ПРИЛОЖЕНИЕ

к постановлению Администрации

Янегского сельского поселения

Лодейнопольского муниципального района

Ленинградской области

от года №

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание **[[1]](#footnote-1)\***» муниципальным учреждением

«Янегский центр культуры и досуга»

**Общие положения:**

**1.1.**Настоящий Административный регламент разработан в целях повышения качества предоставления, доступности и создания комфортных условий для получения муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание» (далее – муниципальная услуга) муниципальным учреждением «Янегский центр культуры и досуга» (далее- МУ «Янегский центр культуры и досуга»)

**1.2.** Муниципальная услуга непосредственно предоставляется структурными подразделениями МУ « Янегский центр культуры и досуга»:

- Янегская сельская библиотека

- Андреевщинская сельская библиотека

**1.3. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги:**

-Конституция Российской Федерации («Российская газета», 25.12.1993г. № 237);

-Гражданский кодекс Российской Федерации, частью 4 от 24.11.2006г. (Российская газета от 22.12.2006, №289);

-Федеральный закон от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей» («Российская газета» от 07.04.2=1992г.,) (в ред. от 25.10.2007г.);

-Федеральный закон от 09.10.1992г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» ("Российская газета", 17.11.1992, N 248); (ред. от 29.12.2006)

(с изм. и доп., вступающими в силу с 01.01.2008) в данном виде документ опубликован не был;.

-Федеральный закон от 29.12.1994г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле», ("Российская газета", 17.01.1995, N 11-12), (ред. от 27.10.2008) в данном виде документ опубликован не был.;

-Федеральный закон от 27.07.2006г. №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» ("Российская газета", 29.07.2006, N 165);

-Федеральный закон от 29.12.1994г. № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» ("Российская газета", от 17.01.1995 г.№11-12), (с изменениями от 26.03.2008) в данном виде документ опубликован не был.;

-Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996г. № 1063-р «О социальных нормативах и нормах» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, №29, ст.3504); (с изм. от 13.07.2007г. №923-р);

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

-Областной Закон от 01.12.1997г. №51-оз «Об обязательном библиотечном экземпляре документов на территории Ленинградской области».(«Вести», от 17.02.2998г. №18);

-Устав Янегского сельского поселения Лодейнопольского муниципального района ленинградской области;

- Положение об Администрации Янегского сельского поселения Лодейнопольского муниципального района Ленинградской области

-Устав МУ «Янегский центр культуры и досуга»;

-Правила пользования Библиотекой, утвержденными директором МУ «Янегский центр культуры и досуга».

**1.4**.**Результат предоставления муниципальной услуги** - выдача пользователям во временное пользование документов[[2]](#footnote-2)\*\*, фиксируемая в бланках первичной отчетности в соответствии с ГОСТом 7.20-2000 Библиотечная статистика; предоставление информации в соответствии с запросами пользователей на основании локальных нормативно-правовых актов по основной деятельности

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

**2. Требования к порядку исполнения муниципальной услуги:**

**2.1.**Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги:

**2.1.1.** **Муниципальная услуга предоставляется по адресам:**

187727, Ленинградская область, Лодейнопольский район, пос. Янега, ул. Пионерская,

д. 3.;

187720, Ленинградская область, Лодейнопольский район, д. Андреевщина ;

Информирование о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами библиотек в ходе личного обращения пользователей и с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной почты, изданий информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.), размещения информации на стендах.

Сведения о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок), обращение в которые необходимо для предоставления муниципальной услуги, приводятся в приложении к настоящему Административному регламенту.

**2.1.2.Номера телефонов для справок:**

**МУ «Янегский центр культуры и досуга» тел./факс:8(813-64)46-191.**

**Янегская сельская библиотека тел./факс: 8(813-64)46-138.**

**2.1.3.** При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан и юридических лиц должностные лица и специалисты библиотек информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании библиотеки, в которую 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 другое должностное лицо, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Консультации (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляются специалистами библиотек при личном обращении и посредством телефона, электронной почты.

**Консультации предоставляются по следующим вопросам:**

- Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги

- Поиск и выбор источников информации

- Состав фонда библиотеки и наличие конкретных документов

- Возможности удовлетворения запросов с помощью других библиотек

-Правила пользования документами или их копиями по межбиблиотечному абонементу из других библиотек

- Правила пользования библиотекой

- Правила пользования документами в электронном виде

- Правила пользования Виртуальной справкой

-Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги

**2.2. Сроки исполнения предоставления муниципальной услуги:**

2.2.1.Предоставление муниципальной услуги производится в сроки, определенные Постановлением Министерства труда и социального развития от 03.02.1997 №6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»

2.2.2.Время ожидания в очереди Библиотеки не превышает 15 минут с момента получения специалистом Библиотеки, ответственным за предоставление муниципальной услуги, соответствующего обращения от пользователя, оформленного в соответствии с требованиями настоящего регламента.

2.2.3.Срок выполнения заявки по МБА (межбиблиотечному абонементу) с момента подачи заявки:

- 10 рабочих дней – для оригиналов и перенаправлении в другие библиотеки;

- 20 рабочих дней – при дополнительном библиографическом поиске.

**2.3. Перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги либо отказа в предоставлении муниципальной услуги :**

2.3.1.Основанием для приостановлениялибо отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- отсутствие данной услуги в перечне предоставляемых услуг,

- отсутствие документов, требуемых настоящим регламентом,

- нарушение Правил пользования Библиотекой

-причинение ущерба Библиотеке

- нарушение правил заполнения бланков документов, требуемых настоящим регламентом

2.3.2.Отказ в предоставлении муниципальной услуги по этим основаниям может быть обжалован в органе социальной защиты населения и/или в суде.

**2.4.Требования к местам предоставления государственной услуги:**

2.4.1.Помещения, предназначенные для предоставления государственной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.1340-03», Правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ -13-01-94), введенным в действие приказом Министерства культуры РФ от 01.11. 1994 №736 нормам охраны труда. Рабочие места специалистов библиотеки аттестованы, оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать оказание государственной услуги; обеспечивается доступ в Интернет; выделяются расходные материалы, канцелярские товары.

2.4.2**.** Текстовая информация размещается на информационных стендах с карманами формата А 4 в помещениях, предназначенных для предоставления муниципальной услуги.

2.4.3.Места ожидания и предоставления муниципальной услуги, оборудуются:

- информационными стендами.

-стульями и столами (стойками) для возможности оформления документов и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

### -пользовательскими компьютерами с доступом в Интернет

-мебелью обеспечивающей комфорт пользователям

-первичными средствами пожаротушения

-автоматической системой оповещения людей о ЧС

2.4.4..Помещение оборудовано входом для свободного доступа пользователей. На входе в здания, где предоставляется муниципальная услуга, установлены вывески с наименованием библиотеки.

**2.5.Перечень необходимых для предоставления муниципальной услуги документов:**

-Документ, удостоверяющий личность (паспорт или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации), или аналогичный документ одного из законных представителей ребенка – для лиц, не достигших 14 лет.

-Читательский формуляр - документ, заполняемый специалистом Библиотеки, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, о выданных пользователю и возвращенных им документах.

-Контрольный листок – документ, отмеченный специалистом и предъявляемый пользователем при выходе из библиотеки. Предназначен для учета посещений пользователем подразделений библиотеки, контроля за выданными и возвращенными документами.

-Листок читательского требования на документ – бланк, заполняемый пользователем с указанием по установленной форме исходящих данных документа: фамилии, имени, отчества пользователя и № его читательского билета, предназначен для поиска и выдачи документа.

**-**Читательский билет- документ, заполняемый специалистом библиотеки, дающий право пользования читальными залами библиотеки с момента его оформления и до перерегистрации.

**-** Бланк-заказ документов по межбиблиотечному абонементу (далее – МБА) - документ, дающий право получить запрашиваемое издание из фондов библиотеки-держателя любого запрашиваемого документа.

***-***Договор, дающий право на получение муниципальной услуги - для библиотек, организаций, учреждений, муниципальных образований, где будет предоставлена муниципальная услуга пользователям, не имеющим возможности в силу удаленности местожительства посещать библиотеки.

Перечень необходимых для предоставления муниципальной услуги в конкретной библиотеке документов уточняется в Правилах пользования каждой библиотеки.

**Требования к документам, предоставляемым пользователями:**

Листок читательского требования на документ, Бланк-заказ по МБА заполняются на специальных бланках разборчивым подчерком, без произвольных сокращений. Образцы оформления документов и Бланки, необходимых для предоставления муниципальной услуги предоставляются библиотеками в удобном для пользователей месте (зал каталога, читальный зал)

**2.6.**Муниципальная услуга осуществляется бесплатно.

# 3.Административные процедуры:

**3.1. Прием и регистрация пользователей:**

3.1.1. Основанием для начала административного действия является личное обращение пользователя в библиотеку.

3.1.2.Ответственным за предоставление услуги является Должностное лицо библиотеки.

**3.1.3. Порядок действий**:

- оформление документов на право получения муниципальной услуги: запись пользователя в библиотеку, оформление читательского билета, заполнение регистрационной карточки, читательского формуляра специалистом Библиотеки, выдача контрольного листка;

- ознакомление с Правилами пользования библиотекой и другими локальными нормативно-правовыми актами по основной деятельности, регламентирующими библиотечную деятельность.

3.1.4. При оформлении документов на право получения муниципальной услуги используются Правила пользования библиотекой.

3.1.5. **Результатом административного действия является** оформление в установленном порядке документов на право получения муниципальной услуги.

**3.2. Выдача пользователю документа во временное пользование и информации в соответствии с запросами пользователей:**

3.2.1. Основанием для начала административного действия является личное обращение пользователя в библиотеку.

3.2.2. Должностное лицо библиотеки.

**3.2.3. Порядок действий:**

- оформление пользователем в письменной форме запроса на выдачу требуемого документа на бланке читательского требования;

- запрос в устной форме, оформление пользователем в письменной форме запроса, а также самостоятельный выбор документов, находящихся в открытом доступе;

- выполнение специалистом библиотеки запроса пользователя, осуществление выдачи документа в соответствии со спецификой требуемого документа на любом носителе, в том числе в электронных сетях в соответствии со спецификой требуемого документа;

- фиксация выдачи изданий в соответствии с ГОСТ, регистрация выполненных запросов.

3.2.4. Выдача пользователю документа во временное пользование и информации в соответствии с запросами пользователей осуществляются в соответствии с Правилами пользования библиотекой.

3.2.5. **Результатом административного действия является** выдача пользователю документа во временное пользование и информации в соответствии с запросами пользователей.

**3.3.Порядок предоставления книг по МБА:**

3.3.1. Выполнение заявки по МБА.

3.3.2. Основанием для начала административного действия является личное обращение пользователя в библиотеку.

**3.3.3. Порядок действий:**

- заполнение пользователем бланка-заказа, подписанного лицом, ответственным за работу МБА;

- регистрация, полученного бланка – заказа, оформленного в соответствии с требованиями ГОСТ 7.1-84, ГОСТ 7.11-78, ГОСТ 7.12-77, в адресной картотеке;

- поиск запрошенного документа по существующим каталогам, базам данных, библиографическим указателям. Фиксация результатов поиска на оборотной стороне 1 части бланка- заказа;

- перенаправление заказа в Российскую национальную библиотеку или в другие региональные центры - при отсутствии запрашиваемого документа в фонде;

- получение документа из фонда библиотеки держателя;

- выдача документа пользователю;

- почтовая отправка документа с указанием даты выдачи и реквизитов.

3.3.4. Административные действия осуществляются в соответствии с Правилами пользования библиотекой.

3.3.5. **Результатом административного действия является** выполнение заявки в установленном порядке.

**4.Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги:**

4.1.Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений осуществляется специалистами, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги

4.2. Персональная ответственность должностных лиц и специалистов закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства

4.3. Пользователи библиотек могут заявить о нарушениях своих прав и законных интересов, противоправных действий, нарушении срока выполнения услуги, некорректном поведении, нарушении положения Административного регламента, Правил пользования библиотекой лично, по телефону или в письменном виде.

**5. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении государственной функции (предоставлении государственной услуги):**

**5.1. В части досудебного обжалования:**

5.1.1 Пользователь вправе заявить о нарушениях своих прав и законных интересов, противоправных решениях, нарушении срока, некорректном поведении, нарушении положения Административного регламента лично, по телефону, по почте и по электронной почте Департамента. Рассмотрение обращений осуществляется в порядке предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.1.2 Предметом обжалования могут быть действия (бездействия) и решения; нарушающие права и свободы пользователя.

5.1.3 Вышестоящие в порядке подчиненности орган, объединение, должностное лицо обязаны рассмотреть жалобу в месячный срок. Если пользователю в удовлетворении жалобы отказано или он не получил ответа в течение месяца со дня ее подачи, он вправе обратиться с жалобой в суд.

**5.2. В части судебного обжалования:**

5.2.1. Каждый пользователь вправе обратиться с жалобой в суд, если считает, что неправомерными действиями (решениями) государственных органов, учреждений, предприятий и их объединений. Общественных объединений или должностных лиц, государственных служащих нарушены его права и свободы.

**5.2.2. Для обращения в суд с жалобой устанавливаются следующие сроки:**

Три месяца со дня, когда пользователю стало известно о нарушении его прав;

Один месяц со дня получения пользователем письменного уведомления об отказе вышестоящего органа, объединения, должностного лица в удовлетворении жалобы или со дня истечения месячного срока после подачи жалобы. Если пользователем не был получен не нее письменный ответ.

Приложение № 1

**К административному регламенту по**

**Предоставлению**

**муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание[[3]](#footnote-3)\*»**

**Исполнительный орган,**

**ответственный за оказание муниципальной услуги**

**«Библиотечное обслуживание[[4]](#footnote-4)\*»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Юридический адрес** | **Время**  **работы** | **Телефоны,**  **e-mail** |
| Муниципальное учреждение «Янегский центр культуры и досуга» | Ленинградская обл., Лодейнопольский район,  Пос. Янега  ул. Пионерская,  д.6 | 08.30-17.00  обед  13.00-14.00  Выходные дни  суббота-воскресенье | **Тел/факс приемной:**  **8(813-64)46- 191** |

Приложение № 2

**К административному регламенту по**

**Предоставлению**

**муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание[[5]](#footnote-5)\*»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование**  **учреждения** | **Юридический**  **адрес** | **Время работы** | **Телефоны** |
| Янегская сельская библиотека | 187727, Ленинградская обл., Лодейнопольский район, пос. Янега, ул. Пионерская  д. 3.; | понедельник – пятница  13.00 – 19.00  выходной-  суббота, воскресенье | Тел./факс  **8-813-64-46-138** |
| Андреевщинская сельская библиотека | 187720, Ленинградская обл., Лодейнопольский район, д. Андреевщина; | Понедельник-пятница  с 14.00 до 17.00  Среда с10.00 до 13.00  выходной  воскресенье, понедельник | нет |

1. [↑](#footnote-ref-1)
2. [↑](#footnote-ref-2)
3. [↑](#footnote-ref-3)
4. [↑](#footnote-ref-4)
5. [↑](#footnote-ref-5)