**АДМИНИСТРАЦИЯ БЕЛЯНИЦКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**Сонковского района Тверской области**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

01.11. 2013 с.Беляницы №38-па

Об утверждении Административного регламента

«Организация библиотечного обслуживания населения,

проживающего на территории Беляницкого сельского поселения».

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", Федеральным законом №131-ФЗ от 06.10.2003 «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом Муниципального образования Беляницкое сельское поселение, постановления администрации Беляницкого сельского поселения №13-па от 29.03.2013 «Об утверждении Перечня (Реестра) муниципальных услуг (функций), предоставляемых администрацией Беляницкого сельского поселения Сонковского района Тверской области, администрация Беляницкого сельского поселения Сонковского района Тверской области ПОСТАНОВЛЯЕТ

:

1. Утвердить Административный регламент  «Организация библиотечного обслуживания населения, проживающего на территории Беляницкого сельского поселения» (прилагается).

2. Постановление вступает в силу после подписания и подлежит обнародованию путем размещения на официальном сайте администрации Беляницкого сельского поселения.

3. Контроль над исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации

Беляницкого сельского поселения Н.Б.Серов

Приложение к постановлению администрации

Беляницкого сельского поселения №38-па

от 01.11.2013

# 

# **АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

# **по предоставлению муниципальной услуги**

# **«Организация библиотечного обслуживания населения, проживающего на территории Беляницкого сельского поселения».**

# **1.Общие положения.**

# 1.1. Настоящий Административный регламент (далее – регламент) разработан в целях повышения качества предоставления, доступности и создания комфортных условий для исполнения муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения, проживающего на территории Беляницкого сельского поселения » (далее – муниципальная услуга).

# 1.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

# - Конституцией Российской Федерации;

# - Гражданским кодексом Российской Федерации;

# - Федеральным законом от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

# - Федеральным законом от 29 декабря 1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

- Постановлением Министерства труда от 03.02.1997 г. № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;

- Уставом сельского поселения

1.3. Результат исполнения муниципальной услуги – выдача пользователям во временное пользование документов, фиксируемая в бланках первичной отчетности в соответствии с ГОСТом 7.20-2000 Библиотечная статистика; предоставление информации в соответствии с запросами пользователей на основании локальных нормативно – правовых актов по основной деятельности.

1.4. Заявителями муниципальной услуги (далее – пользователями) являются юридические лица независимо от организационно – правовой формы и физические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

1.5 Регламент определяет сроки и последовательность действий, порядок взаимодействия должностных лиц при осуществлении полномочий при предоставлении муниципальной услуги.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги.**

# 2.1 Муниципальная услуга предоставляется Муниципальными учреждениями культуры

# «Беляницкая сельская библиотека» и «Пригорская сельская библиотека»

2.2. *Порядок информирования о правилах исполнения муниципальной услуги.*

2.2.1. Муниципальная услуга исполняется по адресу:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Библиотека** | **Адрес** | **Режим работы** |
| **Беляницкая**  **сельская библиотека** | **171452 Тверская область Сонковский район с.Беляницы ул. Школьная д.1** | **9.00 – 18.00, перерыв с 12.00 до 14.00, выходной день – воскресенье, в субботу – с 9.00 до 14.00** |
| **Пригорская сельская библиотека** | **171458 Тверская область Сонковский район д. Пригорки д.58** | **Вторник, четверг, суббота с 9.00 до 13.00**  **Среда, пятница с13.00 до 17.00**  **воскресенье понедельник - выходной** |

Информирование о правилах исполнения муниципальной услуги осуществляется специалистами библиотеки в ходе личного обращения пользователей и с использованием средств телефонной связи, изданий информационных материалов, размещения информации на стендах.

2.2.2. Номер телефона для справок:

8 ( 48 246) 2-67-15

2.2.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан и юридических лиц специалисты библиотек информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован на другое должностное лицо.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

* Перечень документов, необходимых для исполнения муниципальной услуги;
* Поиск и выбор источников информации;
* Состав единого фонда библиотек Беляницкого сельского поселения и наличие конкретных документов;
* Возможности удовлетворения запросов с помощью других библиотек
* Порядок обжалования действий и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения муниципальной услуги.

2.3. *Сроки исполнения муниципальной услуги.*

2.3.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги не должно превышать15 минут.

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать 3 минут.

2.4 *Перечень документов для предоставления муниципальной услуги*.

2.4.1 Для получения муниципальной услуги необходимо предъявить удостоверение личности ( паспорт или иной официальный документ, содержащий сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации).

2.4.2 Несовершеннолетние пользователи в возрасте до 14 лет регистрируются на основании документов, удостоверяющих личность их законного представителя.

2.4.3 Предоставление документов, удостоверяющих личность, не требуется для получения муниципальной услуги в читальном зале.

2.6. *Перечень оснований для приостановления исполнения муниципальной услуги либо отказа в предоставлении муниципальной услуги.*

2.6.1. Основанием для приостановления либо отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

* отсутствие документов, требуемых настоящим регламентом,
* заявка не соответствует уставной деятельности Библиотеки,
* причинение ущерба Библиотеке,
* нарушение правил заполнения бланков документов, требуемых настоящим регламентом.
* В случае обращения в дни и часы, когда библиотека закрыта для посещения.

2.6.2. Отказ в исполнении муниципальной услуги по этим основаниям может быть обжалован в вышестоящем органе или в суде.

2.7. *Требования к исполнению муниципальной услуги*:

2.7.1. Помещения, предназначенные для исполнения муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно – эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации, введенным в действие приказом Министерства культуры РФ от 01.11.1994 г. № 736 нормам охраны труда. Рабочие места специалистов оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать оказание муниципальной услуги, обеспечивается доступ в Интернет, выделяются расходные материалы, канцелярские товары.

2.7.2. Текстовая информация размещается на информационных стендах в помещениях, предназначенных для исполнения муниципальной услуги.

2.7.3. Место ожидания и исполнения муниципальной услуги оборудуются:

* информационными стендами,
* стульями и столами для возможности оформления документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями,
* первичными средствами пожаротушения.

2.7.4 Помещение оборудовано входом для свободного доступа пользователей. На входе в здание, где предоставляется муниципальная услуга, установлена вывеска с наименованием библиотеки.

2.8. *Сведения об оплате*.

Муниципальная услуга осуществляется бесплатно. Отдельные виды дополнительных библиотечных услуг предоставляются населению платно, согласно Перечня платных услуг.

2.9.*Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги*

Ожидание пользователем очереди при обращении за услугой не должно превышать 20 минут.

2.10. *Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги*

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать 3 минут.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения.**

Предоставление муниципальной услуги по организации библиотечного обслуживания населения включает в себя следующие процедуры:

3.1 Прием и регистрация пользователей;

3.1.1 Регистрация пользователя производится при его первом посещении библиотеки и включает в себя:

- оформление читательского формуляра (на основании документа, удостоверяющего личность, либо его законного представителя) с личной подписью пользователя,

не более 3 минут;

- ознакомление с Правилами пользования услугами библиотеки и другими локальными актами, регламентирующими библиотечную деятельность

5-7 минут;

- ознакомление с расположением библиотеки, справочно-поисковым аппаратом библиотеки

не более 3-х минут;

3.1.2 При последующих посещениях пользователем библиотеки – прием у пользователя возвращенных документов

не более 3-х минут;

3.2 Формулирование пользователем устного и письменного запроса о предоставлении ему необходимого документа или библиографического описания документа, библиографического списка литературы в виде печатного или электронного документа или запроса о выполнении библиографической или фактографической справки

не более 3-х минут;

3.3 Поиск документа, необходимого пользователю специалистом библиотеки. Поиск документов для выполнения библиографической или фактографической справок

1 документ от 5 до 15 минут

Составление библиографического описания

1 документ – 3 минуты;

Составление библиографического списка документов (поиск источников и библиографическое описание)

1 документ в списке от 5 до 15 минут

3.4 Выдача пользователю документа во временное пользование по требованию вне библиотеки или выдача документов во временное пользование в читальном зале библиотеки. Предоставление библиографического описания или библиографического списка документов

не более 3 минут.

3.5 Участие заявителя в культурно- просветительских мероприятиях библиотеки – встреча в любительских объединениях, литературной гостиной, семейном клубе, литературно-художественных вечерах, литературных играх, литературных праздниках, литературных творческих конкурсах и т.д.

Продолжительность мероприятий от 30 минут до 2-х часов

*3.6 Показатели доступности и качества муниципальной услуги.*

3.6.1 Основанием для получения муниципальных услуг является обращение пользователя муниципальной услуги с запросом в библиотеки Беляницкого сельского поселения.

- для удовлетворения информационных потребностей;

- для удовлетворения культурно-просветительских потребностей, организации досуга.

3.6.2 Потребители муниципальной услуги имеют доступ к любому документу, имеющемуся в библиотеке вне зависимости от его формы хранения, содержания.

Потребители муниципальной услуги имеют право участвовать в любом информационном, просветительском, образовательном мероприятии, организованном библиотекой.

3.6.3 Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставлена на информационных стендах в библиотеках Беляницкого сельского поселения.

3.6.4 Оценка эффективности и качества выполнения муниципальной услуги проводится на основании стандарта и включает пять основных показателей:

- производственная эффективность;

- социальная эффективность;

- организационная эффективность;

- технологическая эффективность;

- экономическая эффективность.

Из совокупности этих оценок определяется соответствие исполнения муниципальной услуги стандарту качества. Результаты оценки становятся доступны местному сообществу через отчеты деятельности Библиотек Беляницкого сельского поселения перед населением.

*3.7 Электронная форма*

3.7.1 При появлении технических условий будет возможность выполнение административных процедур в электронной форме.

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

4.1. Текущий контроль за предоставлением специалистами библиотеки муниципальной услуги осуществляется отделом по культуре и библиотечному обслуживанию администрации Сонковского муниципального района, заведующей библиотекой, ответственной за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

4.1.1 Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок. Проверки могут быть плановыми ( осуществляться на основании годовых планов работы) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Внеплановая проверка также может проводиться по конкретному обращению пользователя.

4.1.2 Не реже одного раза в 3 года, но не чаще одного раза в год, отделом по культуре и библиотечному обслуживанию Администрации Сонковского муниципального района проводится проверка соответствия деятельности Библиотек Беляницкого сельского поселения Стандарту качества предоставления муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения, проживающего на территории Беляницкого сельского поселения».

4.2 Библиотекари Беляницкого сельского поселения организует работу по предоставлению муниципальной услуги, определяет должностные обязанности специалистов, осуществляет контроль за их исполнением, принимает меры к совершенствованию форм и методов служебной деятельности, обучению подчиненных, несет персональную ответственность за соблюдение законодательства Российской федерации.

4.3 В случае выявления нарушения прав граждан по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4 Персональная должностная ответственность лиц и специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

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

5.1 Порядок обжалования решений и действий (бездействия) лица, а также принимаемого им решения при исполнении муниципальной услуги определяется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

*В части досудебного обжалования:*

5.2 Пользователь вправе заявить о нарушениях своих прав и законных интересов, противоправных решениях, нарушениях срока, некорректном поведении, нарушении административного регламента лично, по телефону, по почте и по электронной почте администрации Беляницкого сельского поселения Сонковского района.

Почтовый адрес : 171452 Тверская область Сонковский район с.Беляницы ул.Школьная д.1

Телефоны/факс : Глава администрации Беляницкого сельского поселения

( 848246) 2-67-15

Адрес электронной почты : nikolai.serow@yandex.ru

Режим работы: понедельник – пятница с 8.00 ч до 17.00 ч; перерыв на обед с 12.00 ч до 13.00 ч, выходные - суббота, воскресенье.

5.3 Рассмотрение обращений осуществляется в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 г № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.4 Предметом обжалования могут быть действия (бездействия) и решения, нарушающие права и свободы пользователя.

5.5 При обращении пользователей с жалобой в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента получения обращения. Если пользователю в удовлетворении жалобы отказано или он не получил ответа в течение месяца со дня ее подачи, он вправе обратиться с жалобой в суд.

5.6 Оставить запись в книге отзывов, которая доступна пользователям в библиотеке.

Приложение

к административному регламенту

«Организация библиотечного обслуживания населения,

проживающего на территории Беляницкого сельского поселения»,

**Блок-схема**

**последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения, проживающего на территории Беляницкого сельского поселения» Беляницкого сельского поселения**

Обращение с запросом физических и

юридических лиц в МУК «Библиотека

Беляницкого сельского поселения»

Рассмотрение запроса

Анализ тематики запроса, принятие решения

о возможности исполнения запроса

Уведомление о невозможности Предоставление

предоставления муниципальной услуги муниципальной услуги