**Утвержден Распоряжением от 01.02.13 №18-рг ( внесены изменения: Распоряжение от 17.04.12 №123-рг; Распоряжение от 01.02.13 №18-рг; Распоряжение от 28.08.13 №261-рз; Постановление от 17.09.14 №-1910; Постановление от 30.04.15 №-718)**

**Административный регламент
предоставления муниципальной услуги «Организация
библиотечного, справочного и информационного обслуживания
населения Валдайского муниципального района»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

 1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация библиотечного, справочного и информационного обслуживания населения муниципального района» (далее - Административный регламент и муниципальная услуга соответственно) определяет сроки и последовательность действий муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая библиотека имени Б.С. Романова Валдайского муниципального района» (далее Учреждение), порядок взаимодействия должностных лиц при осуществлении полномочий по организации библиотечного, справочного и информационного обслуживания жителей Валдайского муниципального района.

1.2. Учреждение обслуживает детское и взрослое население Валдайского муниципального района, юридические и физические лица. Каждый житель Валдайского муниципального района независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии может стать пользователем Учреждения и его филиалов, находящихся на территории Валдайского муниципального района.
 Иногородние, иностранные граждане и лица без гражданства обслуживаются в Учреждении в соответствии с Уставом, Правилами пользования библиотеками муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая библиотека имени Б.С. Романова Валдайского муниципального района».

 Во временное пользование сроком до 30 дней пользователям муниципальной услуги предоставляется (выдается на дом) любой документ из библиотечных фондов, за исключением особо ценных и редких книг. Особо ценными и редкими книгами можно пользоваться только в читальном зале.

 1.3. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги

Информация о порядке исполнения муниципальной услуги «Организация библиотечного, справочного и информационного обслуживания населения Валдайского муниципального района» предоставляется:
- непосредственно в Учреждении, на информационных стендах в помещениях муниципальных библиотек;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования;
- с использованием средств телефонной связи;

- публикации в средствах массовой информации.

 1.3.1. Консультирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется в устной форме. Специалист, осуществляющий консультирование и информирование граждан, несёт персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведённого консультирования.
 1.3.2. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Учреждения, в которое позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого специалиста или гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.
 1.3.3. Полное официальное наименование учреждения – муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая библиотека имени Б.С.Романова Валдайского муниципального района». Сокращенное наименование МБУК Библиотека

Юридический адрес: 175400, Новгородская область, г. Валдай, Комсомольский пр., 20

Телефоны учреждения: 8(81666) 2-14-52; 2-08-43 , факс 2-14-52
Электронные адреса: bibl@novgorod.net, biblvald@yandex**.**ru

Адрес Учреждения на сайте valday.com: http://valday.com/literature

 1.3.4. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая библиотека имени Б.С. Романова Валдайского муниципального района» имеет обособленные подразделения, расположенные вне места его нахождения, именуемые филиалами:

:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п.п. | Наименование учреждения | Ф.И.О. руководителя | Адрес, телефон, электронный адрес | Режим работы |
|  | Детский филиал | Яковлева Любовь Александровна | 175400. г. Валдай, ул. Труда, 38(81666) 2-13-18 | 9.00-18.00 В летний период с 08.00 до 17.00 Выходной – суббота, в воскресенье обед с 14,00 до 15,00 |
|  | Боярский филиал | Рыбкина Нина Владимировна | 175434. д. Сухая Нива, д. 65 | 09.00-17.00, обед с 13.00до 14.00 час. Выходной – суббота, воскресенье |
|  | Дворецкий филиал | Иванова Надежда Анатольевна | 175431д. Паршино, д. 23 | 10.00-18.00 обед 13.00-14.00 Выходной суббота, воскресенье |
|  | Рощинский филиал | Кудряшова Галина Викторовна | 175418 п. Рощино, д.11-а  | 08.00-16.00 Обед с 13.оо до 14,00 час. Выходной суббота, воскресенье |
|  | Едровский филиал | Выгодина Нина Павловна | 175429. с. Едрово, ул. Сосновая, д.61 | 11.00-19.00 Выходной суббота, понедельник |
|  | Заборовский филиал | Воронова Лидия Владимировна | 175437 д. Большое Замошье, ул. Четвёртая, д. 8 | 9.00-17.00 обед 13.00-14.00 Выходной суббота, воскресенье |
|  | Зимогорский филиал | Корягина Галина Федоровна | 175419. с. Зимогорье, ул. Почтовая, д. 3 | 11.00-19.00, обед с 14,00 до 15,00 Выходной суббота, понедельник |
|  | Ивантеевский филиал | Ратникова Лариса Темерьяновна | 175400. г. Валдай-5, ул. Озерная, д.21 | 10.00-18.00 обед 13.00-14.00 Выходной суббота, понедельник |
|  | Красиловский филиал | Степанова Валентина Ивановна | 175442. д. Красилово, д. 64 | 11.00-19.00, обед с 14,00 до 15,00 Выходной суббота, понедельник |
|  | Короцкий филиал | Тупицына Екатерина Алексеевна | 175423. п. Короцко, ул. Центральная, д. 8а | 10.00-18.00 обед 14.00-15.00 Выходной воскресенье, понедельник |
|  | Лутовенский филиал | Малова Любовь Аркадьевна  | 175427. д. Лутовенка, ул. Школьная, д. 3 | 9.00-17.00 Обед 13.00-14.00 Выходной суббота, воскресенье |
|  | Лучкинский филиал | Балагуров Сергей Алексеевич | 175430 д. Костково, ул. Центральная, д. 2 | 09.30-17.30, обед с 12,00 до 13,00 выходной суббота, воскресенье |
|  | Любницкий филиал | Петрова Елена Николаевна | 175443 . д. Любница, ул. 8- Марта, д.1 | 09.00-17.00, обед с 14,00 до 15,00 Выходной суббота, понедельник |
|  | Наволокский филиал | Антонова Татьяна Григорьевна | 175444 д. Наволок, д. 28 | 10.00-18.00, обед с 13,00 до 14,00 Выходной суббота, воскресенье |
|  | Семеновщинский филиал | Никитина Людмила Васильевна | 175435 д. Семеновщина, д. 101 | 10.00-18.00 Обед 13.00-14.00 Выходной суббота, воскресенье |
|  | Ситенский филиал | Пудрань Юлия Борисовна | 175420 д. Новая Ситенка, д. 32а | 9.00-17.00, обед с 13,00 до 14,00 Выходной суббота, воскресенье |
|  | Шуйский филиал | Иёшкина Татьяна Андреевна | 175421 д. Шуя, д. 54 | 9.00-17.00 обед 13.00-14.00 Выходной суббота, воскресенье |
|  | Яжелбицкий филиал | Лапина Светлана Михайловна  | 175421 с. Яжелбицы, Усадьба, д. 26 | 9.00-17.00 Выходной суббота, понедельник |

Последний четверг каждого месяца – санитарный день

**2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

2.1. Наименование муниципальной услуги

Библиотечное, справочное и информационное обслуживание населения Валдайского муниципального района.

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу:

2.2.1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая библиотека имени Б.С. Романова Валдайского муниципального района».

2.2.2. В процессе предоставления муниципальной услуги Учреждение взаимодействует с комитетом культуры и туризма Администрации Валдайского муниципального района, расположенное по адресу: 175400, Новгородская область, г. Валдай, пр. Комсомольский, д. 3, тел. 2-11-91. E-MAIL - kulturavalday@mail.ru. Часы работы: с 8.00 до 17.00, выходные – суббота, воскресенье.

2.2.3. ГОАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» отдел по Валдайскому муниципальному району.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Оказание заявителю услуги по библиотечному, справочному и информационному обслуживанию: выдача документа или его копии, которые фиксируются библиотекарем в читательском формуляре; выполнение справок; оказание информационных услуг.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги устанавливается на основании Постановление Минтруда РФ от 03.02.1997 № 6 «Межотраслевые нормы времени на работы, выполняемые в библиотеках»
 - запись пользователя в библиотеку – 13 мин.

 - выполнение требований пользователя, выдача документов – 15 мин.

 - выполнение справок – 15 мин., выполнение сложных справок – не более 40 мин.

 - оперативное информирование по запросу – 20 мин.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Бюджетный кодекс Российской Федерации;
- Налоговый кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 06.10.2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

- Федеральный закон от 08.05.2010 № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений»;
- Федеральный закон от 09.10.1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изменениями и дополнениями);

- Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях» (с изменениями и дополнениями);
- Федеральный закон от 29.12.1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (с изменениями и дополнениями);
- Федеральный закон от 27.07.2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 27.12.2002 года № 184-ФЗ «О техническом регулировании» (с изменениями и дополнениями);
- Федеральный закон от 09.02.2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества» (утвержден Постановлением Госстандарта РФ от 28.07.2003 № 253-ст, дата введения 01.07.2004 г.);
- Государственный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО 9001-2001 «Системы менеджмента качества. Требования» (утвержден постановлением Госстандарта РФ от 15.08.2001 N 333-ст) (с изменениями от 07.07.2003);
- ГОСТ 7.20-2000 «Библиотечная статистика»;
- Формы государственной статистической отчетности (6-НК и Сводка…)
- Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки (новая редакция 22.05.2008), рекомендован письмом МК РФ от 09.12.2002 г. № 01-149/16-29 для использования при разработке региональных и муниципальных стандартов;
- Методические рекомендации по оценке эффективности и качества работы общедоступной библиотеки муниципального образования/ РБА.- 2008
- Распоряжение Правительства РФ от 13.07.07 № 923-р «О социальных нормативах и нормах»»;

- Постановление Минтруда РФ от 03.02.1997 № 6 «Межотраслевые нормы времени на работы, выполняемые в библиотеках»
- Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций РФ № 32 от 20.02.2008 г. «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)»;
- Постановление Министерства труда и социального развития РФ от 03.02.1997 № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;

- Постановление Администрации Валдайского муниципального района от 31.03.2010 № 468
 «О реестре муниципальных функций, услуг (работ), исполняемых, оказываемых (выполняемых) органами местного самоуправления Валдайского муниципального района и информационной системе «Портал муниципальных услуг (функций) Валдайского муниципального района»;

- Положение о порядке осуществления библиотечного обслуживания населения Валдайского муниципального района;
- Устав муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая библиотека имени Б.С.Романова Валдайского муниципального района»;
- Правила пользования библиотеками муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая библиотека имени Б.С. Романова Валдайского муниципального района»;

2.6. Перечень необходимых документов для получения муниципальной услуги*.*

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

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

 Пользователи, не имеющие регистрации или временно проживающие на территории Валдайского муниципального района, записываются в библиотеки под залог, который возвращается пользователю, при прекращении пользования библиотекой, или без права выдачи литературы на дом.

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

Оснований для отказа в приёме документов не предусмотрено.

 2.8. Услуги населению по библиотечному, справочному и информационному обслуживанию на территории Валдайского муниципального образования в основной своей деятельности оказываются бесплатно.

К обязательным бесплатным услугам относятся:

- предоставление информации о наличии в библиотеке конкретного документа;

- предоставление информации о составе библиотечного фонда через систему каталогов и картотек;

- консультативная помощь в поиске и выборе источников информации;

- открытые просмотры литературы, тематические выставки в помещении библиотеки;

- предоставление пользователям во временное пользование документов из библиотечного фонда на абонементе и в читальном зале (кроме платных абонементов художественной и отраслевой литературы);

2.9. Пользователи библиотек могут пользоваться в библиотеках другими видами услуг, в том числе платными, перечень которых предусмотрен Уставом Учреждения и локальными нормативными актами. Тарифы на платные услуги утверждаются в соответствии с муниципальными нормативно-правовыми актами:

- предоставление компьютерных услуг пользователям:

 ксерокопирование,

 сканирование документов,

 набор текста,

 распечатка документов.

- организация и проведение платных форм культурно – просветительской, образовательной и информационной деятельности;

- организация платного абонемента художественной литературы, платного абонемента отраслевой литературы в Межпоселенческой библиотеке и филиалах;

- платные учебные группы в Детском филиале.

- неустойка за задержку книг сверх установленного срока;

- иные виды приносящей доход деятельности, не противоречащие действующему законодательству РФ.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не более 15 мин.

 2.11. Запрос заявителя о муниципальной услуге регистрируется в тот момент, когда он обращается к библиотекарю, но не позднее чем через 15 мин.

 2.12. Помещения библиотек должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, Правилам  пожарной безопасности для  учреждений культуры  Российской  Федерации  и нормам охраны труда. Место для информирования и приема заявок, ожидания заявителей должно быть оснащено первичными средствами пожаротушения, оборудованием (кафедрами для возможности оформления документов), отвечающим российским стандартам, специальной компьютерной техникой, удобной мебелью, обеспечивающей комфорт пользователю.

- отводятся места для ожидания, оборудованные стульями;

- оборудуются места общего пользования (туалеты и гардеробы);

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

- удобство доступа к Учреждению и его филиалам;

- удобный режим работы библиотек;

- доступность оказываемых услуг и проводимых мероприятий, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

- бесплатное обслуживание в основной своей деятельности;

- предоставление дополнительных услуг;

- удовлетворенность получателей муниципальной услуги от процесса получения услуги и ее результата;

- комфортность пребывания в Учреждении;

- наличие информации об Учреждении, его работы и предоставляемых услугах;

- качество работы персонала, отсутствие претензий населения;

- оперативность принятия решений по высказанным претензиям и предложениям по улучшению работы Учреждения.

2.14. Иные требования:

2.14.1. Пользователи библиотек обязаны соблюдать Правила пользования библиотеками муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая библиотека имени Б.С. Романова Валдайского муниципального района»;

- читатели, нарушившие Правила пользования библиотеками Учреждения несут материальную, административную и иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- за нарушение правил пользования библиотеками пользователи могут быть лишены права пользоваться фондами на срок до 6 месяцев.
 2.14.2. В случае нанесения материального ущерба Учреждению устанавливается следующий порядок действий:
 - при утере или порче документа из фонда Учреждения пользователи обязаны заменить их соответственно такими же или признанными равноценными, при невозможности замены - возместить их стоимость в размере сложившейся рыночной стоимости;
 - за утрату печатных изданий и иных материалов из фондов Учреждения, причинение вреда и нарушение сроков возврата документов несовершеннолетними читателями ответственность несут их родители (законные представители).

**3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ**

 3.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является письменное или устное обращение читателя в Учреждение или его филиал.

 3.2. Перечень административных процедур и последовательность их выполнения:

 **-** обслуживание пользователей на абонементе;

 - обслуживание пользователей в читальном зале;

 - обслуживание пользователей по межбиблиотечному абонементу (МБА);

 - справочно–библиографическое обслуживание пользователей;

 - библиографическое информирование пользователей.

3.3. Обслуживание пользователя на абонементе (Приложение № 1):

 3.3.1.Обращение пользователя на абонемент Учреждения о выдаче требуемого документа.

 3.3.2. Регистрация пользователя, оформление читательского формуляра в соответствии с предоставленными документами.

 3.3.3. Знакомство пользователя с правилами пользования библиотекой, расположением книжного фонда, справочным аппаратом.

 3.3.4. Выполнение запроса пользователя, осуществление выдачи документов на дом (сроком на 30 дней), запись их в читательский формуляр.

 3.3.5. Пользователь имеет право продлить срок пользования документом еще на 30 дней, предупредив об этом библиотекаря лично при посещении библиотеки или по телефону, но не более 2-х раз подряд.

 3.3.6 При несоблюдении п. 3.1.1.4 и 3.1.1.5. к пользователю предъявляются штрафные санкции в виде неустойки.

 3.3.7. При возврате документа пользователем, библиотекарь исключает его из читательского формуляра.

 3.3.8. Пользователь муниципальной услуги имеет право самостоятельно осуществить поиск и выбор книг, документов и полную информацию о составе библиотечного фонда и базах данных Учреждения через систему каталогов и картотек и другие виды библиотечного информирования.

 3.3.9. Учреждение обслуживает пользователя путем нестационарного пункта выдачи; производится заключение договора между библиотекой и организацией, где будет осуществляться нестационарное библиотечное обслуживание.

 3.4. В соответствии с возможностями библиотеки и спецификой требуемого документа, библиотекарь обслуживает пользователя в читальном зале (Приложение № 2):

 3.4.1. Запись пользователя в читальном зале производится аналогично записи на абонементе.

 3.4.2. Проведение консультации, беседы с пользователями у каталогов, картотек, книжных полок, информирует о новых поступлениях.

 3.4.3. Подбор документов в подсобном фонде читального зала и передача их для пользования читателю: по устному запросу, по определенной теме, по учебной программе.

 3.4.4.Копирование документов (при необходимости), отобранных пользователем для работы.

 3.5. Обслуживание пользователей по межбиблиотечному абонементу (МБА), т.е. использование документов из фонда других библиотек при отсутствии их в фонде учреждения (Приложение № 3):

 3.5.1. Регистрация пользователя, пользующегося МБА.

 3.5.2. Заполнение бланка – заказа.

 3.5.3. Уточнение указанных пользователем сведений о заказанном документе, цели запроса, источнике.

 3.5.4. Библиографическая доработка заказа, уточнение библиографических сведений.

 3.5.5. Отправка заказа.

 3.5.6. Информирование пользователя о получении запрошенного документа и сроке пользования им.

 3.5.7. Выдача пользователю полученного по МБА документа.

 3.5.8. Прием документа от пользователя, запись сведения об отправке документа в бланке заказа.

 3.5.9. Отправка документа в библиотеку – фондодержатель осуществляется за счет пользователя.

 3.5.10. При получении от библиотеки - фондодержателя извещения об отказе или задержки выполнения запроса, библиотекарь информирует об этом пользователя.

 3.5.11. Библиотекарь ставит заказ на очередь (в случае занятости издания) и извещает об этом пользователя.

 3.6.Справочно–библиографическое обслуживание пользователей (Приложение № 4):

 3.6.1. Выполнение тематических библиографических справок.

 3.6.2.Выполнение уточняющих библиографических справок (устанавливающих или уточняющих элементы библиографического описания, которые отсутствуют или искажены в запросе пользователя).
 3.6.3.Выполнение адресных библиографических справок (устанавливающих наличие или место нахождения документа в фонде библиотеки).
 3.6.4. Выполнение фактографических справок (устанавливающих конкретные сведения о тех или иных объектах, событиях, процессах, датах и т. д.).

 3.6.5. Осуществляется поиск информации по запросу пользователя в сети Интернет, в справочно-информационной системе «Консультант Плюс», в электронных каталогах и каталогах на бумажных носителях, др. источниках.

 3.7. Библиографическое информирование (Приложение № 5):

 3.7.1. Формирование сети абонентов, выявление групповых и индивидуальных запросов потребителей.

 3.7.2. Подбор документов для информации, составление и написание оповещения, отправка оповещения, запись в картотеку информации.

 3.7.3 Подготовка библиографических пособий.

 3.7.4. Проведение информационных обзоров.

 3.7.5. Составление экспресс – информаций.

**4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ РЕГЛАМЕНТА**

4.1. Контроль за исполнением муниципальной функции осуществляет председатель комитета культуры и туризма Администрации Валдайского муниципального района.

4.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий работников библиотек осуществляет директор Учреждения.

4.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) работников Учреждения.

4.4. Порядок и периодичность плановых и внеплановых проверок, полнота и качество предоставления муниципальной услуги:

- проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением муниципальной услуги (комплексные проверки), или по отдельным направлениям (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

4.5. В случае выявления в результате осуществления контроля над предоставлением муниципальной услуги нарушений прав заявителя, привлечение виновных лиц осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

 4.6. Порядок и формы контроля со стороны граждан, их объединений и организаций:

- граждане, их объединения и организации имеют право осуществлять контроль над исполнением муниципальной услуги.

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

5.1. Действия (бездействие) и решения органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, муниципальных служащих, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы заинтересованными лицами в досудебном и судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

5.2.1. Нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

5.2.2.Нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

5.2.3.Требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

5.2.4.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;

5.2.5.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;

5.2.6.Затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

5.2.7.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;

5.3. 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 в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу;

5.4. 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;

5.5. Жалоба должна содержать:

5.5.1. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

5.5.2.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;

5.5.3.Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

5.5.4.Доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии;

5.6. Ответственные лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, проводят личный прием заявителей по жалобам в соответствии с режимом работы, указанным в разделе 1 настоящего административного регламента.

Личный прием может проводиться по предварительной записи с использованием средств телефонной связи по номерам телефонов, указанным в разделе 1 настоящего административного регламента.

Специалист, осуществляющий запись заявителей на личный прием с жалобой, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве лица, осуществляющего прием;

5.7. В случае если иные сроки не установлены Правительством Российской Федерации, 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;

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

5.8.1.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;

5.8.2.Отказывает в удовлетворении жалобы;

5.9. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п. 5.8 регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы;

5.10. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;

5.11. Должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

5.12. 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;

5.13. 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 ответственное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение;

5.14. 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;

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

5.16. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия (бездействие) лиц комитета, в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством.

5.17. 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 5.3 незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

 5.18. В случае если федеральным законом установлен порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих, муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо муниципальных служащих, для отношений, связанных с подачей и рассмотрением указанных жалоб, положения настоящего раздела не применяются.

Приложение № 1

 к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Организация библиотечного, справочного

и информационного обслуживания

 населения муниципального района»

**Обслуживание пользователя на абонементе**

**Обращение пользователя на абонемент Учреждения о выдаче требуемого документа.**

**Регистрация пользователя, оформление читательского формуляра в соответствии с предоставленными документами.**

**Ознакомление с правилами пользования Учреждения**

**Выполнение запроса пользователя, осуществление выдачи документов на дом.**

**Нестационарное обслуживание**

**Личное обращение**

**Заключение договора Учреждения с организацией, где будет осуществляться нестационарное библиотечное обслуживание.**

**Продление срока пользования документом (по просьбе пользователя)**

**Возврат документа пользователем, исключение из читательского формуляра**.

Приложение № 2

 к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Организация библиотечного, справочного

и информационного обслуживания

 населения муниципального района»

**Обслуживание пользователя в читальном зале**

**Обращение пользователя в читальный зал Учреждения о предоставлении требуемого документа.**

**Регистрация пользователя, оформление читательского формуляра в соответствии с предоставленными документами.**

**Ознакомление с правилами пользования Учреждения**

**Выполнение запроса пользователя, предоставление документов для пользования в читальном зале.**

**Копирование документов (при необходимости).**

**Возврат документа пользователем**

Приложение № 3

 к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Организация библиотечного, справочного

и информационного обслуживания

 населения муниципального района»

**Обслуживание пользователей по межбиблиотечному абонементу (МБА)**

**Обращение пользователя Учреждения о выдаче требуемого документа из фонда других библиотек.**

**Регистрация пользователя, оформление читательского формуляра в соответствии с предоставленными документами.**

**Заполнение бланка – заказа**

**Уточнение указанных пользователем сведений о заказанном документе, цели запроса, источнике.**

**Отправка заказа**

**Информирование пользователя о получении запрошенного документа и сроке пользования им.**

**Выдача пользователю полученного по МБА документа**.

**Ознакомление с правилами пользования Учреждения**

**Прием документа от пользователя, запись сведения об отправке документа в бланке заказа.**

**Отправка документа в библиотеку – фондодержатель**

Приложение № 4

 к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Организация библиотечного, справочного

и информационного обслуживания

 населения муниципального района»

**Справочно–библиографическое обслуживание пользователей**

**Выполнение тематических библиографических справок**

**Выполнение уточняющих библиографических справок**

**Выполнение фактографических справок**

**Выполнение адресных библиографических справок**

**Поиск информации**

**Электронные каталоги**

**Каталоги на бумажных носителях**

**Интернет**

**справочно-поисковая база данных КонсультатнтПлюс**

**Другие источники**

**Предоставление информации пользователю по теме справки.**

Приложение № 5

 к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Организация библиотечного, справочного

и информационного обслуживания

 населения муниципального района»

**Библиографическое информирование**

**Групповые запросы**

**Индивидуальные запросы**

**Подбор документов для информации, составление и написание оповещения, отправка оповещения, запись в картотеку информации.**

**Подготовка библиографических пособий**

**Проведение информационных обзоров**

**Составление экспресс – информаций**