

Приложение к
постановлению главы
администрации
Новодеревеньковского района
Орловской области
от _____ .20 ____ г. № _____

**Административный регламент
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление библиотечных услуг»**

I. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление библиотечных услуг» (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении указанной муниципальной услуги. Определяет сроки и последовательность действия муниципального бюджетного учреждения «Районный центр культуры» Новодеревеньковского района при осуществлении полномочий по библиотечному обслуживанию жителей Новодеревеньковского района.

Организацию и координацию деятельности по оказанию муниципальной услуги осуществляет Отдел по спорту, туризму, культуре, архивному делу и молодежной политике администрации Новодеревеньковского района (далее – Отдел культуры и архивного дела.) Непосредственное оказание муниципальной услуги осуществляет муниципальное бюджетное учреждение «Районный центр культуры» Новодеревеньковского района (далее МБУ РЦК), объединяющая общедоступные сельские библиотеки, расположенные на территории Новодеревеньковского района.

1.2. Муниципальная услуга: «Предоставление библиотечных услуг» включает в себя следующие функции:

- выдача документов во временное пользование из библиотечных фондов;
- информация о составе библиотечных фондов через систему каталогов, картотек и других форм библиотечного информирования;
- организация и проведение массовых мероприятий: читательских акций, фестивалей, конкурсов, читательских конференций, дней библиографии, библиотечных уроков, тематических вечеров и других мероприятий;
- организация клубов по интересам, любительских объединений;

- предоставление доступа к информационным ресурсам библиотеки, в том числе Интернету.

1.3. Потребителями муниципальной услуги муниципального бюджетного учреждения «Районный центр культуры» Новодеревеньковского района Орловской области (далее - МБУ РЦК), являются юридические или физические лица, независимо от пола, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии при предъявлении документа, удостоверяющего личность, дети по предъявлению документа, удостоверяющего личность родителей, или их законных представителей. Иногородние и иностранные граждане, а также лица без гражданства обслуживаются в МБУ РЦК в соответствии с Уставом и Правилами пользования библиотекой.

1.4. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.4.1. Сведения о предоставлении муниципальной услуги «Предоставление библиотечных услуг» носят открытый общедоступный характер и предоставляются всем заинтересованным лицам.

1.4.2. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется:

- непосредственно централизованной библиотечной системой МБУ РЦК на информационных стендах

Фактический адрес: 303620, Орловская область, Новодеревеньковский район, пгт.Хомутово, ул. Комсомольская, д.16-а.

Электронный адрес: homutovo08@mail.ru

Контактный телефон (телефон для справок) 8 (48678) 2 10 90

1.4.3. Местонахождение МБУ РЦК.

Юридический адрес: 303620, Орловская область, Новодеревеньковский район, пгт.Хомутово, пл. Ленина, д.4.

Электронный адрес: murzknov@yandex.ru

Контактный телефон (телефон для справок) 8 (48678) 2 12 85

1.4.4. Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги сообщается по номерам телефонов для справок (консультаций), а также размещается в информационно - телекоммуникационных сетях общего пользования, в т. ч. в сети Интернет, публикуется в средствах массовой информации.

1.4.5. На информационном стенде в помещении централизованной библиотечной системы МБУ РЦК размещается следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по оказанию муниципальной услуги;

- полный текст регламента с приложениями;

-блок-схема (Приложение 2 к настоящему административному регламенту) и краткое описание порядка предоставления услуги;

-образец заявления для письменного обращения заявителя за оказанием муниципальной услуги;

- основания отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц.

1.4.6. При устном обращении граждан специалист по библиотечной работе МБУ РЦК, осуществляющий прием и консультирование, в пределах своей компетенции, дает ответ самостоятельно.

1.4.7. Если специалист по библиотечной работе МБУ РЦК не может дать ответ самостоятельно, либо подготовка ответа требует продолжительного времени, он обязан предложить заявителю один из вариантов дальнейших действий:

- изложить суть обращения в письменной форме;
- назначить другое, удобное для посетителя время консультации;
- дать консультацию в двухдневный срок по контактному телефону, указанному заявителем.

1.4.8. Специалист по библиотечной работе МБУ РЦК, осуществляющий прием и консультирование, обязан относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

1.4.9. Письменные разъяснения делаются в установленном порядке при наличии письменного обращения заявителя. Должностные лица готовят разъяснения в пределах установленной им компетенции.

1.5. Порядок получения консультаций о предоставлении муниципальной услуги.

1.5.1. Консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляются специалистами по библиотечной работе МБУ РЦК.

Для получения консультации, заинтересованное лицо обращается в МБУ РЦК.

1.5.2. Основными требованиями при консультировании являются:

- актуальность;
- компетентность;
- своевременность;
- полнота консультирования;
- наглядность форм подачи материала;
- удобство и доступность.

1.5.3. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- времени приема и выдачи материала;
- сроков исполнения муниципальной услуги;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

1.5.4. Консультирование получателей муниципальной услуги организуется путем:

- индивидуального консультирования;
- публичного консультирования.

1.5.5. При предоставлении муниципальной услуги предоставляются консультации по вопросам:

-о местонахождении, контактного телефона, адреса электронной почты (Интернет- сайта) и режиме работы муниципального учреждения культуры;

-о порядке оказания муниципальной услуги;

-о справочно-поисковом аппарате библиотеки и базы данных, размещенных на Интернет-сайте МБУ РЦК;

- об обжаловании действий (бездействия) специалистов по библиотечной работе МБУ РЦК.

1.5.6. Консультирование проводится в письменной или устной форме.

1.5.7. Индивидуальное устное консультирование осуществляется при обращении получателя муниципальной услуги за консультацией лично, либо по телефону.

1.5.8. При ответах на телефонные звонки и устные обращения пользователей специалисты по библиотечной работе МБУ РЦК подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

1.5.9. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании муниципального учреждения, в которое позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

1.5.10. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому должностному лицу, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщён телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.5.11. Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не может превышать: по телефону - 7 минут, при личном обращении - 15 минут.

1.5.12. Письменные разъяснения предоставляются при наличии письменного обращения получателя муниципальной услуги.

1.5.13. Ответ направляется письмом, электронной почтой, факсом либо через Интернет-сайт в зависимости от способа обращения получателя муниципальной услуги за консультацией или способа доставки, указанного в письменном обращении получателя муниципальной услуги.

1.5.14. При индивидуальном письменном консультировании ответ направляется получателю муниципальной услуги в течение 30 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения.

1.5.15. Публичное устное консультирование осуществляется с привлечением средств массовой информации (далее - СМИ), а также путем проведения встреч с населением.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги - Предоставление библиотечных услуг.

2.2. Муниципальная услуга предоставляется централизованной библиотечной системой МБУ РЦК, информация о которой представлена в Приложении 1 к настоящему Административному регламенту.

При предоставлении муниципальной услуги осуществляется взаимодействие с :

- отделом по спорту, туризму, культуре, архивному делу и молодежной политике администрации Новодеревеньковского района;
- ООПБ им. И. А. Бунина

2.3. Результатом оказания муниципальной услуги является:

- предоставление муниципальной услуги;
- обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Сроки ожидания при оказании муниципальной услуги в централизованной библиотечной системе МБУ РЦК составляют:

- получение книги из отдела абонементов – 10 мин.
- получение книги из отдела читального зала – 10 мин.
- консультация читателя у книжных полок – 3 мин.
- предоставление информации о содержании библиотечных фондов – 15 мин.
- предоставление информации из ЦПИ (центра правовой информации) – 30 мин.

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие оказание муниципальной услуги

- Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 года;
- Федеральный закон РФ от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Федеральный закон РФ от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральный закон РФ от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон РФ от 06.10. 2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон РФ от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1-ФЗ «О защите прав потребителей»;
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- ФЗ от 1 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»
- постановление Министерства труда и социального развития от 03.02.1997 № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;

- приказ Министерства культуры РФ от 02.12.1998 № 590 «Об утверждении «Инструкции об учете библиотечного фонда»;
- Закон Орловской области от 06.02.2006 №579-ОЗ «О библиотечном деле»
- Закон Орловской области от 03.08.1998 №73-ОЗ «О местном обязательном бесплатном экземпляре документов на территории Орловской области»
- Устав муниципального бюджетного учреждения «Районный центр культуры» Новодеревеньковского района
- Локальные акты МБУ РЦК, регламентирующие библиотечную деятельность.

2.6. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно на основании Устава и Правил пользования МБУ РЦК, определяющих основные цели, задачи и направления деятельности

2.7. Результатом оказания муниципальной услуги по организации библиотечного обслуживания населения является получение юридическими и физическими лицами в достаточном объеме информации, находящейся в библиотечном фонде учреждения.

При оказании муниципальной услуги осуществляется взаимодействие с отделами Администрации Новодеревеньковского района, иными исполнительными органами местного самоуправления, общественными организациями, юридическими и физическими лицами.

2.8. Требования к порядку оказания муниципальной услуги. Стандарт предоставления муниципальной услуги.

2.8.1. Порядок информирования об оказании муниципальной услуги. Получение информации по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством:

- телефонной связи;
- публикации в средствах массовой информации;
- в Отделе культуры и архивного дела;
- в сельских библиотеках.

2.8.2. Другие положения, характеризующие требования к оказанию услуги.

Библиотечное обслуживание предоставляется бесплатно на территории Новодеревеньковского района. Пользователи централизованной библиотечной системы могут пользоваться другими видами услуг, к которым относятся:

- Поиск информации в Интернет.
- Выдача документов по Межбиблиотечному абонементу (МБА)

2.8.3. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги.

Требования к местам предоставления услуги.

Библиотеки размещаются с учетом максимальной пространственной доступности. Доступность библиотеки для всего населения обеспечивается

ее удобным местоположением – в центре сельских поселений, вблизи транспортных сообщений. Может размещаться в специальном, отдельно стоящем здании, а также в специально приспособленном помещении жилого или общественного здания.

Обязательное наличие стандартной вывески с наименованием общедоступной (муниципальной) библиотеки и вывеской с режимом работы учреждения.

Визуальная текстовая информация размещается на стендах в форме информационных листов формата А4.

Место для информирования и приема заявок, ожидания пользователя должно быть оснащено оборудованием (стойками, кафедрами для возможности оформления документов), отвечающим российским стандартам, специальной компьютерной техникой, удобной мебелью обеспечивающей комфорт пользователю, первичные средства пожаротушения.

Помещения для оказания муниципальной услуги должно быть

-оборудовано пандусом, поручнем и кнопкой вызова для граждан с ограниченными возможностями.

- Должно давать возможность самостоятельного передвижения инвалидов по территории объектов, на которых предоставляется муниципальная услуга, входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с помощью должностных лиц учреждения,

- Предоставлять возможность, при необходимости, муниципальной услуги по месту жительства инвалида или в дистанционном режим.

- Оказание должностными лицами учреждения, которое предоставляет муниципальную услугу, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальных услуг наравне с другими лицами.

- Сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в помещениях, в которых предоставляется муниципальная услуга.

2.9. Требования к взаимодействию сотрудников с потребителями услуги

Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, не вправе ограничивать доступ жителей и гостей Новодеревеньковского района любого возраста, пола, вероисповедания, национальности, образования, социального положения, политических убеждений к библиотечным фондам, кроме перечня оснований для отказа, указанных в Правилах пользования библиотекой.

2.9.1. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно предоставлять информацию о наличии в библиотечном фонде конкретных документов (книг) по телефонному обращению, через систему печатных и (или) электронных каталогов.

2.9.2. Предоставление информации пользователям библиотеки о составе библиотечного фонда осуществляется в течение всего рабочего дня библиотеки.

2.9.3. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно бесплатно предоставить в отделе абонеента документы (книги) библиотечного фонда на срок, необходимый читателю, но не более 30 дней.

2.9.4. Сотрудники библиотеки должны давать исчерпывающие ответы на все вопросы посетителей, связанные с работой библиотеки.

2.9.5. Персонал (в том числе технический) обязан корректно и по существу отвечать на все вопросы посетителей библиотеки, либо должен указать на тех сотрудников библиотеки, которые бы могли помочь посетителю в его вопросе.

2.9.6. При регистрации нового читателя, учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно ознакомить его с правилами пользования услугами библиотеки (под роспись при возрасте посетителя с 11 лет). Правила пользования услугами библиотеки должны быть размещены в свободном для посетителей доступе в помещении библиотеки.

2.10. Требования к процедуре предоставления услуги

2.10.1. При оказании муниципальной услуги специалист по библиотечной работе производит запись пользователя в библиотеку, оформляет читательский формуляр пользователя в соответствии с предоставленными документами.

Пользователь в устной или письменной форме делает запрос на выдачу требуемого документа (книги). Библиотекарь выполняет запрос пользователя, осуществляет выдачу документов (книг).

Виды оказываемой муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения»:

- предоставление во временное пользование любого документа из библиотечных фондов через систему читальных залов и абонеента (МБА, ВСО) в соответствии с Правилами пользования библиотекой;

- осуществление информационного и справочно-библиографического обслуживания пользователей библиотек;

- проведение разнообразной массовой работы, направленной на привлечение населения к чтению и пользованию библиотеками, удовлетворение досуговых, образовательных и иных потребностей и интересов.

2.10.2. Учреждение, оказывающее услугу, должно обеспечить в свободном доступе для посетителей информацию о новых поступлениях и проводимых мероприятиях. Данная информация должна обновляться не реже одного раза в месяц.

2.11. Требования к прочим аспектам деятельности

2.11.1. Учреждению, оказывающему муниципальную услугу, запрещается использование сведений о пользователях библиотек, читательских запросах, за исключением случаев, когда эти сведения используются для научных целей и повышения качества библиотечного обслуживания, с согласия пользователя.

2.11.2. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, не реже одного раза в квартал должно проводить опрос читателей с целью выявления пожеланий относительно новых поступлений в библиотечный фонд. Результаты опроса должны быть доступны для читателей библиотек и Отделу культуры и архивного дела, ответственного за организацию оказания муниципальной услуги.

2.11.3. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно установить для читателей размер компенсации за утерю или порчу экземпляров библиотечного фонда.

Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающее муниципальную услугу учреждение от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

2.12. Порядок получения доступа к муниципальной услуге

2.12.1. Для приобретения возможности получить муниципальную услугу жителям Новодеревеньковского района необходимо совершить следующие действия:

- лично обратиться в учреждение, оказывающее муниципальную услугу в рабочее время, указанное учреждением;
- предъявить учреждению, оказывающему муниципальную услугу, следующие документы: паспорт или другой документ, удостоверяющий личность;
- без предъявления паспорта или другого документа, удостоверяющего личность жителям и гостям Новодеревеньковского района может быть предоставлено разовое пользование услугами читального зала библиотеки.

Пользователи библиотек, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и физических недостатков, имеют право получать документы (книги) из фондов общедоступных библиотек через нестационарные формы обслуживания.

2.12.2. Граждане становятся пользователями библиотеки при ее посещении после предъявления специалисту по библиотечной работе МБУ РЦК паспорта. За несовершеннолетних в возрасте до 14 лет паспорт предъявляют их законные представители.

Все пользователи библиотек имеют право доступа в библиотеки и право свободного выбора библиотек в соответствии со своими потребностями и интересами.

2.13. Требования к получателю муниципальной услуги в предоставлении библиотечного обслуживания

2.13.1. Пользователи библиотек – читатели обязаны соблюдать Правила пользования библиотеками.

2.13.2. Пользователи, нарушившие Правила пользования и причинившие ущерб библиотеке, несут материальную, уголовную или иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и Правилами пользования библиотек или компенсируют ущерб в следующем порядке:

- при утере или порче документов (книг) из фонда централизованной библиотечной системы МБУ РЦК обязаны заменить их соответственно такими же или признанными равноценными (в том числе ксерокопиями утраченных или испорченных документов (книг); при невозможности замены — возместить их стоимость в размере рыночной стоимости;

- за несвоевременный возврат документа пользователь может быть лишен пользования библиотекой на срок 1 месяц;

- умышленная порча или хищение документов из библиотеки предусматривает уголовную ответственность;

- за неоднократные нарушения или отказ возместить ущерб пользователь может быть лишен права пользования библиотекой навсегда или на срок, определенный администрацией.

2.13.3. За утрату произведений печати и иных материалов из фондов централизованной библиотечной системы МБУ РЦК, причинение вреда и нарушение сроков возврата документов несовершеннолетние в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет самостоятельно несут ответственность за причиненный вред на общих основаниях.

В случае, когда у несовершеннолетнего в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет нет доходов или иного имущества, достаточных для возмещения вреда, вред должен быть возмещен полностью или в недостающей части его родителями (усыновителями) или попечителем, если они не докажут, что вред возник не по их вине.

2.13.4. Правила пользования библиотеками находятся на информационных стендах библиотек.

2.14. Перечень оснований для отказа муниципальной услуги:

- отсутствие данного вида услуги в перечне муниципальных услуг, предоставляемых централизованной библиотечной системой МБУ РЦК;

- нарушение получателем муниципальной услуги Правил пользования библиотекой;

- нахождение получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;

- нахождение получателя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и так далее).

Жителям и гостям Новодеревеньковского района может быть отказано в оказании муниципальной услуги в случае обращения в дни и часы, когда библиотека закрыта для посещения.

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

3.1. Описание последовательности действий при осуществлении муниципальной услуги

Последовательность административных процедур при предоставлении муниципальной услуги включает в себя:

- выдача документов во временное пользование из библиотечных фондов;
- запись граждан в библиотеку производится при посещении пользователем библиотеки;
- специалист по библиотечной работе производит запись пользователя в отдел библиотеки, оформляет читательский формуляр пользователя;
- пользователь в устной или письменной форме делает запрос на выдачу требуемого документа;
- специалист по библиотечной работе выполняет запрос пользователя, осуществляет поиск и выдачу документов;
- выдача документов во временное пользование из библиотечных фондов.

3.2. В соответствии с возможностями библиотеки и спецификой требуемого документа специалист по библиотечной работе:

обслуживает пользователя в читальном зале путем приема справочно-библиографических запросов;

производит подбор и выдачу специализированных или неспециализированных документов;

- осуществляет подбор документов по темам запроса;
- оказывает помощь пользователю в поиске информации по каталогам и картотекам библиотеки;
- проводит консультации по каталогам, картотекам, новым поступлениям;
- обслуживает пользователя на абонементе;
- осуществляет прием (выдачу) документа от пользователя, проверку сохранности документа, сверку с читательским формуляром, отметку о приеме (выдаче) документа;

3.3. При запросе читателем информации в библиотеке заместитель директора:

- осуществляет поиск информации по запросу пользователя в сети Интернет, в справочно-поисковой системе «Консультант Плюс»;
- осуществляет обслуживание по телефону;

3.4. Результат выполнения непосредственных действий по библиотечно-информационному обслуживанию – выдача документа фиксируется специалистом по библиотечной работе в читательском формуляре.

Действия по библиотечному обслуживанию производятся в сроки, определенные Постановлением Министерства труда и социального развития от 03.02.1997 № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках».

Ответственным за информацию являются: заместитель директора и специалист по библиотечной работе обслуживания МБУ РЦК.

3.5. Описание последовательности действий (процедур) при предоставлении муниципальной услуги – организация и проведение массовых мероприятий:

- конкурсов, викторин, презентаций, читательских конференций, дней информации, литературных и тематических вечеров и других мероприятий;

3.5.1. Основанием для организации и проведения массового мероприятия является годовой план.

3.5.2. Ответственным за организацию и проведение массовых мероприятий являются: заместитель директора по библиотечной работе МБУ РЦК, специалист по библиотечной работе.

3.6. Описание последовательности действий (процедур) при предоставлении муниципальной услуги, предоставление доступа к информационным ресурсам библиотеки, в том числе Интернету.

3.6.1. Ответственным за предоставление доступа к информационным ресурсам библиотеки, в том числе Интернету является заместитель директора по библиотечной работе МБУ РЦК.

3.6.2. Выход в Интернет осуществляется заместителем директора по библиотечной работе МБУ РЦК по запросу читателя.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие процедуры:

- прием и регистрация пользователей осуществляют специалисты по библиотечной работе;

- ознакомление с правилами пользования библиотеками МБУ РЦК и другими локальными актами регламентирующими библиотечную деятельность;

- оформление читательского формуляра (на основании документа, удостоверяющего личность) с личной подписью пользователя;

- выдача пользователю документа в пользование по требованию.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определённых административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется начальником Отдела культуры и архивного дела, директором МБУ РЦК.

4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения начальником Отдела культуры и архивного дела, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего Регламента, нормативных правовых актов, устанавливающих порядок формирования и ведения учета получателей муниципальных услуг, а также требований к заполнению, ведению и хранению бланков учетной документации получателей муниципальной услуги.

4.3. Администрация Новодеревеньковского района организует и осуществляет контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.

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

По результатам контроля осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.4. Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы), тематический характер и внеплановый характер (по конкретному обращению получателя муниципальной услуги).

4.5. Директор учреждения организует работу по предоставлению муниципальной услуги, определяет должностные обязанности сотрудников, осуществляет контроль за их исполнением, принимает меры к совершенствованию форм и методов служебной деятельности, обучению подчиненных, несет персональную ответственность за соблюдение законности.

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

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалований решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, или муниципальных служащих

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий или бездействия специалистов МБУ РЦК в судебном и досудебном порядке.

5.2. Заявитель имеет право направить письменное обращение, жалобу (претензию) или обратиться с жалобой лично к руководителю муниципального бюджетного учреждения культуры. Руководитель проводит личный приём заявителей.

5.3. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.4 Заявитель в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (полное наименование для юридического лица), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.5. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо принимает решение об удовлетворении требований заявителя, либо об отказе в удовлетворении жалобы.

5.6. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

5.7. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое в ходе предоставления муниципальной услуги, действия (бездействия) должностного лица в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Рассмотрение поступивших жалоб производится в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и должностных лиц местного самоуправления могут быть обжалованы в суд или арбитражный суд в порядке ст. 11, 12, 13 ГК РФ, ч. 1, ст. 254 ГПК РФ, ч.1 ст. 198 АПК РФ.

Приложение 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление библиотечных услуг»

Информация о местонахождении, контактных телефонах, адресах электронной почты муниципальных учреждений предоставляющих муниципальную услугу

| п/п | Название библиотеки | Адрес | <u>Руководители</u> | Рабочий телефон |
|------------|---------------------------------------|---|--------------------------------|------------------------------------|
| 1. | Централизованная библиотечная система | 303620, Орловская область, Новодеревеньковский р-н, пгт. Хомутово, ул. Комсомольская, д.16-а; | Коровкина Надежда Викторовна | 2-10-90 (заместитель директора) |
| 2. | Детская библиотека | 303620, Орловская область Новодеревеньковский р-н., пгт. Хомутово, ул. Комсомольская, д.16-а | Коровкина Надежда Викторовна | 2-10-90 (заместитель директора) |
| 3. | Благодатская сельская библиотека | 303634, Орловская область Новодеревеньковский р-н, д.Благодать д.111 | Голышева Валентина Ивановна | Специалист по библиотечной работе |
| 4. | Дубовская сельская библиотека | 303630, Орловская область Новодеревеньковский р-н, п.Дубы | | Специалист по библиотечной работе |
| 5. | Журавлиновская сельская библиотека | 303631, Орловская область Новодеревеньковский р-н, д.Дементьевка | Прасолова Евгения Владимировна | Специалист по библиотечной работе |
| 6. | Дубровская сельская библиотека | 303633, Орловская область Новодеревеньковский р-н, д. Дубровка | Новикова Марина Ивановна | Специалист по библиотечной работе |
| 7. | Кологривовская сельская библиотека | 303645, Орловская область Новодеревеньковский | Сухова Тамара Васильевна | Специалист по библиотечной |

| | | | | |
|----|---------------------------------------|---|------------------------------|-----------------------------------|
| | | й р-н, с.Кологрмво | | работе |
| 8. | Краснооктябрьская сельская библиотека | 303647, Орловская область Новодеревеньковский р-н, с.Красный Октябрь | | Специалист по библиотечной работе |
| 9. | Кулешовская сельская библиотека | 33636, Орловская область Новодеревеньковский р-н, д.Кулеши | Бойко Оксана Борисовна | Специалист по библиотечной работе |
| 10 | Косаревская сельская библиотека | 303622, Орловская область Новодеревеньковский р-н, с.Косарево | Филонова Наталья Ивановна | Специалист по библиотечной работе |
| 11 | Лазавская сельская библиотека | 303642, Орловская область Новодеревеньковский р-н, с.Лазавка | Соцкова Раиса Дмитриевна | Специалист по библиотечной работе |
| 12 | Никитинская сельская библиотека | 303642, Орловская область Новодеревеньковский р-н, с.Лазавка | | Специалист по библиотечной работе |
| 13 | Моховская сельская библиотека | 303624, Орловская область Новодеревеньковский р-н, с.Моховое | Пехтерева Надежда Ивановна | Специалист по библиотечной работе |
| 14 | Никольская сельская библиотека | 303641, Орловская область Новодеревеньковский р-н, д.Никольское | | Специалист по библиотечной работе |
| 15 | Паньковская сельская библиотека | 303632, Орловская область Новодеревеньковский р-н, с.Паньково, д.88 | Быкарева Наталья Валерьевна | Специалист по библиотечной работе |
| 16 | Пасынковская сельская библиотека | 303637, Орловская область Новодеревеньковский р-н, | Федорина Виктория Васильевна | Специалист по библиотечной работе |

| | | | | |
|----|-----------------------------------|--|-------------------------------------|-----------------------------------|
| | | д.Пасынки,д.92 | | |
| 17 | Старогольская сельская библиотека | 303635, Орловская область Новодеревеньковский р-н, с. Старогольское | Голышева Валентина Ивановна | Специалист по библиотечной работе |
| 18 | Суровская сельская библиотека | 303636, Орловская область Новодеревеньковский р-н, д.Суры | | Специалист по библиотечной работе |
| 19 | Судбищенская сельская библиотека | 303636, Орловская область Новодеревеньковский р-н, д.Суры | Дементьева Елена Алексеевна | Специалист по библиотечной работе |
| 20 | Шатиловская сельская библиотека | 303623, Орловская область Новодеревеньковский р-н, п. Шатилово, д.80 | Ковалева Марина Александровна | Специалист по библиотечной работе |

График работы библиотек:

Понедельник-пятница:

ЦБС, - с 9.00 до 18.00 часов без перерыва

Суббота, воскресенье-выходной

Сельские филиалы – с 12.00 до 15.30 часов;

Воскресенье-выходной

Адрес электронной почты:

Email: homutovo08@mail.ru

Информация о месте нахождения и графике работы исполнителя муниципальной услуги.

Почтовый адрес: 303620, Орловская область, Новодеревеньковский район р-н, п.Хомутово, ул.Комсомольская, д.13-а;

Телефон 8 (48678) 2 10 90

График работы: с 9.00 до 18.00 часов

перерыв с 13.00 до 14.00 часов

суббота, воскресенье – выходные дни

Директор МБУ РЦК- Глебова Надежда Даниловна