Утверждено
Постановлением
Мэра МО «Боханский район»»
№ 417 от 22.06.2011г.

# АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению муниципальной функции на удовлетворение потребностей населения муниципального образования «Боханский район» в сфере библиотечного обслуживания и информационного обеспечения

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги на удовлетворение потребностей населения муниципального образования «Боханский район» в сфере библиотечного обслуживания и информационного обеспечения разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальных услуг. Определяет сроки и последовательность действий административных процедур при предоставлении муниципальных услуг, порядок информирования о правилах муниципальных услуг, порядок и формы контроля за исполнением административного регламента, порядок обжалования действий (бездействия) работника при предоставлении муниципальных услуг.

1.2. Муниципальная услуга предоставляется как в традиционной, так и в электронной форме.

1.3. Заявителями на предоставление государственной услуги являются любые физические и юридические лица (в лице их уполномоченных представителей), в том числе российские и иностранные граждане и лица без гражданства, организации и общественные объединения, органы государственной власти и местного самоуправления, обратившийся с запросом о предоставлении государственной услуги.

1.4. Исполнителем муниципальных услуг является муниципальное учреждение «Боханская межпоселенческая библиотека».

## 2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

2.1.Предоставление муниципальной услуги на удовлетворение потребностей населения муниципального образования «Боханский район» в сфере библиотечного обслуживания и информационного обеспечения

2.2.Непосредственно административные процедуры осуществляется исполнителем муниципальных услуг – муниципальное учреждение «Боханская межпоселенческая библиотека».

Место нахождения: 669311, Иркутская область, п. Бохан, ул. Ленина,46.

Контактный телефон: (39538) 2-56-87.

Адрес электронной почты: biblioteka-bohan@mail.ru

Стенд (вывеска), содержащая информацию о графике (режиме) работы библиотек, участвующих в предоставлении государственной услуги, размещается в помещениях библиотек.

Режим работы: понедельник – пятница 9.00-13.00, обед 13.00-14.00, 14.00-17.00. Суббота–воскресенье - выходные дни. Санитарный день - последний день месяца.

2.3. Результатом предоставления муниципальных услуг является получение доступа к услугам.

2.4. Срок предоставления муниципальных услуг с момента формирования запроса заявителями составляет не более 5 минут.

2.5. Предоставление муниципальных услуг осуществляется в соответствии со следующими нормативными и правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации (Российская газета, 2009, 21 января, №7);
- Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (Российская газета, 1995, 17 января, №11-12);
- Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Российская газета,2006,5 мая, № 95);
- Федеральный закон от 21 июля 2005 года № 94 – ФЗ «О размещении заказов на поставку товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд»;
- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30 ноября1994 года № 51-ФЗ (Российская газета, 1994, 8 декабря, № 238-239);
- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая) от 18 декабря 2006 года № 230-ФЗ (Российская газета, 2006, 22 декабря, № 289);
- Закон Российской Федерации от 27 апреля1993 года № 4866-1»Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;
- Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210 – ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Постановления Мэра МО «Боханский район» № 66 от 08.02.2011 г. «О порядке разработки и утверждения административных регламентов по предоставлению государственных и муниципальных услуг в МО «Боханский район»;
- Устав МУ «Боханская межпоселенческая библиотека»;
- Положение о платных услугах МУ «Боханская межпоселенческая библиотека».
- Положение о «Правилах пользования библиотекой».

2.6. Муниципальная услуга осуществляется на основании обращения заявителя в библиотеку.

2.7. Основанием для отказа в предоставлении муниципальных услуг является:
- отсутствие в наличии информации или документа
- нарушение Правил пользования библиотекой.

Факты утери или порчи документов из фонда библиотеки, нарушения сроков возврата документов библиотеки, нарушений получателем муниципальной услуги правил пользования библиотекой подтверждаются актом о нарушении, составленным в порядке и действующим в течение срока, установленных Правилами пользования библиотекой.

2.8. Платные услуги осуществляются на основании Положения об организации платных услуг и в соответствии с Перечнем платных услуг библиотеки.

2.8.1. Платные услуги предоставляются физическим и юридическим лицам и осуществляются без снижения объема и качества бесплатного библиотечного обслуживания.

2.8.2. Плата за услуги взимается в соответствии с договорными обязательствами, а также на основе прейскурантов, утвержденных директором МУ «Боханская межпоселенческая библиотека».

2.8.3. Оплата за дополнительные платные услуги библиотеки осуществляется пользователем наличными деньгами с выдачей сотрудником библиотеки квитанции установленного образца.

2.8.4. Вне зависимости от объема оказанной платной услуги пользователю выдается квитанция, утвержденная для некоммерческих организаций и являющаяся документом строгой отчетности.

2.8.5. В квитанции обязательно указывается наименование библиотеки, оказавших услугу, фамилия и инициалы пользователя, наименование услуги, стоимость оказанной услуги, подписи сторон (пользователя и сотрудника библиотеки) и дата оказания услуги.

2.8.6. Квитанция выписывается в двух экземплярах (для пользователя услуги и сотрудника, оказавшего услугу).

2.8.7. Средства, вырученные от оказания платы за предоставленные услуги, сдаются в бухгалтерию МУ «Боханская межпоселенческая библиотека».

2.9. Библиотечное обслуживание граждан обеспечивается информированием пользователей об информационных ресурсах библиотеки (составе библиотечных фондов, перечне услуг, режиме работы библиотеки), получение консультационной помощи в поиске и выборе источников информации, получение во временное пользование любого документа из библиотечных фондов.

2.10. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальные услуги:

- учреждение, его структурные подразделения должны быть размещены в специальном отдельно стоящем здании, а также в приспособленном помещении жилого или общественного здания. В любом случае должны соблюдаться архитектурно-планировочные и строительные нормы соответствующие функциональному назначению библиотеки;
- В зданиях библиотек должен быть предусмотрен гардероб, туалетная комната.
- Места предоставления государственной услуги оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, обеспечивается свободный доступ для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
- Помещения библиотек должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.
- Библиотечное обслуживание пользователей детского возраста должно осуществляться в детских библиотеках, соответствующим их возрастным особенностям.
- Количество служебных помещений зависит от числа штатных сотрудников ми выполняемых ими функций, но не менее 20% площади читательской зоны.

2.11. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

- доступность информации о порядке и стандарте предоставления муниципальной услуги, об образцах оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, размещенных на информационных стендах;
- доступность информирования заявителей в форме индивидуального (устного или письменного) информирования; публичного (устного или письменного) информирования о порядке, стандарте, сроках предоставления муниципальной услуги;
- соблюдение времени ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги;
- соблюдение графика работы библиотек с заявителями по предоставлению муниципальной услуги в соответствии с пунктом 2.2. настоящего административного регламента;
- бесплатность предоставления муниципальной услуги для заявителей;
- бесплатность предоставления информации о процедуре предоставления муниципальной услуги.

Показатели качества муниципальной услуги:

- соблюдение требований к графику (режиму) работы муниципальных библиотек;
- соблюдение требований к объему предоставления муниципальной услуги;
- соблюдение требований к срокам предоставления муниципальной услуги.
- соответствие требованиям настоящего административного регламента;
- отсутствие в библиотеках муниципальной обоснованных жалоб по вопросу предоставления муниципальной услуги.

2.12. Текстовая информация о правилах предоставления муниципальной услуги размещается на информационных стендах, расположенных в зданиях библиотек.
2.13. при изменении каких-либо данных о правилах предоставления муниципальной услуги информация заменяется:
- на информационном стенде в течение 1-го дня.
2.14. На информационных стендах размещается следующая информация:
- извлечения из нормативных правовых актов Российской федерации, устанавливающих порядок и условия предоставления муниципальной услуги.
- блок-схема порядка предоставления муниципальной услуги согласно приложению к настоящему Административному регламенту и краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги.
- порядок получения заявителями информации по вопросам получения муниципальной услуги.

## 3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения (блок-схема предоставления муниципальной услуги приводится в приложении № 2 административного регламента)

## 4. Порядок и формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется руководителями структурных подразделений библиотек.
4.2. Внутренний контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляет директор библиотеки.
4.3.Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, предоставляет муниципальную услугу в соответствии с административным регламентом, должностной инструкцией и распоряжениями руководителя структурного подразделения библиотеки.
4.4.Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется руководителями библиотек путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами положений административного регламента, иных нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги.
4.5.Плановые проверки соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, положений административного регламента, а также полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании полугодовых или годовых планов работы.
4.6.Периодичность осуществления текущего контроля — 1 раз в год.
4.7.При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).
4.8.Внеплановая проверка проводится по обращению в министерство заинтересованного лица, содержащему информацию о нарушении его прав при предоставлении муниципальной услуги.
4.9.Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.
4.10.Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании индивидуальных правовых актов (приказов) библиотеки.

4.11.По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## 5. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений при предоставлении государственной услуги

5.1. Обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги, производится в соответствии с законодательством Российской Федерации. Действия (бездействие) сотрудников министерства, библиотек могут быть обжалованы в досудебном порядке либо в суде.
5.2. Жалоба может быть отражена письменно в «Книге жалоб и предложений», которая находится в помещении библиотеки, высказана устно на личном приеме у руководителя библиотеки или замещающего лица в течение рабочего времени.
5.3.Письменные и устные обращения (претензии или жалобы) граждан принимаются и регистрируются в порядке, предусмотренном действующим законодательством о рассмотрении обращений граждан.
Заявитель в своей жалобе в обязательном порядке указывает:
- фамилию, имя, отчество;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- изложение сути жалобы;
- личную подпись и дату.
5.4.В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.
5.5.В случае если в жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, ее направившему, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
5.6.Если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель (заместитель руководителя) министерства, руководитель библиотеки вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.
5.7.Руководитель библиотеки:
- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости — с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;
- вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы;
- по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов, привлекает к ответственности виновных должностных лиц.
5.8.Заинтересованные лица имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения обращения.
5.9.Предметом досудебного (внесудебного) обжалования может являться нарушение порядка осуществления административных процедур, а также других требований и положений административного регламента.

5.10.Результатом досудебного (внесудебного) обжалования является объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений заинтересованных лиц, устранение выявленных нарушений, привлечение виновных лиц к ответственности, подготовка мотивированного ответа заявителю.
5.11.Заявитель имеет право на любой стадии рассмотрения спорных вопросов обратиться в суд. В случае несогласия с результатами досудебного (внесудебного) обжалования заявитель также вправе обратиться в суд в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1
к Административному регламенту

**Справочная информация о библиотеках**

1. Муниципальное учреждение «Боханская межпоселенческая библиотека».

Директор: Зундуева Любовь Владимировна.

Местонахождение: ул. Ленина-49, п. Бохан, 669321.

Телефон: (39538) 25-6-87.

E-mail: biblioteka-bohan@mail.ru

График работы библиотеки:

Понедельник-пятница: с 9.00-17.00.

Перерыв: с 13.00-14.00.

Выходной день: суббота, воскресенье.

Санитарный день: последний день месяца.

График работы сельских библиотек: вторник-пятница: с 11.00-19.00, перерыв 14.00-16.00, выходной день – понедельник, санитарный день - последний день месяца.

График работы сельских библиотек находящихся в здании администраций муниципальных образований и в школах: понедельник-пятница: с 9.00-17.00, перерыв – 13.00-14.00, выходной день - суббота, воскресенье, санитарный день - последний день месяца.

Приложение № 2
к Административному регламенту

**Блок-схема предоставления муниципальной услуги**

