**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**СОЛОДЧИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**ОЛЬХОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  
ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 09 октября 2015 г. № 71

Об утверждении административного регламента

предоставления Центром Досуга Молодежи «Созвездие»

Солодчинского сельского поселения

муниципальной услуги « Предоставление библиотечных услуг

на территории Солодчинского сельского поселения»

В соответствии с Федеральными законами от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», от 29 декабря 1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле», Законом Волгоградской области от 13.05.2008 №1686-ОД «О библиотечном деле в Волгоградской области»;

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент предоставления Центром Досуга Молодежи «Созвездие» Солодчинского сельского поселения муниципальной услуги «Предоставление библиотечных услуг на территории Солодчинского сельского поселения»(Приложение №1).

2. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

4. Настоящее постановление вступает в силу с момента его официального опубликования (обнародования).

Глава Солодчинского

сельского поселения Л.Н. Харитонова

Приложение №1

к постановлению № 71 от 09.10.2015 года

администрации Солодчинского

сельского поселения

Об утверждении административного регламента

предоставления Центром Досуга Молодежи «Созвездие»

Солодчинского сельского поселения

муниципальной услуги « Предоставление библиотечных услуг

на территории Солодчинского сельского поселения»

**Административный регламент**

**предоставления Муниципальным учреждением культуры Солодчинского сельского поселения муниципальной услуги «Предоставление библиотечных услуг на территории Солодчинского сельского поселения»**

**1. Общие положения**

**1.1.Предмет регулирования административного регламента.**

Руководителем учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, обеспечиваются условия для беспрепятственного доступа инвалидов в здание, в котором оказывается услуга, и получения услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами, включая:

возможность беспрепятственного входа в помещения и выхода из них;

содействие со стороны должностных лиц учреждения, при необходимости, инвалиду при входе в объект и выходе из него;

оборудование на прилегающих к зданию территориях мест для парковки автотранспортных средств инвалидов;

возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в учреждение, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью персонала учреждения;

возможность самостоятельного передвижения по объекту в целях доступа к месту предоставления услуги, а также с помощью должностных лиц, предоставляющих услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменной кресла-коляски;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории учреждения;

проведение инструктажа должностных лиц, осуществляющих первичный контакт с получателями услуги, по вопросам работы с инвалидами;

размещение носителей информации о порядке предоставления услуги инвалидам с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе, при необходимости, дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;

обеспечение допуска на объект собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме, установленной федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

оказание должностными лицами инвалидам необходимой помощи, связанной с разъяснением в доступной для них форме порядка предоставления и получения услуги, оформлением необходимых для ее предоставления документов, ознакомлением инвалидов с размещением кабинетов, последовательностью действий, необходимых для получения услуги;

обеспечение допуска сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, а также иного лица, владеющего жестовым языком;

обеспечение условий доступности для инвалидов по зрению официального сайта учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

предоставление инвалидам возможности получения государственной услуги в электронном виде с учетом ограничений их жизнедеятельности;

предоставление, при необходимости, услуги по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме;

оказание должностными лицами учреждения иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

Настоящий административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление библиотечных услуг на территории Солодчинского сельского поселения » (далее – Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги. Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий при предоставлении доступа к библиотечным услугам.

**1.2.** **Сведения о заявителях (пользователях)**

Право на предоставление муниципальной услуги имеют:

- юридические или физические лица, жители с. Солодча независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

Иногородние и иностранные граждане, а также лица без гражданства обслуживаются в читальном зале сельской библиотеки Солодчинского сельского поселения в соответствии с Уставом ЦДМ «Созвездие» и Правилами пользования библиотекой.

Пользователи библиотек, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и ограниченными возможностями здоровья, имеют право получать документы из фондов муниципальных общедоступных библиотек через внестационарные формы обслуживания.

**1.3.Требования к порядку информирования о правилах предоставления муниципальной услуги**

1.3.1. ***Порядок информирования***:

Местонахождение и график работы исполнителей муниципальной услуги:

- сельская библиотека Центра Досуга Молодежи «Созвездие» Солодчинского сельского поселения (далее- сельская библиотека);

юридический и фактический адрес: 403670, с. Солодча, Ольховского района, Волгоградской области, ул. Кирова 2а ;

контактный телефон – 8 (844 56) 5 -32-09;

адрес электронной почты: shnaider.cdm@yandex.ru

Режим работы:

понедельник – пятница с 9.00 до 16.00;

суббота, воскресенье – выходные дни, Местонахождение и график работы исполнителей муниципальной услуги:

- сельская библиотека Центра Досуга Молодежи «Созвездие» Солодчинского сельского поселения (далее- сельская библиотека);

юридический и фактический адрес: 403670, с. Захаровка, Ольховского района, Волгоградской области, ул. Школьная д 24;

контактный телефон – 8 (844 56) 5 -32-09;

адрес электронной почты: shnaider.cdm@yandex.ru

Режим работы:

Вторник и четверг с 12.00 до 16.30;

Понедельник, среда, пятница, суббота, воскресенье – выходные дни,

В предпраздничные дни продолжительность рабочего времени сокращается на час.

1.3.2. Порядок получения информации заявителями:

Информирование осуществляется безвозмездно.

Информирование граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется в виде:

- индивидуального информирования;

- публичного информирования.

Информирование проводится в форме:

- устного информирования;

- письменного информирования;

- информирования по электронной почте.

Индивидуальное устное информирование обеспечивается работниками сельской библиотеки, ответственными за предоставление информации лично, по телефону, по электронной почте. Информирование (по телефону или лично) работником сельской библиотеки, осуществляющим индивидуальное устное информирование, должно начинаться с информации о наименовании органа, в который обратился гражданин, фамилии, имени, отчества и должности работника, а затем, в вежливой форме подробно дается информация по интересующему его вопросу. Работник сельской библиотеки, осуществляющий информирование, должен оперативно предоставить полный ответ на вопрос, поставленный в обращении гражданина. Время ожидания ответа при информировании не должно превышать 20 минут. В случае, если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, работник сельской библиотеки, осуществляющий индивидуальное устное информирование, может предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначить другое удобное для заявителя время для индивидуального устного информирования.

На индивидуальное устное информирование (лично или по телефону) каждого гражданина работник сельской библиотеки, осуществляющий индивидуальное устное информирование, выделяет не более 20 минут. Работник сельской библиотеки, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен корректно и внимательно относиться к обратившимся гражданам, не унижая их чести и достоинства.

Индивидуальное письменное информирование предоставляется при наличии письменного обращения получателя муниципальной услуги посредством почтовой связи, в том числе электронной. Ответ на обращение гражданина представляется в простой, четкой и понятной форме с указанием должности лица, подписавшего ответ, а также фамилии, имени, отчества и номера телефона непосредственного исполнителя. Ответ на обращение заявителя направляется в письменном виде по почтовому адресу обратившегося гражданина, в срок, не превышающий 10 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения.

Публичное информирование граждан проводится посредством размещения информации на официальном сайте администрации Солодчинского сельского поселения, а также на информационном стенде в сельской библиотеке.

1.3.3**. *Порядок, форма и место размещения информации***:

Информация о месте нахождения, графике работы, порядке предоставления муниципальной услуги размещается на официальном сайте администрации Солодчинского сельского поселения, на информационном стенде в сельской библиотеке.

На информационном стенде, размещаемом в помещении, в котором предоставляется муниципальная услуга, содержится следующая информация:

-месторасположение, график (режим) работы, номер телефона для получения информации о предоставлении муниципальной услуги, адреса официальных сайтов и электронной почты органов и учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;

- перечень получателей муниципальной услуги;

- перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- перечень законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

-порядок обжалования действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги;

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**2.1. Наименование муниципальной услуги**

Муниципальная услуга «Предоставление библиотечных услуг на территории Солодчинского сельского поселения ».

**2.2. Органы и организации, предоставляющие муниципальную услугу** Муниципальную услугу непосредственно предоставляет сельская библиотека.

**2.3. Результат предоставления муниципальной услуги**

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- предоставление доступа к документу, выдача документа, вне зависимости от его формы хранения и содержания;

- мотивированный отказ в выдаче документа по требованию;

- предоставление заявителю информации в форме индивидуального, группового, массового информирования;

- участие заявителя в мероприятиях, проводимых библиотекой.

**2.4. Срок предоставления муниципальной услуги**

Срок предоставления муниципальной услуги:

- Регистрация одного пользователя осуществляется с момента поступления запроса в срок до 15 минут.

- Максимальное время консультирования специалистом получателей муниципальной услуги до 20 минут.

- Время поиска документов составляет от 10 до 40 мин.

- Ожидание в очереди при подаче и получении документов заявителями – до 20 мин.

- Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги не должен превышать 40 мин.

**2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии**:

- с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с изменениями от 6 апреля 2011 г., первоначальный текст опубликован 30.07.2010 в издании «Российская газета» № 168);

- с Основами законодательства Российской Федерации о культуре от 9 октября 1992 г. № 3612-1 (первоначальный текст опубликован 17.11.1992 в издании «Российская газета» № 248);

- с Федеральным законом от 29 декабря 1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (первоначальный текст опубликован 17.01.1995 в издании «Российская газета» № 11-12);

- с Федеральным законом от 29 декабря 2010г. № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;

- с Законом Волгоградской области от 13.05.2008 №1686-ОД «О библиотечном деле в Волгоградской области»;

- Уставом Центра Досуга Молодежи «Созвездие» Солодчинского сельского поселения - Правилами пользования сельской библиотекой Центр Досуга Молодежи «Созвездие» Солодчинского сельского поселения.

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

При первичном обращении за получением муниципальной услуги в сельской библиотеке требуется прохождение процедуры регистрации с предоставлением паспортных данных и оформления формуляра читателя (приложение №1). При этом необходимо предъявить следующие документы:

- удостоверение личности (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, фамилию, имя, отчество, сведения о месте регистрации) заявителя, достигшего 14 лет, при первичном обращении или перерегистрации;

- удостоверение личности (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, фамилию, имя, отчество, сведения о месте регистрации), письменное поручительство одного из родителей или иных законных представителей ребёнка, не достигшего 14 лет (приложение №2), при первичном обращении или перерегистрации;

Для получения муниципальной услуги посредством информационно - телекоммуникационной сети Интернет предоставление документов не требуется.

При повторном обращении пользователями муниципальной услуги в помещениях библиотек документы не предоставляются.

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

Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

**2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги**

В предоставлении муниципальной услуги может быть отказано в случае:

- обращения в дни и часы, когда библиотека закрыта для посещения;

- пользователь нарушил Правила пользования сельской библиотекой;

- изменения законодательства Российской Федерации, Волгоградской области, нормативно-правовых актов органов местного самоуправления Солодчинского сельского поселения, регулирующие исполнение муниципальной услуги;

- не указан почтовый либо электронный адрес получателя муниципальной услуги при ее предоставлении через почту, в том числе электронную.

**2.9. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги**

Других услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

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

Муниципальная услуга предоставляется без взимания государственной пошлины или иной платы.

**2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги**

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 40 минут.

**2.12. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме**

Регистрация одного пользователя осуществляется с момента поступления запроса в срок до 15 минут. Регистрация запроса заявителя в электронной форме производится в течение 1-го рабочего дня.

**2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной,**

**текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги**

2.13.1 Сельская библиотека размещается с учётом территориальной доступности. В здании обеспечивается удобный и свободный подход для заявителей, а также система освещения входа в библиотеку, предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования и хранения верхней одежды посетителей. Библиотеки принимают меры по обеспечению доступности предоставления услуги для лиц с ограниченными возможностями. Обязательно наличие стандартной вывески с наименованием библиотеки и вывески с режимом работы учреждения.

2.13.2 Библиотека должна быть оснащены первичными средствами пожаротушения, оборудованием (стойками, кафедрами для возможности оформления документов), специальной компьютерной техникой, удобной мебелью, обеспечивающей комфорт заявителю.

**2.14. Показатели доступности и качества муниципальной услуги**

2.14.1.***Качественными показателями доступности муниципальной услуги является*:**

- простота и ясность изложения информационных документов;

- наличие различных каналов получения информации о предоставлении услуги;

- доступность работы с представителями лиц получающих услугу.

2.14.2. ***Количественными показателями доступности муниципальной услуги являются***:

- короткое время ожидания услуги;

- удобный график работы учреждения, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

- удобное территориальное расположение учреждения, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.

2.14.3. ***Качественными показателем качества муниципальной услуги являются***:

- точность исполнения муниципальной услуги;

- профессиональная подготовка сотрудников учреждения, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

- высокая культура обслуживания заявителей.

2.14.4. ***Количественным показателем качества муниципальной услуги являются:***

- строгое соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

- количество обоснованных обжалований решений учреждения.

Предоставление муниципальной услуги в электронном виде должно отвечать вышеуказанным требованиям.

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

**3.1. Исполнение муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:**

- обслуживание на абонементе;

- обслуживание в читальном зале;

- внестационарное обслуживание;

- использование услуг межбиблиотечного абонемента;

- справочно-библиографическое обслуживание;

- информационное обслуживание;

- проведение массовых мероприятий;

- предоставление услуги посредством обращения получателя муниципальной услуги через электронную почту.

**3.1.1. Обслуживание на абонементе**

Гражданин, имеющий постоянную регистрацию в с. Солодча Ольховского района впервые обратившийся в библиотеку и желающий воспользоваться услугами библиотеки, предоставляет библиотекарю документ, удостоверяющий личность.

Библиотекарь на основании документа оформляет формуляр читателя, где заполняются личные данные гражданина с указанием контактного телефона и делаются отметки о его посещении. Библиотекарь знакомит получателя муниципальной услуги с правилами пользования библиотекой.

Получатель муниципальной услуги самостоятельно выбирает книги или обращается за помощью к библиотекарю. Получатель муниципальной услуги может взять на дом не более 5 печатных документов, сроком на 15 дней (для детей и взрослых).

По истечении 15 дней получатель муниципальной услуги обязан продлить срок пользования или сдать взятые документы. Библиотекарь записывает взятые документы в формуляр читателя, где получатель муниципальной услуги расписывается за каждый из них. При возврате документов получателем муниципальной услуги библиотекарь в его присутствии вычеркивает возвращенные документы и ставит подпись.

Формуляр читателя на руки не выдается. Если получатель муниципальной услуги прекратил посещать библиотеку по каким - либо причинам, то его формуляр хранится 3 года.

Дошкольники и учащиеся по пятый класс, включительно, за полученные издания не расписываются.

**3.1.2.** **Обслуживание в читальном зале**

Услугами читального зала могут воспользоваться все граждане при предъявлении документа, удостоверяющего личность, даже при разовом обращении. На гражданина оформляется формуляр читателя, который хранится в течение 3 лет. В читальном зале получатель муниципальной услуги может заказать документы. Предоставление документов во временное пользование в читальном зале производится в течение рабочего дня. Получатель муниципальной услуги, закончивший заниматься в читальном зале, сдает выданные документы библиотекарю, который в его присутствии вычеркивает и ставит подпись напротив записи каждого документа. Из читального зала документы на дом не выдаются. Время обслуживания получателя муниципальной услуги в читальном зале составляет 20 минут.

**3.1.3. Внестационарное обслуживание**

Услугами внестационарного обслуживания могут воспользоваться отдельные граждане, которые не имеют возможности посещать стационарную библиотеку.

Для работников трудовых коллективов организаций, предприятий и учреждений доставка литературы осуществляется библиотекарем 1 раз в месяц, по специальному графику. Библиотекарь на основании документа удостоверяющего личность получателя муниципальной услуги оформляет читательский формуляр, где заполняются личные данные гражданина с указанием контактного телефона. Библиотекарь знакомит получателя муниципальной услуги с правилами пользования библиотекой под роспись. Получатель муниципальной услуги может взять на дом не более 5 печатных документов. Документы получателю муниципальной услуги предоставляются сроком на 15 дней. Библиотекарь записывает взятые документы в читательский формуляр, где получатель муниципальной услуги расписывается за каждый из них. По истечении 15 дней библиотекарь меняет документы согласно заявке получателя. При возврате документов библиотекарь в присутствии получателя муниципальной услуги вычеркивает возвращенные документы и ставит подпись.

Предоставление муниципальной услуги гражданам, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и с ограниченными возможностями здоровья осуществляется посредством исполнения следующей административной процедуры:

- получатель муниципальной услуги может обратиться в сельскую библиотеку лично по телефону или путем отправления сообщения на электронный адрес сельской библиотеки. В случае отсутствия у получателя муниципальной услуги телефонной и электронной связи, его просьбу о предоставлении муниципальной услуги имеют право передать в устной форме его родственники, социальные работники, знакомые;

- библиотекарь фиксирует полученную заявку на предоставление муниципальной услуги в тетради учета;

- получателю муниципальной услуги сообщают о дате и времени посещения библиотекарем в течение 3-х дней с момента поступления заявки;

- при первом посещении на дому библиотекарь знакомит получателя муниципальной услуги с правилами пользования библиотекой под роспись, оформляет формуляр читателя на основании документа удостоверяющего личность получателя муниципальной услуги;

- по желанию получателя муниципальной услуги документы из фондов сельской библиотеки могут быть выданы его родственникам, социальным работникам, знакомым по доверенности, заполненной получателем муниципальной услуги;

- библиотекарь на основании доверенности получателя муниципальной услуги оформляет формуляр читателя, где заполняются личные данные гражданина с указанием контактного телефона;

- библиотекарь записывает заказанные документы в формуляр читателя, где получатель муниципальной услуги расписывается за каждый из них;

- получатель муниципальной услуги может взять на дом не более 5 печатных документов сроком на 15 дней. По истечении 15 дней получатель муниципальной услуги обязан продлить срок или сдать взятые документы.

**3.1.4. Использование услуг межбиблиотечного абонемента** (далее- МБА)

При отсутствии запрашиваемого издания пользователю могу предложить использование услуг МБА.

Услуга МБА основана на использовании документов из фондов других библиотек при их отсутствии в данном фонде. Основанием для получения литературы является заполненный бланк - заказ, подписанный лицом, ответственным за работу МБА и заверенный печатью библиотеки - абонента. Время заполнения бланка от 5 - 10 минут. Время ожидания документа от 15 до 30 дней. Для контроля над возвратом литературы на оборотной стороне листка - требования отмечается дата получения документа и название выславшей его библиотеки. Издания, полученные по МБА, используются только в читальном зале, а их хранение производится отдельно от фонда сельской библиотеки. При получении литературы читателя извещают о сроке пользования ею в течение 1-2-х дней. Время пользования документом от 5 до 10 дней. Также, если читателю не требуется документ целиком, а фрагмент, в качестве средства передачи документов могут быть использованы компьютерные средства связи: автоматизированный заказ литературы, автоматизированная электронная доставка документов в виде сканированных изображений страниц. Время выполнения заказа до 3 дней.

**3.1.5. Справочно-библиографическое обслуживание**

Справочно-библиографическое обслуживание включает в себя библиографическую или фактографическую информацию. Получатель муниципальной услуги устно или письменно делает запрос библиотекарю. Библиотекарь при приеме библиографического запроса уточняет:

- тему, целевое и читательское назначение, полноту источников, типов и видов изданий, хронологических рамок - 10 минут;

-производит поиск нужной литературы и подготавливает перечень имеющейся литературы и (или) необходимых печатных документов (книг) получателю муниципальной услуги по его запросу. Время поиска нужной литературы составляет от 20 минут до 1 часа. Услуга представляет собой выполнение разовых запросов читателей путем предоставления им справок, содержащих:

- библиографическую информацию о наличии и (или) местонахождении издания в фонде (адресная справка) - 10 минут;

- сведения об отсутствующих в запросе получателя муниципальной услуги или неправильных (искаженных) элементах библиографического описания (уточняющая библиографическая справка) -15 мин.;

- библиографическая информация о литературе по определенной теме, интересующей получателя муниципальной услуги (тематическая библиографическая справка) - от 15 до 40 минут;

- сведения, факты, интересующие получателя муниципальной услуги (фактографическая справка) - 20 минут;

Справочно-библиографическое обслуживание включает в себя также ряд других услуг, оказываемых получателям муниципальной услуги:

- библиографическая консультация, содержащая советы по самостоятельному использованию путей и средств библиографического поиска - 1 консультация - 5 минут;

- беседа об организации и использованию различных частей справочного аппарата по методике библиографического поиска - 5 - 10 мин.

- составление библиографических списков документов по теме запроса - от 2 до 20 часов;

- составление различных библиографических пособий: памяток, дайджестов, указателей, и т.д. - от 100 до 250 часов.

**3.1.6. Информационное обслуживание**

Информационное обслуживание включает в себя: регулярное библиографическое обслуживание без запросов или в соответствии с долговременно действующими запросами. Его основная цель - оповещение читателей о вновь появляющихся документах, необходимых для профессиональной деятельности и самообразования. Отбор абонентов индивидуального и коллективного информирования осуществляется в процессе работы с читателями путем индивидуальных бесед, анкетирования или по просьбе читателя.

Получатель муниципальной услуги устно или письменно делает запрос библиотекарю. Библиотекарь при приеме запроса уточняет тему, согласовывает источники информации, типы и виды изданий, формы передачи (устно, по телефону, письменно) в течение 5 минут, оформляет опросный лист для картотеки абонентов информации, который включает в себя:

- фамилия, имя, отчество;

- год рождения, образование, место работы, должность, адрес, телефон (домашний, рабочий);

- название темы (тем), по которым требуется информирование;

- цель информирования (работа, учеба, интерес).

На оборотной стороне листа указывается дата, сколько было предложено источников, взято. Время заполнения на одного абонента от 3 до 5 минут. Поиск и отбор документов для информации: от 1 до 5 источников - письменно от 15 минут, устно - 10 минут.

**3.1.7. Проведение массовых мероприятий**

Сельская библиотека в целях формирования духовно наполненного досуга, популяризации лучших образцов отечественной и зарубежной литературы организуют бесплатно для получателей муниципальной услуги различные формы массовых мероприятий согласно плану работы на текущий год. Процедура заканчивается проведением мероприятия и его фиксацией в дневнике библиотеки.

Действия работников, ответственных за предоставление муниципальной услуги:

- подготовка и организация проведения экскурсий, занятий клубов по интересам, викторин, заочных путешествий, литературных и познавательных игр, конкурсов, тематических программ, фестивалей и т.д.;

- информационное и рекламное обеспечение по подготовке и проведению мероприятия (текущая связь с участниками, СМИ, написание пресс-релизов);

- разработка сценарных планов, информационно-рекламных материалов (объявления, программы мероприятия, афиши, приглашения и др.);

- оформление помещения и техническое оснащение мероприятия.

Результатом действий является максимальное участие пользователей в культурно- просветительных мероприятиях.

**3.1.8. Предоставление услуги посредством обращения получателя муниципальной услуги через электронную почту**

Через электронную почту сельской библиотеки получатель муниципальной услуги имеет возможность ознакомиться с настоящим Регламентом, отправить запрос в адрес библиотеки. От получателей услуг не требуются документы для получения муниципальных услуг.

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

**4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением положений административного регламента**

Текущий контроль осуществляется постоянно должностными лицами по каждой процедуре в соответствии с установленными административным регламентом содержанием действий и срокам их осуществления, а также путем проведения проверок руководителями Учреждений исполнения должностными лицами Учреждений положений административного регламента. Для текущего контроля используются сведения, содержащиеся в соответствующих делах, устной и письменной информации уполномоченных должностных лиц, осуществляющих регламентируемые действия. О случаях и причинах нарушения сроков, содержания административных процедур и действий должностные лица немедленно информируют своих непосредственных руководителей, а также осуществляют срочные меры по устранению нарушений. Должностные лица несут персональную ответственность за: не соблюдение установленного порядка приема документов; не принятие надлежащих мер по полной и всесторонней проверке предоставленных материалов и документов; не соблюдение сроков рассмотрения и порядка предоставления государственной услуги, оформления и выдачи документов, связанных с предоставлением государственной услуги; не своевременное формирование, ведение и не надлежащее хранение соответствующих дел. Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

**4.2.** **Плановые и внеплановые проверки**

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав Заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на жалобы Заявителей, на решения, действия (бездействие) должностных лиц Учреждения.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Плановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся не реже одного раза в год. Внеплановые проверки могут проводиться по конкретной жалобе Заявителя. Проверки полноты и качества предоставляемой муниципальной услуги проводятся на основании приказов Учреждения. Для проведения проверки формируется комиссия, в состав которой включаются должностные лица Учреждения Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению, акт подписывается членами комиссии. С актом знакомятся исполнители муниципальной услуги. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав Заявителей к виновным лицам применяются меры ответственности, установленные законодательством Российской Федерации.

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

5.1. Получатели муниципальной услуги имеют право обратиться с жалобой лично (устно или письменно) или направить по почте, электронной почте письменное заявление или жалобу (далее – письменное обращение).

5.2. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решения или действия (бездействия) должностного лица сельской библиотеки является поступление жалобы (претензии) гражданина, изложенной в письменной или электронной форме о его несогласии с результатом предоставления муниципальной услуги.

5.3. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение или действие (бездействие) должностного лица сельской библиотеки в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.4 Устные обращения граждан излагаются во время личного приема у руководителя учреждения.

5.5 Письменное обращение гражданина должно содержать:

-фамилию, имя, отчество гражданина;

-почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

-суть предложения, заявления или жалобы;

-личную подпись и дату.

Основаниями для отказа в рассмотрении жалобы либо для приостановления ее рассмотрения являются:

- Если в письменном обращении не указаны: фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

- 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.

- 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.

- 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.

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

- Должностные лица, которым может быть адресована жалоба:

-Глава Солодчинского сельского поселения, тел: 8(84456) 5-81-16, адрес: 403672, Волгоградская область, Ольховский район, с. Солодча, ул. Элеваторная, 2.

- Директор ЦДМ «СОЗВЕЗДИЕ» Солодчинского сельского поселения, тел: 8(84456) 5-81-31, адрес: 403672, Волгоградская область, Ольховский район, с. Солодча, ул. Школьная, 1. понедельник-пятница – с 8.00 до 16.00.

5.7. Рассматриваются обращения граждан, и направляется ответ заявителю в срок не более 15 дней со дня их регистрации.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы (претензии) на решение или действие (бездействие), принятое или осуществленное в ходе предоставления муниципальной услуги, Глава Солодчинского сельского поселения или директор ЦДМ «СОЗВЕЗДИЕ» Солодчинского сельского поселения:

- признает решение или действие (бездействие) должностного лица правомерным;

- признает решение или действие (бездействие) должностного лица неправомерным и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

Приложение № 1 к регламенту

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Заметки библиотекаря  Даю свое согласие библиотеке на обработку, хранение, уточнение, использование, уничтожение персональных данных (в том числе в автоматизированной информационной системе библиотеки)  \_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  Дата подпись расшифровка подписи | **Формуляр читателя** | | | | | |
| № |  |  |  |  |  |
| год |  |  |  |  |  |
| Фамилия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | |
| Имя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | |
| Отчество\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | |
| Год рождения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | |
| Образование \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | |
| Место работы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Домашний адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Паспорт\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | |
| Дата записи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | |
| Дата перерегистрации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | |
| Состоит читателем с\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | |
| Правила библиотеки обязуюсь выполнять  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  подпись читателя | | | | | |

Приложение № 2 к регламенту

|  |
| --- |
| **Поручительство**  Прошу записать моего сына (дочь)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (фамилия имя год рождения)  ученика(цу)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ школы \_\_\_\_\_\_\_\_\_ класса  в сельскую библиотеку ЦДМ «СОЗВЕЗДИЕ» Солодчинского сельского поселения  Ручаюсь за своевременный возврат книг. В случае порчи или потери я \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Ф.И.О поручителя  обязуюсь возместить их. Ознакомлен и согласен с условиями, изложенными в Правилах пользования сельской библиотекой. Даю согласие на обработку моих персональных данных, указанных в настоящем поручительстве (договоре).  Домашний адрес\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Место работы мамы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Место работы папы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Телефон домашний\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ мобильный \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Я согласен (на) с тем, что библиотекарь вправе напоминать мне об изданиях, взятых моим ребёнком или мной на дом, в случае просрочки даты их возврата, путём телефонных звонков и почтовых отправлений.  Подпись \_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |