муниципальной

услуги «Обеспечение библиотечного

обслуживания граждан» муниципальным

казенным учреждением культуры «Межпоселенческая

библиотека» Поныровского района Курской области

В соответствии с Концепцией административной реформы в Российской Федерации, распоряжением Правительства Российской Федерации от 07.12.2009г. № 1993, Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.11.2005г. № 679 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг)», постановлением Администрации Поныровского района от 21.02.2011г. № 103 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных услуг (предоставления муниципальных услуг)», руководствуясь Уставом муниципального района «Поныровский район», Администрация Поныровского района п о с т а н о в л я е т:

 1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Обеспечение библиотечного обслуживания граждан» муниципальным казенным учреждением культуры «Межпоселенческая библиотека» Поныровского района Курской области (приложение).

2. Управляющему делами администрации Поныровского района Конореву М.К. разместить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Обеспечение библиотечного обслуживания граждан» муниципальным казенным учреждением культуры «Межпоселенческая библиотека» Поныровского района Курской области на официальном сайте Администрации Поныровского района в сети Интернет.

 3. Контроль за выполнением данного постановления возложить на заместителя главы администрации Поныровского района Горяйнову С.П.

 4. Постановление вступает в силу со дня его подписания.

Глава Поныровского района В.В.Тынников

 УТВЕРЖДЕН

 постановлением Администрации

 Поныровского района

 Курской области

 от 28 декабря 2011 года № 916

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

по предоставлению муниципальной услуги

**«**Обеспечение библиотечного обслуживания граждан**»**

**1.Общие положения**

**1.1. Предмет регулирования регламента.**

Административный регламент (далее регламент) по предоставлению муниципальной услуги «Обеспечение библиотечного обслуживания граждан» разработан в целях повышения качества предоставления и доступности услуги, создания комфортных условий для получения услуги. Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий по предоставлению муниципальной услуги «Обеспечение библиотечного обслуживания граждан».

В настоящем регламенте используются следующие понятия и термины:

**муниципальная услуга** – предоставление возможности любым физическим и юридическим лицам на получение документов и информации в порядке, установленном действующим законодательством;

**муниципальное казенное учреждение культуры «Межпоселенческая библиотека»** – библиотечное учреждение, расположенное на территории муниципального образования, и функционирующее на основе единого административного и методического руководства, имеющие единый книжный фонд;

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

**библиотекарь** – сотрудник библиотеки, осуществляющий информационно-библиотечное обслуживание населения;

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

**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 определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающих состав и содержание фонда библиотеки;

**картотеки и базы данных** – это совокупность сведений о документах или извлеченных 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 объем), информативность (соответствие запросам пользователей), обновляемость;

**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 (книга, газета, журнал, альбом, кассета, диск и т.п.);

**копия –** документ, полностью воспроизводящий информацию подлинного документа и все его внешние признаки или часть их, не имеющий юридической силы;

**выдача документа (копии документа)** – предоставление документа (копии документа) по запросу пользователя на всех видах носителей информации из фонда библиотеки, из электронных информационных систем, а также полученных по системе МБА (межбиблиотечного абонемента);

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

**библиографическая справка** – ответ на разовый запрос, содержащий библиографическую информацию о наличии и местонахождении документа (адресная справка), о содержании библиографической информации по определенной теме (тематическая справка), об отсутствующих или искаженных элементах библиографического описания (уточняющая справка);

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

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

**1.2. Круг заявителей**

Потребителями (заявителями) услуги (далее – Пользователи) являются юридические и физические лица, жители Поныровского района Курской области независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

Иногородние и иностранные граждане, а также лица без гражданства обслуживаются в МКУК «Межпоселенческая библиотека» Поныровского района Курской области в соответствии с Уставом МКУК «Межпоселенческая библиотека» и Правилами пользования библиотекой.

Пользователи библиотек, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и ограниченных физических возможностей, имеют право получать документы из фондов муниципальных библиотек МКУК «Межпоселенческая библиотека» через заочные и внестационарные формы обслуживания, обеспечиваемые финансированием за счет средств муниципального бюджета и федеральных программ.

**1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги**

Получение информации по вопросам предоставления услуги осуществляется посредством:

* телефонной связи;
* электронного информирования (e-mail: ponyri.biblioteka@mail.ru);
* публикации в средствах массовой информации;
* непосредственно в библиотеках МКУК «Межпоселенческая библиотека»;
* посредством личного обращения получателей услуги.

Информация о месте нахождения, почтовые адреса, телефоны, адреса электронной почты, а также график работы исполнителя муниципальной услуги приводится в ***Приложении №1*** к настоящему регламенту.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**2.1.** **Наименование муниципальной услуги:**

**«**Обеспечение библиотечного обслуживания граждан**»**

**2.2.** **Наименование исполнителя муниципальной услуги:**

**Организацию** предоставления муниципальной услуги осуществляет МКУК «Межпоселенческая библиотека» Поныровского района Курской области

**2.3. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги** является удовлетворение информационных запросов пользователей:

* предоставление доступа к документам и информации, вне зависимости от формы их хранения и содержания;
* выдача тиражированных документов во временное пользование по требованию, либо мотивированный отказ в выдаче их во временное пользование по требованию.

**2.4. Срок предоставления муниципальной услуги**, включая проведение всех необходимых административных процедур, не должен превышать 60 минут с момента получения специалистом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, соответствующего обращения от Пользователя, оформленного в соответствии с требованиями настоящего Регламента.

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

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

**2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.**

Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных для библиотечного обслуживания населения осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами, регулирующими исполнение услуги:

- Конституцией Российской Федерации («Российская газета», 25.12.1993, №237);

- Законом Российской Федерации от 09 октября 1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» («Ведомости съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации от 19.11.1992 г. № 46, ст.2615»);

- Федеральным законом от 23 ноября 1994 №78-ФЗ «О библиотечном деле» («Собрание Законодательства РФ», 02.01.1995, № 1, с.2);

- Федеральным законом от 23 ноября 1994 №77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» («Собрание Законодательства РФ», 02.01.1995, № 1, с.1);

- Федеральным законом от 08 июля 2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» («Российская газета», 29.07.2006, № 165);

- Федеральным законом от 03 июля 1998 №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» («Собрание Законодательства РФ», 03.08.1998, №31, ст.3802);

- Законом Курской области от 1 марта 2004 г. № 6-ЗКО «О библиотечном деле Курской области» (с изменениями от 26.03.2010 г.) («Курская правда» от 13.03.2004 г. № 3);

- Законом Курской области от 28 декабря 2007 г. № 127 «Об обязательном экземпляре документов Курской области» («Курская правда» от 16.01.2008 г. № 4);

- Постановлением Губернатора Курской области от 09 февраля 2001 года №141 «Об утверждении положения о комитете по культуре Курской области»;

- Положением, утвержденным решением Представительного Собрания Поныровского района Курской области, от 29.04.2010 № 20 «Об отделе культуры, по делам молодежи, ФК и спорту».

- настоящим административным регламентом.

**2.6. Перечень документов, подлежащих представлению заявителем, необходимых для предоставления муниципальной услуги.**

Для получения доступа к услуге (записи в библиотеку) необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации).

Пользователи, не достигшие 14 лет, регистрируются на основании документов, предоставленных их родителями или иными законными представителями и с их письменного согласия (поручительства).

**2.7. Запрещено требовать от заявителя:**

* предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;
* предоставления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Курской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

**2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:**

1) не представлен документ, удостоверяющий личность (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации).

2) на официальном документе отсутствует хотя бы один из реквизитов, наличие которого, согласно законодательству Российской Федерации, является обязательным.

**2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги:**

Пользователь нарушил Правила пользования МКУК «Межпоселенческая библиотека» Поныровского района Курской области.

Основанием для отказа в предоставлении услуги является также отсутствие в запросе необходимых сведений для проведения поиска запрашиваемой информации, а также отсутствие запрашиваемой литературы или базы данных;

**2.10. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги:**

* доступ к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных, в которых содержится информация о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;
* консультативная помощь в поиске и выборе источников информации;
* временное использование любого документа из библиотечных фондов и книгохранилища на абонементе, в читальном зале;
* пользование документами в электронном виде;
* тематический подбор документов по предварительному заказу;
* пользование библиографическими списками литературы по заданной теме;
* доступ к методическим материалам, тематическим выставкам,
* организация экскурсий по отделам МКУК «Межпоселенческая библиотека» Поныровского района Курской области, библиотечно-библиографических уроков, осуществление культурно-просветительских мероприятий, предусмотренных уставной деятельностью учреждения.

**2.11. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление муниципальной услуги.**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

**2.12.** **Максимальный срок ожидания Пользователем в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги** и при получении результата предоставления услуги не должен превышать 30 минут.

**2.13. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.**

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги рассматривается в течение 10 минут, долгосрочная услуга предоставляется в течение двух недель. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением о продлении срока рассмотрения обращения заявителя.

**2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.**

В помещениях для работы с заявителями размещены информационные стенды, содержащие необходимую информацию по условиям предоставления услуги, графику работы специалистов, образцы заполняемых документов Пользователями услуги и ряд дополнительной справочной информации.

Обязательное наличие стандартной вывески с наименованием муниципальной библиотеки и с режимом работы учреждения.

Место для информирования и приема заявок, ожидания Пользователя должно быть оснащено оборудованием (стойками, кафедрами для возможности оформления документов), отвечающим российским стандартам, специальной компьютерной техникой, первичными средствами пожаротушения.

**2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.**

Муниципальные библиотеки-филиалы размещаются с учетом максимальной пространственной доступности. Доступность муниципальной библиотеки для всего населения обеспечивается ее удобным местоположением.

Качество предоставления муниципальной услуги определяется:

* получением муниципальной услуги своевременно и в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги;
* получением полной актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения**

**административных процедур, требования к порядку их выполнения**

**3.1. Состав и последовательность предоставления муниципальной услуги:**

* + 1. Пользователь в устной или письменной форме осуществляет обращение в библиотеку и запрос на выдачу требуемого документа (информации).
		2. Библиотекарь знакомит Пользователя с Правилами пользования библиотеками МКУК «Межпоселенческая библиотека» Поныровского района Курской области.
		3. Библиотекарь производит запись Пользователя в библиотеку, регистрирует (или) перерегистрирует его, оформляет читательский формуляр Пользователя в соответствии с предоставленными документами.
		4. Библиотекарь выполняет запрос Пользователя, осуществляет выдачу документов. В соответствии с возможностями библиотеки и спецификой запроса библиотекарь:
* обслуживает Пользователя на абонементе: осуществляет приемку (выдачу) документа от Пользователя, проверку сохранности документа, сверку с читательским формуляром, отметку о приемке (выдаче) документа в читательском формуляре; осуществляет выдачу документов из основного книгохранилища;
* обслуживает Пользователя в читальном зале: производит подбор и выдачу специализированных или неспециализированных документов для работы в читальном зале; проводит консультации по каталогам, картотекам, новым поступлениям, отбор и копирование документов;
* обслуживает Пользователя внестационарно: осуществляется доставка и выдача документов пользователям на дом;
* обслуживает Пользователя путем выполнения справочно-библиографических запросов: прием справочно-библиографических запросов в устной или письменной форме, поиск необходимых документов или информации, выдача пользователю документов или информации.

**3.2. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги** является удовлетворение информационных запросов пользователей:

* предоставление доступа к документам и информации, вне зависимости от формы их хранения и содержания;
* выдача тиражированных документов во временное пользование по требованию, либо мотивированный отказ в выдаче их во временное пользование по требованию.

Блок-схема административных процедур, выполняемых при предоставлении услуги, приведена в ***Приложении №2*** к настоящему регламенту.

**4.Формы контроля за исполнением административного регламента**

**4.1.** Формы контроля за соблюдением положений административного регламента:

1) текущий контроль;

2) проверки.

**4.2.** Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами МКУК «Межпоселенческая библиотека» Поныровского района Курской области положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги осуществляется: начальником отдела культуры, по делам молодежи, ФК и спорту, директором МКУК «Межпоселенческая библиотека» Поныровского района Курской области.

**4.3.** Контроль проводится посредством плановых и внеплановых проверок, осуществляемых вышестоящими органами. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению Пользователя.

**4.4.** Директор МКУК «Межпоселенческая библиотека» Поныровского района Курской области, заместитель директора по работе с детьми, заведующие отделами на своем уровне, организуют работу по предоставлению услуги, осуществляют контроль за их исполнением, принимают меры к совершенствованию форм и методов служебной деятельности, обучению подчиненных, несут персональную ответственность за соблюдение законности.

**4.5.** За действия (бездействие), не соответствующие настоящему регламенту, правовым актам, ответственные лица, участвующие в предоставлении услуги, могут быть привлечены к ответственности (дисциплинарной, административной, уголовной).

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц и служащих МКУК «ЦБС»**

**5.1.** Заявители (Пользователи) вправе обжаловать решения и действия (бездействия) должностных лиц МКУК «Межпоселенческая библиотека» Поныровского района Курской области, принимаемые в ходе предоставления услуги.

Заявители имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение (жалобу), в соответствии с уровнем подчиненности должностного лица, действия (бездействия) которого обжалуются, начальнику отдела культуры, по делам молодежи, ФК и спорту администрации Поныровского района Курской области, директору МКУК «Межпоселенческая библиотека» Поныровского района Курской области. В письменной жалобе указывается:

1) фамилия, имя, отчество заявителя;

2) контактный почтовый адрес (и/или) электронный почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

3) предмет жалобы;

4) личная подпись заявителя.

Рассмотрение обращения (жалобы) осуществляется в срок до 30-ти календарных дней с момента поступления обращения (жалобы).

В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в жалобе на действия (бездействия) и решения должностных лиц, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги, виновное должностное лицо привлекается к ответственности.

Приложение №1

к Административному регламенту

муниципального казенного учреждения культуры

«Межпоселенческая библиотека»

Поныровского района Курской области

по предоставлению муниципальной услуги

**«**Обеспечение библиотечного обслуживания граждан**»**

**Адрес и график работы МКУК «Межпоселенческая библиотека»**

**Поныровского района Курской области**

1. Муниципальное казенное учреждение культуры «Межпоселенческая библиотека» Поныровского района Курской области находится по адресу:

306000, Курская обл., Поныровский район, пос. Поныри, ул. Почтовая, д. 42,

тел. 8 (47135) 2-17-17

e-mail: ponyri.biblioteka@yandex.ru

График работы: вторник – пятница с 10.00 до 19.00,

 суббота- воскресенье с 9.00 до 18.00

 выходной – понедельник.

1. Филиал Муниципального казенного учреждения культуры «Межпоселенческая библиотека» Поныровского района Курской области Детская библиотека находится по адресу:

306000, Курская обл., Поныровский район, пос. Поныри, ул. Первомайская, д. 3, тел. 8 (47135) 2-15-40

График работы: вторник – воскресенье с 9.00 до 18.00

 выходной – понедельник.

Приложение №2

к Административному регламенту

муниципального казенного учреждения культуры

«Межпоселенческая библиотека»

Поныровского района Курской области

по предоставлению муниципальной услуги

**«**Обеспечение библиотечного обслуживания граждан**»**

**Блок-схема**

**организации библиотечного обслуживания населения**

Обращение Пользователя в библиотеку

Представлены все необходимые

для осуществления услуги документы,

документы соответствуют требованиям

Не представлены все необходимые

для осуществления услуги документы,

документы не соответствуют

требованиям

Отказ в предоставлении услуги

Ознакомление

с Правилами пользования

библиотекой

Условия, изложенные в Правилах,

не приняты Пользователем в целом

Оформление читательского формуляра

с личной подписью пользователя

Отказ в предоставлении услуги

Выдача Пользователю документа

в пользование по требованию