

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации Мирного

от _____ 2013г. № _____

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное обслуживание населения»**

1. Общие положения

Предмет регулирования регламента

1. Административный регламент (далее - регламент) по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения» разработан в целях повышения доступности и качества предоставления муниципальной услуги, создания благоприятных условий ее получения. Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) по предоставлению муниципальной услуги, порядок обжалования действий (бездействий) должностных лиц, а также принимаемых ими решений при предоставлении муниципальной услуги.

Описание заявителей при предоставлении муниципальной услуги

2. Физические (граждане Российской Федерации) или юридические лица (далее - заявитель) либо их уполномоченные представители, обратившиеся с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме.

Требования к порядку информирования о правилах предоставления муниципальной услуги

3. Информационное обеспечение осуществляется непосредственно специалистами муниципального казенного учреждения «Централизованная библиотечная система Мирного» (далее – МКУ «ЦБС Мирного»).

Сведения о месте нахождения и графике работы МКУ «ЦБС Мирного», номера телефонов для справок размещаются на информационных стендах в помещениях МКУ «ЦБС Мирного» (приложение № 1 к настоящему административному регламенту).

4. Информация о правилах предоставления муниципальной услуги может быть получена:

- по телефону: 5-59-35 (Директор МКУ «ЦБС Мирного»);
- по телефону: 5-10-75 (Центральная муниципальная библиотека);
- по телефону: 5-04-04 (Детская муниципальная библиотека);
- по телефону: 5-35-05 (Библиотека семейного чтения);
- посредством размещения информации на официальном сайте муниципального образования «Мирный» (<http://www.mirniy.ru>), на сайте МКУ «ЦБС Мирного» (<http://www.infocbs.mirniy.ru>) и в средствах массовой информации муниципального образования «Мирный»;
- по электронной почте:
 - resurses@atnet.ru - (МКУ «ЦБС Мирного»);
 - cb.mkucbs@mail.ru - (Центральная муниципальная библиотека);
 - db.mkucbs@mail.ru - (Детская муниципальная библиотека);
 - bsch.mkucbs@mail.ru - (Библиотека семейного чтения);
- при личном обращении заявителя в обособленные структурные подразделения МКУ «ЦБС Мирного»;
- на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) Российской Федерации (www.gosuslugi.ru) и на Архангельском

региональном портале государственных и муниципальных услуг(<http://pgu.dvinaland.ru>).

5. При информировании по телефону, по почте (путем обращения заявителя с письменным запросом о предоставлении информации) и при личном обращении заявителя:

1) сообщается следующая информация:

– контактные данные МКУ «ЦБС Мирного» (почтовый адрес, номер телефона для справок, адрес электронной почты, адрес официального сайта МКУ «ЦБС Мирного»);

– режим работы МКУ «ЦБС Мирного» с заявителями;

– сведения о должностных лицах, уполномоченных рассматривать жалобы (претензии) заявителей на решения и действия (бездействие) сотрудников МКУ «ЦБС Мирного».

2) осуществляется консультирование по порядку предоставления муниципальной услуги:

– в помещениях МКУ «ЦБС Мирного» (на информационных стендах), по телефону.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, должности, фамилии, имени и отчестве принявшего телефонный звонок сотрудника МКУ «ЦБС Мирного». Время разговора не должно превышать 10 минут. В случае если работник, принявший телефонный звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому специалисту либо позвонившему гражданину должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию, или иной способ получения информации о правилах предоставления муниципальной услуги.

6. В помещениях МКУ «ЦБС Мирного» (на информационных стендах) размещается следующая информация:

- порядок приема заявителей сотрудниками «МКУ ЦБС Мирного»;
- фамилия, имя, отчество сотрудников, исполняющих муниципальную услугу;
- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Основными требованиями к информированию заявителей являются:

- достоверность представляемой информации;
- чёткость в изложении информации;
- полнота информирования;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность представления информации.

Предоставление муниципальной услуги в электронной форме

7. При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме осуществляются:

- предоставление заявителю информации в установленном порядке и обеспечение доступа заявителя к сведениям о муниципальных услугах;
- подача заявителем запроса и сканированных копий документов, указанных в пункте 13 настоящего административного регламента, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и прием запроса и документов с использованием Архангельского регионального портала государственных и муниципальных услуг, <http://pgu.dvinaland.ru>;
- получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги;
- получение заявителем результата предоставления муниципальной услуги, если иное не установлено федеральным законом.

При получении результата предоставленной муниципальной услуги, заявитель предоставляет сотруднику МКУ «ЦБС Мирного» оригиналы документов, указанных в пункте 13 настоящего административного регламента, для сверки с ранее представленными копиями.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги

8. Наименование муниципальной услуги: «Библиотечное обслуживание населения» (далее - муниципальная услуга).

Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

9. Предоставление муниципальной услуги осуществляется муниципальным казенным учреждением «Централизованная библиотечная система Мирного».

Результат предоставления муниципальной услуги

10. Результатом предоставления муниципальной услуги является:
– регистрация (перерегистрация)пользователя.

Срок предоставления муниципальной услуги

11. Сроки выполнения отдельных административных процедур и действий:

– при личном обращении – день подачи запроса заявителем;

– при обращении за услугами в электронной форме – до 5 календарных дней.

Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

12. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральным законом от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Законом Российской Федерации от 09 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Законом Архангельской области от 21 января 1999 года № 108-20-ОЗ «О политике в сфере культуры Архангельской области»;
- Законом Архангельской области от 10 ноября 2005 года № 109-6-ОЗ «О библиотеках и библиотечном деле Архангельской области».

Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

13. Для предоставления муниципальной услуги заявитель представляет в МКУ «ЦБС Мирного» следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт, военный билет или иной официальный документ, определённый действующим законодательством) для оформления читательского формуляра (билета) и регистрационной карточки;

– письменное заявление одного из родителей или иных законных представителей ребёнка, не достигшего 14 лет, при первичном обращении или перерегистрации (приложение № 2 к настоящему административному регламенту).

Заявители, не имеющие постоянного местожительства на территории ЗАТО Мирный или разрешения на въезд и постоянное проживание на территории ЗАТО Мирный, имеют право на предоставление муниципальной услуги в читальных залах МКУ «ЦБС Мирного».

14. Не могут быть истребованы от заявителя документы и информация или осуществление действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулируемыми отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

15. Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, являются:

- невозможность прочтения текста заявления;
- наличие серьезных повреждений в документах, не позволяющих однозначно истолковать их содержание.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

16. Основанием для принятия решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги является:

- не предоставление документов, предусмотренных пунктом 13 настоящего административного регламента.

Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги

17. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

Требования к местам предоставления муниципальной услуги

18. Места ожидания и предоставления муниципальных услуг оборудуются:

- информационными стендами, системой простых и понятных указателей знаковой навигации;
- столами, кафедрами и стульями для возможности оформления документов, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями;
- автоматизированными рабочими местами для пользователей, в том числе с доступом в Интернет и к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных, информационно-правовым системам;
- мебелью, обеспечивающей комфорт пользователям;
- противопожарной системой и первичными средствами пожаротушения;
- автоматической системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги

19. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- своевременность получения муниципальной услуги в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги;
- получение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;

– возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием Архангельского регионального портала государственных и муниципальных услуг.

20. Показателями качества муниципальной услуги являются:

– минимальное количество взаимодействий с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги;

– отсутствие жалоб со стороны заявителя.

21. Максимальный срок ожидания при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги не более 7 минут.

22. Подача заявителем запроса и сканированных копий документов, указанных в пункте 13 настоящего административного регламента, необходимых для предоставления муниципальной услуги в электронной форме, и прием запроса и документов обеспечивается на Архангельском региональном портале государственных и муниципальных услуг: <http://pgu.dvinaland.ru>.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур

23. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

– прием запроса на получение муниципальной услуги;

– рассмотрение обращения, принятие решения о предоставлении муниципальной услуги;

– выдача результата предоставления муниципальной услуги.

24. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении № 3 к настоящему административному регламенту.

Прием запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

25. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в МКУ «ЦБС Мирного».

26. Срок исполнения административной процедуры составляет не более 10 минут.

Рассмотрение обращения, принятие решения о предоставлении муниципальной услуги

27. Основанием для начала административной процедуры является прием специалистом МКУ «ЦБС Мирного» необходимых документов от заявителя, согласно пункту 13 настоящего административного регламента.

28. Если перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, соответствует пункту 2 и пункту 13 настоящего административного регламента, то заявитель регистрируется (перерегистрируется) как пользователь.

29. Срок исполнения административной процедуры составляет не более 15 минут.

Выдача результата предоставления муниципальной услуги

30. Основанием для начала административной процедуры является регистрация (перерегистрация) заявителя.

31. Результатом выполнения административной процедуры является оформление читательского формуляра (билета) на имя заявителя муниципальной услуги.

32. Срок исполнения административной процедуры составляет не более 10 минут.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

Порядок осуществления текущего контроля

33. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, осуществляется:

- директором МКУ «ЦБС Мирного»;
- главой администрации Мирного либо уполномоченными им лицами;
- заместителем главы администрации - начальником муниципального учреждения «Управление социальной политики и здравоохранения администрации Мирного» либо уполномоченными им лицами.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги

34. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение обращений заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, принятие решений и подготовку ответов специалистами МКУ «ЦБС Мирного».

Проведение плановых проверок осуществляется не реже одного раза в квартал.

Проведение внеплановых проверок осуществляется на основании решения главы администрации Мирного и в случае обращения заявителя.

35. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений, должностные лица несут дисциплинарную и административную ответственность в случаях и порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги

36. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- 5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в

соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

б) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

37. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

1) Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются главе администрации Мирного или начальнику муниципального учреждения «Управление социальной политики и здравоохранения администрации Мирного». В случае их отсутствия жалобы рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

2) Жалоба 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.

38. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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 муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

39. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее 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 течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

40. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

41. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 39 настоящего административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

42. 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 пунктом 37 настоящего административного регламента, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение № 1

к административному регламенту предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное обслуживание населения»

Наименование учреждения	Адрес	Контактный телефон, e-mail	Режим работы	
			В зимний период (с 01.09 по 31.05)	В летний период (с 01.06 по 31.08)
Муниципальное казенное учреждение «Централизованная библиотечная система Мирного» (дирекция)	164170 г. Мирный, Архангельской области, ул. Ленина, 33	(81834)5 04 04 (81834)5 11 69 resurses@atnet.ru	Пн-Пт 09.00-18.12 Перерыв: с 13.00 до 15.00 Выходные дни: суббота, воскресенье	Пн-Пт 09.00-18.12 Перерыв: с 13.00 до 15.00 Выходные дни: суббота, воскресенье
Центральная муниципальная библиотека	164170 г. Мирный, Архангельской области, ул. Ленина, 38	(81834)5 10 75 cb.mkucbs@mail.ru	Пн-Вт 12.00-19.00 Выходной день: пятница Санитарный день: последний четверг каждого месяца	Вт-Сб 12.00-19.00 Выходные дни: воскресенье, понедельник
Детская муниципальная библиотека	164170 г. Мирный, Архангельской области, ул. Ленина, 33	(81834) 5 04 04 db.mkucbs@mail.ru	Пн-Пт 10.00-18.00 Вт.: 12.00-17.00 Выходной день: суббота Санитарный день: последний день каждого месяца	Пн-Пт 10.00-18.00 Выходные дни: суббота, воскресенье
Библиотека семейного чтения	164170 г. Мирный, Архангельской области, ул. Дзержинского, д. 8 корп. «а»	(81834) 5 35 05 bsch.mkucbs@mail.ru	Пн-Пт 10.00-18.00 Вт.: 12.00-17.00 Выходной день: суббота Санитарный день: последний день каждого месяца	Пн-Пт 10.00-18.00 Выходные дни: суббота, воскресенье

Приложение № 2
к административному регламенту предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное обслуживание населения»

МКУ «ЦБС Мирного»

(наименование структурного подразделения)

Регистрационная карточка читателя № _____

Фамилия _____

Имя _____

Отчество _____

Паспорт (серия, номер) _____

Адрес постоянной регистрации

Адрес фактический

Год рождения _____

Образование _____

Специальность _____

Место работы, учёбы _____

Телефон _____

Даю свое согласие Библиотеке на обработку, хранение, уточнение, использование, уничтожение персональных данных (в том числе в автоматизированной информационной системе библиотеки)

_____ (_____)

дата

подпись

расшифровка подписи

Регистрационная карточка читателя (несовершеннолетнего)
№ _____

Фамилия _____
Имя _____
Читательский билет № _____
Год рождения _____
Домашний адрес _____
Место учёбы, класс _____
Телефон _____

Обратная сторона

Заявление

Я, законный представитель ребёнка

Фамилия _____

Имя _____

Отчество _____

Паспорт (серия, номер) _____

прошу записать моего ребёнка

Фамилия _____

Имя _____

в Библиотеку _____

Ознакомлен и согласен с условиями, изложенными в административном регламенте предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения» и готов нести ответственность за нарушение регламента несовершеннолетним пользователем Библиотеки.

Подпись _____

Приложение № 3

к административному регламенту предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное обслуживание населения»

БЛОК-СХЕМА
последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги
«Библиотечное обслуживание населения»

