

АДМИНИСТРАЦИЯ РАЗДОЛЬНЕНСКОГО РАЙОНА
РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

25 февраля 2015 года

пгт. Раздольное

№ 63

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческий центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания» управление централизованной библиотечной системы Администрации Раздольненского района Республики Крым «Организация библиотечного обслуживания населения Раздольненского муниципального района»

В соответствии с Законом Российской Федерации от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановления Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 года № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления», постановления Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 года № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» постановлением Администрации Раздольненского района Республики Крым от 30.12.2014 года № 75 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения Административных регламентов предоставления муниципальных услуг Администрацией Раздольненского района Республики Крым и Порядок проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления муниципальных услуг»,

п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения Раздольненского муниципального района» (прилагается).

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания и подлежит официальному опубликованию.

3. Контроль по выполнению настоящего постановления возложить на заместителя главы Администрации Раздольненского района Республики Крым Ломоносову О.В.

**Глава Администрации
Раздольненского района**

Е.П. Акимов

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ предоставления муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения Раздольненского муниципального района»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента предоставления муниципальной услуги.

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения Раздольненского муниципального района» Администрации Раздольненского района Республики Крым (далее – Административный регламент), разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения Раздольненского муниципального района» (далее – муниципальная услуга), создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческий центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания» управление централизованной библиотечной системы (далее МБУК «МЦКДиБО» управление централизованной библиотечной системы) при предоставлении муниципальной услуги.

1.2 Сведения о заявителе

Заявителями муниципальной услуги являются физические и юридические лица (далее – заявитель).

1.3 Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

Местонахождение и график работы муниципального органа исполнительной власти, исполняющего муниципальную услугу, способы получения информации о месте нахождения и графике работы муниципальных органов и организаций, участвующих в исполнении муниципальной услуги.

Место нахождения МБУК «МЦКДиБО» управление централизованной библиотечной системы:

Почтовый адрес: 296200, Республика Крым, п. Раздольное, ул. Ленина, 5а.

Сведения о месте нахождения учреждений, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, номера телефонов, адреса электронной почты

Наименование учреждения	Контактный Телефон	Адрес, Адрес электронной почты
Центральная районная библиотека им. А. И. Домбровского	91-351 Факс 91-351	296200, п. Раздольное, ул. Ленина,5а электронный адрес: razdolnoekultura@gmail.com
Районная детская библиотека	91-351	296200 п. Раздольное, ул. Ленина,5а
Новоселовская библиотека-филиал	нет	Раздольненский район п. Новоселовское
Авроровская библиотека-филиал	нет	Раздольненский р-н с.Аврора
Березовский библиотечный филиал	нет	Раздольненский р-н с. Березовка
Ботанический библиотечный филиал	нет	Раздольненский р-н с.Ботаническое
Зиминский библиотечный филиал	нет	Раздольненский р-н с.Зимино
Камышненский библиотечный филиал	нет	Раздольненский р-н с.Камышное
Ковыльненский библиотечный филиал	нет	Раздольненский р-н с..Ковыльное
Котовский библиотечный филиал	нет	Раздольненский р-н с.Котовское
Красноармейский библиотечный филиал	нет	Раздольненский р-н с.Красноармейское
Кропоткинский библиотечный филиал	нет	Раздольненский р-н с.Кропоткино
Кукушкинский библиотечный филиал	нет	Раздольненский р-н с.Кукушкино
Кумовский библиотечный филиал	нет	Раздольненский р-н с.Кумово
Огневский библиотечный филиал	нет	Раздольненский з-н с.Огни
Орловский библиотечный филиал	нет	Раздольненский з-н с.Орловка
Нивовский библиотечный филиал	нет	Раздольненский р-н с.нива
Ручьевский библиотечный филиал	нет	Раздольненский р-н с.Ручьи
Серебрянский библиотечный филиал	нет	Раздольненский р-н с.Серебрянка
Славновский библиотечный филиал	нет	Раздольненский р-н с.Славное
Славянский библиотечный филиал	нет	Раздольненский р-н с.Славянка
Соколовский библиотечный филиал	нет	Раздольненский р-н с.Соколы
Чернышевский библиотечный филиал	нет	Раздольненский р-н с.Чернышево
Чеховский библиотечный филиал	нет	Раздольненский р-н с..Чехово

График работы библиотек МБУК «МЦКДиБО» управления централизованной библиотечной:

Понедельник	08:00-17:00	перерыв	12:00-13:00
Вторник	08:00-17:00	перерыв	12:00-13:00
Среда	08:00-17:00	перерыв	12:00-13:00
Четверг	08:00-17:00	перерыв	12:00-13:00
Пятница	08:00-17:00	перерыв	12:00-13:00
Суббота	08:00-17:00	перерыв	13:00-13:00
Воскресенье	выходной		

Справочные телефоны организаций, участвующих в исполнении муниципальной услуги.

Справочные телефоны:

Телефон директора учреждения (06553) 91-351

Адреса официальных сайтов муниципальных органов исполнительной власти, организаций, участвующих в исполнении муниципальной услуги, в сети Интернет, содержащих информацию о порядке исполнения муниципальной услуги, адреса их электронной почты

Адрес электронной почты: razdolnoekultura@gmail.com

Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления муниципальной услуги.

В любое время с момента приема документов, заявитель имеет право на получение сведений о прохождении процедуры предоставления муниципальной услуги по телефону либо при посещении уполномоченного органа.

Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой административной процедуры) находится представленный им пакет документов.

Информация о порядке исполнения муниципальной услуги размещается на официальном сайте Администрации Раздольненского района Республики Крым razdolnoe-rk.ru, на информационных стендах МБУК «МЦКДиБО» управления централизованной библиотечной системы.

Консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляются должностными лицами при личном обращении заявителей, а также с использованием средств Интернета, почтовой, телефонной связи и посредством электронной почты.

При ответах на телефонные звонки и обращения заявителей по вопросу предоставления муниципальной услуги должностные лица обязаны:

- начинать ответ на телефонный звонок с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок;

- подробно в корректной форме информировать заявителя о порядке предоставления муниципальной услуги;
- избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб их репутации, авторитету органа местного самоуправления;
- при невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, переадресовать звонок заявителя на другое должностное лицо;
- соблюдать права и законные интересы заявителей.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, должностные лица, осуществляющие информирование, могут предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо согласовать другое время для устного информирования.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- о перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- о времени приема и выдачи документов;
- о сроках предоставления муниципальной услуги;
- о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

Общее время консультации не должно превышать 10 минут.

Порядок, форма и место размещения информации, в том числе на стендах в местах исполнения муниципальной услуги, на официальных сайтах муниципального органа исполнительной власти, исполняющего муниципальную услугу, организаций, участвующих в исполнении муниципальной услуги, в сети Интернет.

Требования к размещению и оформлению визуальной и текстовой информации:

- на информационных стендах размещается следующая обязательная информация: полный почтовый адрес, справочные номера телефонов, график работы соответствующего исполнителя муниципальной услуги; перечень документов, представляемых заявителями; перечень законодательных нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по исполнению муниципальной услуги;
- тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются;
- информация, размещаемая на информационных стендах, должна содержать дату размещения.

Требования к местам для информирования заявителей, получения информации и заполнения необходимых документов:

- места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами;
- информационные стенды, столы для письма размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лиц, имеющих ограничения к передвижению.

На официальном сайте Администрации Раздольненского района Республики Крым razdolnoe-rk.ru можно найти все административные регламенты, утвержденные сектором культуры Раздольненского муниципального района.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги.

2.1. Наименование муниципальной услуги.

«Организация библиотечного обслуживания населения Раздольненского муниципального района».

2.2 Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Муниципальную услугу предоставляет МБУК «МЦКДиБО» управление централизованной библиотечной системы без взаимодействия с иными органами. Осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 настоящего Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ « Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги.

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги являются:

- Выдача документа из библиотечного фонда по требованию;
- Мотивированный отказ в выдаче документа по требованию;
- Выдача копии документа (печатной, электронной) в части, не касающейся авторских прав;
- Выполнение библиографических справок;
- Консультации в части обучения информационной культуре пользователя

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, срок приостановления предоставления муниципальной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

Срок предоставления муниципальной услуги, включая проведение всех необходимых административных процедур, не должен превышать 60 минут с момента получения должностным лицом, ответственным за предоставление услуги, соответствующего обращения заявителя, оформленного в соответствии с требованиями настоящего регламента.

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

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

2.5. Перечень нормативно – правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования.

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

- Конституцией Российской Федерации ;
- Федеральным законом «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 06.10.2003 N 131-ФЗ;
- Федеральным законом «Основы законодательства РФ о культуре» от 09.10.1992 N 3612-1 (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации от 19.11.1992);
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральным законом «Об обязательном экземпляре документов» от 29 декабря 1994г. № 77-ФЗ с внесением изменений и дополнений от 11 февраля 2002г. №19-ФЗ ст.ст.2-4;
- Федеральным законом «Об основных гарантиях прав ребенка в РФ» от 24.07.1998г. № 124-ФЗ;
- Устав МБУК «МЦКДиБО»;

2.6 Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативно-правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих предоставлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их предоставления.

Для принятия решения о предоставлении муниципальной услуги в МБУК «МЦКДиБО» управления централизованной библиотечной системы, физическим лицам необходимо предъявить следующие документы:

- документы, удостоверяющие личность гражданина Российской Федерации, в том числе военнослужащих, а также документы, удостоверяющие личность иностранного гражданина, лица без гражданства, включая вид на жительство и удостоверение беженца;
- документы, подтверждающие регистрацию по месту жительства или по месту пребывания;
- заявители, не достигшие 14 лет, регистрируются на основании документов, предоставленных их родителями или иными законными представителями и с их письменного согласия.

Заявители в возрасте до 14 лет записываются в библиотеку на основании удостоверяющих личность документов, представляемых их родителями (законными представителями).

Для получения муниципальной услуги в МБУК «МЦКДиБО» управление централизованной библиотечной системы юридическим лицам необходимо предъявить:

- доверенность на представление интересов юридического лица;
- удостоверение личности (паспорт или иной официальный документ, содержащий фотографию, фамилию, имя, отчество, сведения о месте регистрации) представителя интересов юридического лица при первичном обращении или перерегистрации.

Предоставление иных документов не предусмотрено законодательством Российской Федерации и Республики Крым.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении муниципальных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления.

Для принятия решения о предоставлении муниципальной услуги в МБУК «МЦКДиБО» управление централизованной библиотечной системы заявителем представляются следующие документы:

- документы, удостоверяющие личность гражданина Российской Федерации, в том числе военнослужащих, а также документы, удостоверяющие личность иностранного гражданина, лица без гражданства, включая вид на жительство и удостоверение беженца;
- документы, подтверждающие регистрацию по месту жительства или по месту пребывания;
- заявители, не достигшие 14 лет, регистрируются на основании документов, предоставленных их родителями, законными представителями и с их письменного согласия.

Заявители в возрасте до 14 лет записываются в библиотеку на основании удостоверяющих личность документов, представляемых их родителями (законными представителями).

Для получения муниципальной услуги юридическим лицам необходимо предъявить:

- доверенность на представление интересов юридического лица;
- удостоверение личности (паспорт или иной официальный документ, содержащий фотографию, фамилию, имя, отчество, сведения о месте регистрации) представителя интересов юридического лица при первичном обращении или перерегистрации.

Предоставление иных документов не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

Для предоставления муниципальной услуги заявителю должностными лицами МБУК «МЦКДиБО» управления централизованной библиотечной системы в рамках межведомственного взаимодействия документы (сведения),

которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций не запрашиваются.

2.8. Должностные лица учреждения не вправе требовать от заявителя:

Представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

Представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении муниципальных органов, предоставляющих муниципальную услугу, органов местного самоуправления и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг.

Должностные лица не вправе требовать от заявителя представления документов, не предусмотренных настоящим Административным регламентом.

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

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- ликвидация учреждения;
- представление неполного комплекта документов требуемых настоящим Регламентом;
- отсутствие на официальном документе хотя бы одного из реквизитов, наличие которого согласно законодательству Российской Федерации является обязательным.

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

В соответствии с правилами пользования библиотеками управления Централизованной библиотечной системы МБУК «МЦКДиБО» и стандартом муниципальной услуги по предоставлению документа в пользование по требованию (библиотечное обслуживание населения), заявитель, причинивший ущерб может быть лишен права на оказание библиотечных услуг сроком на 3 месяца с момента нарушения или до момента устранения им нарушения и компенсации ущерба, нанесенного библиотеке.

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- отсутствие документа в фонде в момент обращения заявителя;
- непринятие заявителем правил пользования библиотеками управления централизованной библиотечной системы МБУК «МЦКДиБО» в целом;
- условия, связанные с нарушением законодательства Российской Федерации о персональных данных.

2.11. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том

числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых)

организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги

Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, действующим законодательством не предусмотрены.

2.12. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется не взимается платы.

2.13. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы.

Плата за услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, не взимается, так как они не предусмотрены действующим законодательством.

2.14. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг

Время ожидания заявителя для получения муниципальной услуги в очереди у должностного лица учреждения, осуществляющего прием документов, не должно превышать 20 минут.

2.15. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме.

Должностное лицо МБУК «МЦКДиБО» управления централизованной библиотечной системы, предоставляющее муниципальную услугу, обязано зарегистрировать запрос заявителя в течение 10 минут.

Регистрация осуществляется в рамках системы документооборота и делопроизводства.

2.16. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, услуги предоставляемые организацией, участвующей в предоставлении муниципальных услуг, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о предоставлениях таких услуг.

Размещение и оформление помещений библиотек МБУК «МЦКДиБО» управления централизованной библиотечной системы.

Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, требованиям пожарной безопасности.

Библиотека размещается с учетом её максимальной пространственной доступности. Используется любая удобная для жителей форма доступности: в стационарной библиотеке (библиотечном пункте) и с использованием передвижных средств или средств коммуникации.

Доступность библиотеки для всего населения обеспечивается её удобным местоположением – в центре микрорайона, поселка, села, деревни, вблизи транспортных сообщений. Может размещаться в специальном, отдельно стоящем здании, или в блок – пристройке к жилому или общественному зданию, а также в специально приспособленном помещении жилого или общественного здания. При размещении на 1 этаже жилого многоэтажного здания обеспечивается удобный и свободный подход для публики и подъезд для производственных целей самой библиотеки, а также система освещения входной группы.

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

Помещения и оборудование муниципальной библиотеки должны соответствовать возрастным особенностям заявителей.

Помещения для исполнения муниципальной услуги обеспечиваются необходимыми для исполнения муниципальной услуги оборудованием (компьютерами, средствами электронно-вычислительной техники, средствами связи, включая сеть Интернет, оргтехникой, аудио- и видеотехникой, иными визуальными, и мультимедийными средствами), канцелярскими принадлежностями, информационными и методическими материалами, наглядной информацией по вопросам, связанным с исполнением муниципальной услуги, стульями и столами, а также средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

В местах исполнения муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общего пользования (туалетов) и хранения верхней одежды посетителей.

Размещение и оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации.

Наличие информационных стендов с карманами формата А-4, в которых размещаются информационные листки.

При естественном освещении информационные стенды должны иметь высоту шрифта основного текста не менее 5 мм. Одна треть стенда должна располагаться выше уровня глаз среднего человека. Шрифт должен быть четкий, цвет – яркий, контрастный к основному фону.

Информация на информационных стендах должна быть расположена последовательно и логично.

Места для информирования, получения информации, заполнения необходимых документов, ожидания и приёма заявителей.

Место для информирования и приёма заявок, ожидания заявителей должно быть оснащено первичными средствами пожаротушения, оборудованием (стойками, кафедрами для возможности оформления документов), отвечающим российским стандартам, специальной компьютерной техникой, удобной мебелью обеспечивающей комфорт заявителю.

2.17. Показатели доступности и качества муниципальной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при

предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность, возможность получения муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления муниципальных услуг, возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

Доступность необходимой литературы обеспечивается путем постоянного пополнения библиотечных фондов, приобретением научной и методической литературы, периодических изданий, художественных новинок.

К показателям доступности и качества предоставления муниципальной услуги относятся:

- наличие доступа заявителей к информации по вопросам предоставления муниципальной услуги в местах ее размещения, предусмотренных настоящим Административным регламентом;

- получение заявителем информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги в сроки, установленные настоящим Административным регламентом;

- исполнение должностными лицами административных процедур в сроки, установленные настоящим Административным регламентом;

- правильное и грамотное оформление должностными лицами документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

- получение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте МБУК «МЦКДиБО» управление централизованной библиотечной системы: razdolnoekultura@gmail.com;

- информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- получение информации о порядке исполнения муниципальной услуги на официальном сайте Администрации Раздольненского района Республики Крым razdolnoe-rk.ru;

- возможность получения муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления муниципальных услуг.

Критериями оценки качества предоставления муниципальной услуги являются:

а) удовлетворенность Заявителей библиотечными услугами;

б) отсутствие жалоб Заявителей на:

- нарушение прав пользователей услуги на библиотечное обслуживание;

- безосновательный отказ в предоставлении услуги.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме.

3.1. Последовательность административных процедур (действий).

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- регистрация заявителя;

- заполнение пользователем требования на книгу или иной документ;
- поиск необходимого документа;
- оформление документа.

3.2. Административная процедура «Регистрация пользователя».

Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя в МБУК «МЦКДиБО» управление централизованной библиотечной системы.

Должностное лицо библиотеки — библиотекарь отдела обслуживания, ответственное за регистрацию заявителей:

- производит оформление читательского формуляра на основании документа, удостоверяющего личность, содержащего сведения о заявителе;
- присваивает заявителю порядковый номер, который сохраняется за ним до конца года;
- знакомит заявителя с Правилами пользования библиотеками и другими локальными актами.

Библиотека сохраняет конфиденциальность данных о заявителе и его информационной деятельности (за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации).

Максимальное время регистрации пользователя 10 минут.

Критерии принятия решения определяются в соответствии с требованиями настоящего административного Регламента.

Приостановление исполнения данной административной процедуры не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

Результатом является оформление формуляра читателя, который является основанием для проведения следующей административной процедуры.

Результат административной процедуры фиксируется в дневнике работы библиотеки.

3.3. Административная процедура «Заполнение пользователем требования на книгу или иной документ».

Основанием для начала административной процедуры является поиск заявителем необходимой информации о документе в информационно-поисковой системе библиотеки, которая включает библиотечные каталоги (алфавитный, систематический) и картотеки.

Должностное лицо библиотеки — библиотекарь отдела обслуживания, ответственное за поиск документа в фондах библиотеки, принимает заполненное заявителем требование.

Заполнение заявителем требования на книгу или иной документ, необходимый заявителю, включает в себя указание следующих данных:

- фамилия, имя, отчество заявителя;
- фамилия, имя, отчество автора;
- название документа;
- сигл хранения (классификационный индекс);
- место и год издания, номер (для журнала), месяц (для газеты);
- дата, подпись пользователя.

Максимальное время заполнения требования на книгу 20 минут.

Приостановление исполнения данной административной процедуры не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

Результатом является заполнение требования на книгу, которое является основанием для проведения следующей административной процедуры.

Критерии принятия решения определяются в соответствии с требованиями настоящего административного Регламента.

Результат административной процедуры фиксируется в дневнике работы библиотеки.

3.4. Административная процедура «Поиск необходимого документа».

Основанием для начала административной процедуры является получение должностным лицом-заведующей отделом обслуживания требования, заполненного заявителем.

Должностное лицо осуществляет поиск документов в фонде библиотеки управления централизованной библиотечной системы МБУК «МЦКДиБО».

При отсутствии документа в фонде библиотеки должностное лицо принимает меры по его поиску в филиалах управления централизованной библиотечной системы МБУК «МЦКДиБО», устанавливает местонахождение документа и, по согласованию с библиотекой - фондодержателем, переадресует требование.

При отсутствии документа в едином фонде управления централизованной библиотечной системы МБУК «МЦКДиБО» и согласии заявителя ждать, что удостоверяется отметкой на листке читательского требования, может быть сделан заказ документа по МБА (межбиблиотечный абонемент).

Максимальное время на поиск одного документа в фонде библиотеки не должно превышать 15 минут.

Результатом административной процедуры является запрошенный документ, который служит основанием для проведения следующей административной процедуры.

Результат административной процедуры фиксируется в дневнике работы библиотеки.

Критерии принятия решения определяются в соответствии с требованиями настоящего административного Регламента.

Приостановление исполнения данной административной процедуры не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

3.5. Административная процедура «Оформление документа».

Основанием для начала административной процедуры является нахождение должностным лицом необходимого документа в фонде библиотеки.

Должностное лицо, библиотекарь отдела обслуживания библиотеки, ответственная за выполнение административной процедуры, оформляет найденный документ в читательский формуляр.

Процедура оформления документа в читательском формуляре включает в себя указание:

- даты выдачи и срока возврата документа;

- инвентарного номера документа;
- классификационного индекса;
- автора и заглавия.

За каждый зарегистрированный в читательском формуляре документ ставится личная роспись заявителя. Заявители, не достигшие 14 лет, роспись за зарегистрированный документ не ставят.

После оформления документа производится его выдача заявителю.

Максимальное время, затраченное на административную процедуру, не должно превышать 5 минут на один документ.

Результатом административной процедуры является полученный на руки документ, оформленный в формуляр и зарегистрированный в дневнике работы библиотеки.

Критерии принятия решения определяются в соответствии с требованиями настоящего административного Регламента.

Приостановление исполнения данной административной процедуры не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

4. Порядок и формы контроля за исполнением муниципальной услуги

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами учреждения положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к исполнению муниципальной услуги, а также за принятием ими решений.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий по предоставлению муниципальной услуги, определенных настоящим Административным регламентом, и принятием решений должностными лицами осуществляет Администрация Раздольненского муниципального района в лице Сектора культуры муниципального района (далее Сектор).

Должностное лицо: заведующая отделом обслуживания библиотеки, ответственная за предоставление муниципальной услуги несет персональную ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры, указанной в настоящем Административном регламенте.

Контроль за деятельностью МБУК «МЦКДиБО» управление централизованной библиотечной системы в части соблюдения качества муниципальной услуги включает:

- контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги;
- выявление и устранение нарушений прав заявителей (получателей) муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей муниципальной услуги, содержащих жалобы на действия работников МБУК «МЦКДиБО» управление централизованной библиотечной системы.

Контроль за соответствием деятельности МБУК «МЦКДиБО» управление централизованной библиотечной системы, оказывающей муниципальную услугу, требованиям Регламента осуществляет Сектор культуры Раздольненского муниципального района в форме регулярных проверок соблюдения и исполнения должностными лицами положений Административного регламента, законодательства Российской Федерации.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.

Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (в соответствии с утвержденным графиком проведения проверок) и внеплановый характер (по конкретным обращениям заинтересованных лиц).

Плановая проверка осуществляется на основании графика проведения проверок, утвержденного приказом заведующего Сектором культуры Раздольненского муниципального района.

Плановый контроль за деятельностью МБУК «МЦКДиБО» управление централизованной библиотечной системы может проводиться с привлечением экспертов, но не более одного раза в два года в отношении учреждения.

Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги правовым актом Сектора культуры Раздольненского муниципального района формируется комиссия, председателем которой является заместитель Главы администрации муниципального района, курирующий вопросы культуры. В состав комиссии включаются должностные лица Сектора, в том числе председатель и главный бухгалтер.

Комиссия имеет право:

- разрабатывать предложения по вопросам предоставления муниципальной услуги;
- привлекать к своей работе экспертов, специализированные консультационные, оценочные и иные организации.

Комиссия прекращает свою деятельность после окончания проведения проверки. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Справка подписывается председателем комиссии.

Периодичность проведения плановых проверок составляет 1 раз в год, но не чаще 3 раз в год.

Внеплановая проверка контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется на основании обращений заинтересованных лиц в целях выявления и устранения нарушений прав заявителей, рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействия) должностных лиц, а также проверки исполнения положений настоящего Административного регламента.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к дисциплинарной

ответственности в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Крым.

4.3. Ответственность должностных лиц учреждения за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги.

По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений соблюдения положений Административного регламента, и законодательства Российской Федерации, виновные должностные лица учреждения несут персональную ответственность за действия (бездействие), осуществляемые ими в ходе исполнения муниципальной услуги.

Персональная ответственность должностных лиц учреждения закрепляется в должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

О мерах, принятых в отношении должностных лиц учреждения, виновных в нарушении положений Административного регламента и нормативных правовых актов, устанавливающих требования к исполнению муниципальной услуги, в течение десяти рабочих дней со дня принятия таких мер Сектор культуры, сообщает в письменной форме проверяемым объектам, права и законные интересы которых нарушены.

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

Требованиями к порядку и формам контроля за исполнением муниципальной услуги являются:

- 1) независимость;
- 2) профессиональная компетентность;
- 3) должная тщательность.

Независимость руководителя Сектора, осуществляющего контроль за исполнением муниципальной услуги, от должностных лиц состоит в том, что при осуществлении контроля они независимы от должностных лиц, в том числе не имеют родства с ними.

Руководитель (заместитель руководителя) Сектора, осуществляющий контроль за исполнением муниципальной услуги, должен принимать меры по предотвращению конфликта интересов при исполнении муниципальной услуги.

Профессиональная компетентность руководителя (заместителя руководителя) Сектора, осуществляющего контроль за исполнением муниципальной услуги, состоит в том, что при осуществлении контроля за исполнением муниципальной услуги он обладает необходимыми профессиональными знаниями и навыками.

Должная тщательность руководителя (заместителя руководителя) Сектора, который осуществляет контроль за исполнением муниципальной услуги, состоит в своевременном и точном исполнении обязанностей, предусмотренных настоящим разделом Административного регламента.

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

Граждане могут обжаловать в досудебном и судебном порядке действия, совершенные в ходе исполнения муниципальной услуги должностными лицами учреждения, в результате которых, по мнению заявителя, нарушены его права и свободы, созданы необоснованные препятствия к реализации его прав и свобод, либо на заявителя незаконно возложена какая-либо обязанность или он незаконно привлечен к юридической ответственности.

5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на действие (бездействие) и решение, органа исполнительной власти и его должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги.

Заявители могут обжаловать действия или бездействие:

- должностных лиц учреждения - председателю Сектора;
- председателя Сектора и его заместителей – Главе муниципального района.

Заявители могут обжаловать действия или бездействия должностных лиц учреждения, ответственных за выполнение муниципальной услуги в Сектор культуры в досудебном порядке.

Действия (бездействие), принятых решений должностных лиц учреждения, связанные с исполнением данной муниципальной услуги, в досудебном порядке могут быть обжалованы в органы прокуратуры в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.2. Предмет жалобы.

Заявитель может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц, ответственных за выполнение муниципальной услуги, нарушении положений Регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики.

Обращения граждан подлежат обязательному рассмотрению. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).

Обращения граждан может быть направлено по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта Комитета на сайте Администрации Раздольненского района Республики Крым, «Единого портала государственных и муниципальных услуг», либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принято при личном приеме заявителя.

Письменные обращения граждан, в том числе обращения, поданные по электронной почте, должны содержать наименование и адрес органа или должностного лица, которым направляется обращение, изложение сути

предложения, заявления или жалобы, фамилию и место жительства гражданина, контактные телефоны, дату и личную подпись.

Устные обращения граждан рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны или установлены. На устное обращение гражданина, как правило, дается ответ в устной форме, а по его просьбе ответ направляется в письменном виде.

При рассмотрении обращения гражданин имеет право представлять дополнительно документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.3. Органы муниципальной власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке.

Контроль за соответствием деятельности МБУК «МЦКДиБО» управление централизованной библиотечной системы, оказывающей муниципальную услугу, требованиям Регламента осуществляет Сектор культуры Раздольненского муниципального района в форме регулярных проверок соблюдения и исполнения должностными лицами положений Административного регламента, в лице председателя Сектора и его заместителей.

В ходе проведения служебной проверки анализируется обоснованность каждого из приведенных мотивов, проверяются, соответствовали ли обжалуемые действия (бездействие) сотрудников положениям и предписаниям законодательных нормативных актов.

При проверке опрашиваются свидетели, иные лица, обладающие информацией, имеющей значение для рассмотрения жалобы, запрашиваются дополнительные документы и материалы у заявителя или иных физических и юридических лиц.

В случае подтверждения по результатам проверки фактов, событий или обстоятельств, содержащихся в жалобе, которые указывают на неправомерность действий (бездействия), решений должностных лиц, выполняющих муниципальную услугу подача жалобы руководителем (заместителем руководителя) Сектора признается обоснованной.

На основании принятого решения принимаются меры по привлечению виновных лиц к ответственности и восстановлению нарушенных прав заявителя.

Если жалоба признана необоснованной, в ответе даются соответствующие разъяснения с указанием порядка обжалования принятого по результатам рассмотрения жалобы решения.

В случае если в результате проверки установлено, что в действиях (бездействии) должностных лиц имеются признаки состава преступления, письменное обращение вместе со всеми материалами проверки направляется в

прокуратуру для рассмотрения и принятия решения в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий государственную услугу, либо орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала муниципальных услуг либо регионального портала муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) действиями (бездействием) должностных лиц учреждения, осуществляющего данную муниципальную услугу, устанавливается Правительством Российской Федерации.

Обращение заявителя должно содержать:

- наименование органа, учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- 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;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу;

- 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.

5.5. Сроки рассмотрения жалобы.

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 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.

5.6. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы и случаев, в которых ответ на жалобу не дается.

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Обращения граждан, не поддающиеся прочтению, не имеющие смыслового содержания и личных просьб, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Учреждения, обращения, передаваемые через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном законом порядке, могут быть оставлены без ответа по существу поставленных вопросов с сообщением заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Обращения, в которых отсутствует сведения, достаточные для их разрешения в 7-дневный срок, возвращаются заявителям с предложением восполнить недостающие данные или с разъяснением, куда им для этого следует обратиться.

Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую Федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

Основанием для приостановления рассмотрения обращения является заявление гражданина о прекращении рассмотрения обращения.

5.7. Результат рассмотрения жалобы.

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

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных документах в результате предоставления муниципальной услуги.

- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.8. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.9. Порядок обжалования решения по жалобе.

В случае несогласия заявителем с принятым решением должностных лиц учреждения, наделенных полномочиями по рассмотрению жалоб, в досудебном порядке могут быть обжалованы в органы прокуратуры в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, преступления, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

5.10. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

- представлять документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие охраняемую федеральным законом тайну.

5.11. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы.

Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы на действия (бездействия) и принятых решений должностных лиц учреждения, связанные с исполнением муниципальной услуги, размещается в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru), на официальном сайте Администрации муниципального района www.razdolnoe-rga.gov.ua, на информационных стендах МБУК «МЦКДиБО» управление централизованной библиотечной системы.

**Заместитель главы Администрации
Раздольненского района**

О.В. Ломоносова