



**Иркутская область
Усть-Кутское муниципальное образование
Администрация**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 05.03. 2014 г.

№ 279-п

г. Усть-Кут

**Об утверждении Административного
регламента по предоставлению
муниципальной услуги
«Библиотечное обслуживание населения»**

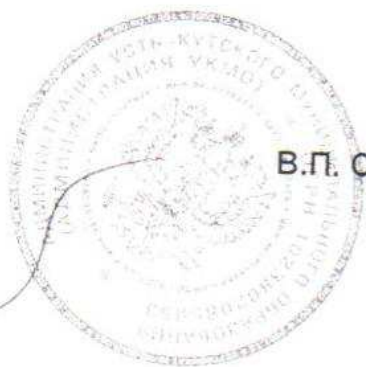
В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", ст. 15 Федерального закона от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», руководствуясь постановлением Администрации Усть-Кутского муниципального образования от 16 ноября 2011 года № 1105-п «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг», ст. 48 Устава Усть-Кутского муниципального образования,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения» в новой редакции (Приложение № 1).
2. Отменить постановление Администрации Усть-Кутского муниципального образования от 14.10.2011 г. № 999-п «Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения», постановление Администрации Усть-Кутского муниципального образования от 16.05.2013 г. № 623-п «О внесении изменений в постановление Администрации Усть-Кутского муниципального образования от 14.10.2011 г. № 999-п «Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения».
3. Настоящее постановление обнародовать путем размещения на официальном сайте Администрации Усть-Кутского муниципального образования в сети «Интернет».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заведующего
Отделом культуры Администрации Усть-Кутского муниципального образования
Кравчук Л.Г.

Мэр Усть-Кутского
муниципального образования



В.П. Сенин

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению муниципальной услуги
«Библиотечное обслуживание населения»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения» (далее - Регламент) разработан в целях повышения требований к качеству и доступности предоставления муниципальной услуги (далее - Услуга), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении Услуги.

1.2. Предметом регулирования настоящего Регламента являются правоотношения, возникающие при обращении заявителей по вопросам библиотечного обслуживания населения.

1.3. Настоящий Регламент устанавливает стандарт предоставления Услуги, состав последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, формы контроля за исполнением Регламента, порядок обжалования решений и действий (бездействия) при предоставлении Муниципальным казенным учреждением культуры «Усть-Кутская межпоселенческая библиотека: Усть-Кутского муниципального образования (далее по тексту - МКУК «Усть-Кутская МБ» УКМО), его должностными лицами Услуги.

1.4. Заявителем на предоставление Услуги являются физические и юридические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

1.5. Информирование заявителей о порядке предоставления Услуги является одним из оснований обеспечения предоставления Услуги, устанавливающим необходимый уровень ее качества и доступности.

Информирование заявителей по вопросам предоставления Услуги осуществляется:
- при непосредственном обращении в библиотеки МКУК «Усть-Кутская МБ» УКМО;
- посредством телефонной связи;
- путем размещения информации на сайте МКУК «Усть-Кутская МБ» УКМО в сети «Интернет», в средствах массовой информации.

Прием заявителей осуществляется согласно графику работы библиотек с 9.00 до 18.00 часов ежедневно. Выходной день - воскресенье.

Время предоставления перерыва для отдыха и питания специалистами непосредственно оказывающих Услугу, устанавливается с 13-00 до 14-00 часов.

Информирование заявителей о порядке предоставления Услуги может осуществляться:

- по телефонам библиотек;
- при личном обращении в библиотеки;
- по письменным обращениям на имя директора МКУК «Усть-Кутская МБ» УКМО, либо на имя заведующего Отделом культуры Администрации УКМО;

- в средствах массовой информации, на сайте МКУК «Усть-Кутская МБ» УКМО.

Основными требованиями к информированию являются:

- актуальность и своевременность предоставления информации;
- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информации;
- наглядность форм предоставляемой информации;
- удобство и доступность предоставляемой информации;
- оперативность предоставляемой информации.

✓ При осуществлении консультирования по телефону в соответствии с поступившим запросом предоставляется информация:

- о порядке предоставления Услуги;
- о перечне документов, необходимых для предоставления Услуги;
- о наличии разыскиваемых документов в фондах библиотек;
- иные вопросы по предоставлению Услуги рассматриваются только на основании личного обращения заявителя.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист библиотеки, осуществляющей предоставление Услуги, подробно и в вежливой форме информирует обратившихся по интересующему их вопросу. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. При невозможности дать ответ на вопрос, необходимо переадресовать звонок уполномоченному специалисту. Время разговора не должно превышать 10 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник, осуществляющий устное информирование, может предложить заинтересованному лицу обратиться за необходимой информацией в письменном виде, через Интернет, либо назначить другое удобное для заинтересованного лица время для устного информирования.

Индивидуальное письменное информирование при обращении заинтересованных лиц осуществляется путем почтовых отправлений. Ответ направляется в письменном виде или по электронной почте (в зависимости от способа доставки ответа, указанного в письменном обращении, или способа обращения заинтересованного лица за информацией). Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Информирование заявителей о порядке предоставления Услуги по электронной почте по возможности осуществляется в режиме реального времени или не позднее пяти дней с момента получения обращения.

Порядок информирования о правилах предоставления Услуги:

- информация, предоставляемая об Услуге, является открытой и общедоступной;
- информационное обеспечение по предоставлению Услуги осуществляется органом, оказывающим Услугу самостоятельно.

Информационные стенды в учреждении оборудуются в доступном для заинтересованных лиц месте.

Информация о предоставлении Услуги должна содержать сведения:

- об органе, ответственном за предоставление Услуги: сведения о месте нахождения, контактных телефонах (телефонах для справок), адресах в сети Интернет, адресах электронной почты, сведения о графике (режиме работы);
- о порядке предоставления Услуги;
- о действиях заявителя, являющихся основанием для предоставления Услуги;
- о результате оказания Услуги и порядке выдачи заявителю соответствующих документов;

- перечень документов необходимых для получения Услуги.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Библиотечное обслуживание населения».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу:

- Отдел культуры Администрации Усть-Кутского муниципального образования;

- Муниципальное казенное учреждение культуры «Усть-Кутская межпоселенческая библиотека» Усть-Кутского муниципального образования.

№ п/п	Полное наименование учреждения в соответствии с учредительными документами	Место нахождения учреждения (юридический адрес)	Электронный адрес	ФИО (полное) директора, телефон
1.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Усть-Кутская межпоселенческая библиотека» Усть-Кутского муниципального образования	Иркутская область, г. Усть-Кут, ул. Речников, 42	libustkut@mail.ru	Зубарева Светлана Гавриловна 8 395 65 5 76 77

Структурные подразделения МКУК «Усть-Кутская МБ» УКМО

№ п/п	Наименование	Адрес	Телефон
1.	Центральная городская детская библиотека	ул. Пролетарская, 13	5-78-34
2.	Библиотека № 1	ул. Островского, 13	5-45-01
3.	Библиотека № 3	ул. Островского, 13	5-41-01
4.	Библиотека № 20	ул. Набережная, 15	5-76-77 МКУК «Усть-Кутская МБ» УКМО
5.	Библиотека № 5	с. Боярск	5-76-77 МКУК «Усть-Кутская МБ» УКМО
6.	Библиотека № 9	с. Омолуй	5-76-77 МКУК «Усть-Кутская МБ» УКМО
7.	Библиотека № 10	с. Орлинга	5-76-77 МКУК «Усть-Кутская МБ» УКМО

8.	Библиотека № 14	п. Карпово, ул. Ангарская, 34	5-76-77 МКУК «Усть-Кутская МБ» УКМО
----	-----------------	----------------------------------	--

Иные органы местного самоуправления, учреждения и организации в предоставлении Услуги не участвуют.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги:

Результатом предоставления Услуги является выдача по запросу заявителя документа во временное пользование.

Документ - материальный объект, находящийся в библиотечном фонде (печатный - книга, журнал, брошюра; аудиовизуальный - аудиокассета, видеокассета; цифровой - записанный на материальном носителе - CD-диске, DVD-диске, дискете, флеш-карте) с зафиксированной на нем информацией в виде текста, звукозаписи или изображения, предназначенный для передачи во времени и пространстве в целях хранения и общественного использования.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Общий срок предоставления Услуги:

- во временное пользование вне учреждения не более 5 документов на срок 30 дней;
- в детской библиотеке - 10 дней.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

- Конституция РФ, принятая всенародным голосованием 12 декабря 1993 г.;
- Федеральный закон от 29 декабря 1994 г. № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Федеральный закон от 29 декабря 1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральный закон от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 22 августа 2004 года № 122 - ФЗ «О внесении изменений в законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых законодательных актов Российской Федерации в связи с принятием федеральных законов «О внесении изменений и дополнений в Федеральный закон «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации» и «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Закон РФ от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.0-99 "Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения» - постановление Госстандарта РФ от 7 октября 1999 г. № 34-ст.;
- Закон Иркутской области от 18 июля 2008 г. № 46-ОЗ «О библиотечном деле в Иркутской области»;
- Устав Усть-Кутского муниципального образования;
- Положение об Отделе культуры Администрации Усть-Кутского муниципального образования;
- Устав Муниципального казенного учреждения культуры «Усть-Кутская межпоселенческая библиотека» Усть-Кутского муниципального образования.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги:

Для регистрации в качестве получателя Услуги (при обращении за Услугой впервые) заинтересованное лицо предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а несовершеннолетние в возрасте до 14 лет – письменное поручение их родителей (законных представителей). Несовершеннолетние, законным представителем которых является соответствующее учреждение, регистрируются в качестве получателя Услуги по письменному ходатайству указанных учреждений.

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

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Услуги, отсутствуют.

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

- непредставление определенных п. 2.6 настоящего Регламента документов, обязанность предоставления которых возложена на заявителя;
- предоставление документов, оформленных ненадлежащим способом (подчистки, исправления, серьезные повреждения).

При установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов требованиям действующего законодательства, должностное лицо (сотрудник) учреждения, осуществляющий прием, уведомляет заявителя о наличии препятствий для рассмотрения вопроса о регистрации в качестве получателя Услуги и объясняет содержание выявленных недостатков в представленных документах.

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

Предоставление Услуги осуществляется бесплатно.

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

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги при личном обращении не может превышать 15 минут.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

Здание, в котором располагаются должностные лица (сотрудники) учреждения, осуществляющие прием заявителей, должно быть оборудовано удобным входом, обеспечивающим свободный доступ посетителей.

Здание, в котором предоставляется Услуга, должно быть оборудовано противопожарной системой, средствами пожаротушения, средствами оказания первой медицинской помощи (аптечкой), охранно-пожарной сигнализацией.

У входа в здание располагается информационная табличка (вывеска), содержащая информацию о наименовании, месте нахождения, режиме работы учреждения.

Помещения, выделенные для предоставления Услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам.

Прием заявителей осуществляется в кабинете должностного лица (сотрудника) учреждения.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе должностным лицом (сотрудником) учреждения одновременно ведется прием только одного заявителя.

Кабинеты для приема заявителей должны быть оборудованы мебелью, оргтехникой, канцелярскими товарами, необходимыми для приема заявителей, а также информационными табличками (вывесками) с указанием:

- а) номера кабинета;
- б) фамилии, имени, отчества и должности сотрудника, осуществляющего исполнение Услуги;
- в) режима работы.

Рабочее место должностного лица (сотрудника) учреждения должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым базам данных.

На рабочем месте должностного лица (сотрудника) учреждения, осуществляющего предоставление Услуги, располагается табличка с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

В помещении предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования и мест хранения верхней одежды заявителей.

В помещениях размещаются информационные стенды с информацией о предоставлении Услуги.

На информационном стенде размещается следующая обязательная информация:

- наименование и адрес учреждения, в т.ч. адрес интернет-сайта, номера телефонов, адреса электронной почты, график работы учреждения и Отдела культуры Администрации УКМО;
- перечень документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;
- номера кабинетов, где осуществляется прием и консультирование получателей Услуги, фамилии, имена, отчества и должности должностных лиц (сотрудников) учреждения, осуществляющих прием и информирование граждан;
- административный регламент предоставления Услуги;
- блок-схема, наглядно отображающая последовательность прохождения всех административных процедур;
- порядок и сроки предоставления Услуги;
- перечень документов, необходимых для предоставления Услуги;
- выдержки из нормативных правовых актов по вопросам предоставления Услуги;
- перечень оснований для отказа в предоставлении Услуги;
- порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения Услуги;
- необходимая оперативная информация о предоставлении Услуги.

Места для заявителей должны быть оборудованы стульями, столами и канцелярскими принадлежностями.

Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

Показатели доступности и качества:

- открытость деятельности учреждения и его структурных подразделений;
- доступность обращения за предоставлением Услуги;
- получение услуги своевременно в соответствии со стандартом предоставления Услуги;
- получение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления Услуги на личном приеме у специалиста.

2.14. Предоставление Услуги «Библиотечное обслуживание населения» в электронной форме не осуществляется.

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. Предоставление Услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- рассмотрение документов и принятие решения о предоставлении либо отказе в предоставлении Услуги, регистрация заявителя в качестве получателя Услуги (при обращении за Услугой впервые);
- оформление читательского формуляра (при обращении за Услугой впервые);
- ознакомление получателя Услуги с Административным регламентом предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения» и Правилами пользования библиотеками (при обращении за Услугой впервые);
- поиск получателем услуги самостоятельно либо с помощью должностного лица (сотрудника) учреждения необходимой информации о документе в информационно-поисковой системе учреждения;
- выдача по запросу получателя Услуги документа во временное пользование;
- возврат получателем Услуги документов, полученных во временное пользование.

3.2. Рассмотрение документов и принятие решения о предоставлении либо отказе в предоставлении Услуги, регистрация заявителя в качестве получателя Услуги (при обращении за Услугой впервые).

Основанием для начала предоставления Услуги является личное обращение Заявителя за получением Услуги в учреждение в рабочие дни и часы согласно графику работы.

В ходе приема документов должностное лицо (сотрудник) учреждения, осуществляющий прием:

- устанавливает личность заявителя, проверяет документ, удостоверяющий личность;
- регистрирует заинтересованное лицо в качестве получателя Услуги.

Должностное лицо (сотрудник) учреждения, осуществляющий прием, при рассмотрении документов проверяет:

- актуальность представленных документов в соответствии с требованиями к срокам их действительности;
- соответствие представленных документов, требованиям действующего законодательства, удостовераясь, что:
- тексты документов написаны разборчиво;
- фамилии, имена и отчества написаны полностью;
- в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных исправлений;
- документы не исполнены карандашом;
- документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

При установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов требованиям действующего законодательства, должностное лицо (сотрудник) учреждения, осуществляющий прием, уведомляет заявителя о наличии препятствий для рассмотрения вопроса о регистрации в качестве получателя Услуги и объясняет содержание выявленных недостатков в представленных документах.

Срок регистрации заявителя в качестве получателя Услуги (при обращении за услугой впервые) - 15 минут.

Слабовидящие получатели Услуги имеют право на библиотечное обслуживание и получение документов на специальных носителях информации.

Получатели Услуги, которые не могут посещать учреждение в силу преклонного возраста и физических недостатков, имеют право получать документы из фондов учреждения через заочные или внестанционные формы обслуживания,

Получатели Услуги – пенсионеры, инвалиды, участники Великой Отечественной войны, труженики тыла, ветераны труда пользуются правом приоритетного обслуживания в учреждении.

3.3. Оформление читательского формуляра (при обращении за Услугой впервые).

Должностное лицо (сотрудник) учреждения, осуществляющий прием, должен оформить читательский формуляр (при обращении за Услугой впервые) по форме согласно Приложению № 3.

Читательский формуляр содержит сведения о получателе Услуги (фамилия, имя, отчество, пол, год рождения, паспортные данные (серия и номер), сведения о регистрации по месту жительства и/или временной регистрации по месту пребывания, телефон, сведения об образовании, место работы/учебы, должность), порядковый номер читательского формуляра, личную подпись получателя Услуги.

Персональные данные получателя Услуги обрабатываются учреждением в соответствии с требованиями законодательства, устанавливающего порядок обработки персональных данных, с письменного согласия получателя Услуги (либо его законного представителя), подтверждаемого его собственноручной подписью (либо подписью его законного представителя) в читательском формуляре.

Читательский формуляр, сохраняется за получателем Услуги до конца года.

При перемене места жительства, изменении фамилии и других изменениях данных, внесенных в читательский формуляр, получатель Услуги должен сообщить в учреждение, его структурное подразделение.

3.4. Ознакомление получателя услуги с Административным регламентом предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения» и Правилами пользования библиотеками (при обращении за Услугой впервые).

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения» и Правила пользования библиотеками должны быть размещены в учреждении в доступном для обозрения всех заинтересованных лиц месте.

Должностное лицо (сотрудник) учреждения, осуществляющий прием, должен подробно разъяснить получателю Услуги основные положения, регламентирующие порядок предоставления Услуги, что подтверждается собственноручной подписью получателя Услуги (либо подписью его законного представителя) в читательском формуляре.

3.5. Поиск получателем Услуги самостоятельно либо с помощью должностного лица (сотрудника) учреждения необходимой информации о документе в информационно-поисковой системе учреждения.

Основанием для начала процедуры поиска является получение должностным лицом (сотрудником) учреждения устного запроса получателя Услуги.

Должностное лицо (сотрудник) учреждения, осуществляет поиск документов в фонде учреждения.

Максимальное время поиска одного документа не должно превышать 10 минут.

Работа с отдельным пользователем - 15 минут.

3.6. Выдача по запросу получателя Услуги документа во временное пользование.

Во временное пользование вне учреждения, получателю Услуги выдаётся единовременно не более 5 документов.

Документами, удостоверяющими факт и дату выдачи получателю Услуги документов, является читательский формуляр и книжный формуляр (Приложение № 4).

В читательском формуляре должностным лицом (сотрудником) учреждения производится регистрация каждого документа, выдаваемого получателю Услуги как во временное пользование вне учреждения, так и во временное пользование в читальном зале, с указанием даты выдачи документа, инвентарного номера, классификационного индекса, автора и заглавия.

На книжном формуляре проставляется дата выдачи, после чего книжный формуляр вкладывается в формуляр пользователя, для изучения использования книжного фонда.

На листке срока возврата (на внутренней стороне переплета (обложки) каждого документа) проставляется дата выдачи документа.

Услуга учреждением может быть предоставлена в следующих формах библиотечного обслуживания:

Абонемент - предусматривает выдачу документа во временное пользование вне учреждения, его структурного подразделения на определенных условиях - для получателей Услуги, имеющих постоянную регистрацию и проживающих в пределах зоны обслуживания учреждения, его структурного подразделения;

Читальный зал - предусматривает выдачу документа во временное пользование для работы в помещении учреждения, её структурного подразделения в рабочее время согласно графику работы - для всех категорий получателей Услуги;

Центр правовой информации - предоставление доступа к электронным документам и базам данных в помещении учреждения, его структурного подразделения - для всех категорий получателей Услуги (дополнительная платная услуга).

Получатели Услуги, не имеющие постоянной регистрации на территории Усть-Кутского муниципального образования вправе пользоваться фондами учреждения в форме абонемента и читального зала под залог.

Получатель Услуги, получивший документы во временное пользование вне учреждения, имеет право продлить срок пользования документами лично или по телефону не более 2-х раз, если на данные документы нет спроса со стороны других получателей Услуги.

Читальный зал обслуживает всех желающих получателей Услуги, записавшихся в читальный зал. Число документов, выдаваемых получателю Услуги в течение дня в читальном зале, не ограничено. В случае отсутствия документа интересующего получателя Услуги, получатель Услуги имеет право на единовременное пользование читальным залом.

Получатель Услуги при получении документов во временное пользование, как вне учреждения, так и в читальном зале, обязан расписаться за каждый полученный документ. Пользователи категории «учащиеся» расписываются в формулярах, начиная с 2-го класса общеобразовательной школы.

Получатель Услуги, получивший документы во временное пользование в читальном зале, временно покидающий зону обслуживания, сдает документы должностному лицу (сотруднику) учреждения с предупреждением о своем возвращении. В случае, если получатель Услуги покинул зону обслуживания без предупреждения и оставил на рабочем столе, полученные в читальном зале документы, ответственность за их сохранность несет получатель Услуги.

При получении документа во временное пользование, как вне учреждения, так и в читальном зале, получатель Услуги обязан проверить состояние документов и предупредить должностное лицо (сотрудника) учреждения об обнаруженных дефектах.

3.7. Возврат получателем Услуги документов, полученных во временное пользование.

При возвращении получателем Услуги документов, полученных как во временное пользование вне учреждения, так и в читальном зале, должностное лицо (сотрудник) учреждения, проверяет состояние сдаваемых документов, зачеркивает расписку получателя Услуги в читательском формуляре и вкладывает книжный формуляр в документ в присутствии получателя Услуги.

При нарушении получателем Услуги срока возврата документов, полученных во временное пользование вне учреждения, учреждение, через 30 дней напоминает получателю письменно или по телефону о необходимости возврата документов, что фиксируется в читательском формуляре.

К получателю Услуги, несвоевременно возвратившему документы, полученные во временное пользование вне учреждения, его структурного подразделения, учреждение, его структурное подразделение вправе применить санкции:

- возмещение ущерба в соответствии с Положением о начислении суммы компенсации ущерба библиотеке, выразившемся в несвоевременном возврате изданий пользователями;
- возмещение ущерба в размере стоимости документа;
- перевод получателя Услуги, имеющего право на бесплатное обслуживание на абонементе, на обслуживание под залог;
- лишение получателя Услуги права пользования абонементом постоянно или на определённый срок.

За порчу документов к получателю Услуги, получившему документы во временное пользование в читальном зале, учреждение, его структурное подразделение вправе применить санкции:

- о возмещении причинённого ущерба;
- о восстановлении испорченного документа;
- о материальной компенсации за испорченный документ.

Основания для отказа в предоставлении Услуги - отказа в выдаче документа.

- отсутствие документа в фонде учреждения, его структурного подразделения на момент обращения получателя Услуги;
- лишение получателя Услуги права пользования абонементом постоянно или на определённый срок за нарушение правил настоящего Регламента в части возвращения документа.

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1 Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению Услуги осуществляется Отделом культуры Администрации Усть-Кутского муниципального образования.

4.2. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается заведующим Отделом культуры Администрации УКМО.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения работниками учреждения, задействованных в предоставлении Услуги, положений настоящего Регламента, федеральных и областных нормативных правовых актов.

Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль, устанавливается индивидуальными правовыми актами органов, участвующих в оказании Услуги, положениями о структурных подразделениях, должностными регламентами.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми.

Плановые проверки проводятся в соответствии с планом основных мероприятий Отдела культуры Администрации УКМО.

Внеплановые проверки проводятся в случае поступления в Отдел культуры Администрации УКМО обращений физических или юридических лиц с заявлениями (жалобами) на нарушение их прав и законных интересов, а также для проверки исполнения предписаний об устранении выявленных нарушений.

Контроль за полнотой и качеством исполнения Услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

Результаты проверки оформляются в письменной форме. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется

привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3. Сотрудники, уполномоченные на оказание Услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка приема документов, за проверку документов, определение их подлинности и соответствия установленным требованиям, а также соблюдение сроков выполнения административных процедур (действий), входящих в их компетенцию, которые указаны в настоящем Регламенте.

4.4 Положения, характеризующие требования к порядку и форме контроля за предоставлением Услуги со стороны граждан, их объединений и организаций, не предусмотрены.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

5.1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования заявителями являются решения и действия (бездействия) органа, предоставляющего Услугу, а также должностных лиц органа, предоставляющего Услугу, связанные с предоставлением Услуги.

5.2. С целью обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего Услугу, а также его должностных лиц заявитель вправе обратиться в орган, предоставляющий Услугу с заявлением об обжаловании решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего Услугу, а также должностных лиц органа, предоставляющего Услугу.

5.3. Жалоба на решение и действие (бездействие) должностных лиц органа, предоставляющего Услугу, подается на имя мэра Усть-Кутского муниципального образования либо заведующего Отделом культуры Администрации УКМО (лица, исполняющего его обязанности).

5.4. Заявитель может обратиться с жалобой, в следующих случаях:

- нарушения срока регистрации запроса заявителя о предоставлении Услуги;
- нарушения срока предоставления Услуги;
- требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления Услуги;
- отказа в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления Услуги, у заявителя;
- отказа в предоставлении Услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- затребования с заявителя при предоставлении Услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- отказа органа, предоставляющего Услугу, должностного лица органа, предоставляющего Услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений..

5.5. Жалоба может быть подана в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме одним из следующих способов:

- лично по адресу: 666793, Иркутская обл., г. Усть-Кут, ул. Халтурина, д. 52; телефон (факс) 8-39565-5-76-04 (Администрация УКМО); 666793, Иркутская обл., г. Усть-Кут, ул. Халтурина, 52; телефон 8-39565-5-71-53 (Отдел культуры Администрации УКМО);

- через организацию федеральной почтовой связи по адресу: 666793, Иркутская обл., г. Усть-Кут, ул. Халтурина, д. 52 (Администрация УКМО); 666793, Иркутская обл., г. Усть-Кут, ул. Халтурина, 52 (Отдел культуры Администрации УКМО).

- с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

Электронная почта: ukmo@irmail.ru (Администрация УКМО), otdel_ust-kut@mail.ru (Отдел культуры Администрации УКМО).

Официальный сайт Администрации УКМО: www.admin-ukmo.ru.

5.6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется в Администрации Усть-Кутского муниципального образования, с 9-00 до 17-00 часов (обеденный перерыв с 13-00 до 14-00), кроме субботы и воскресенья.

5.7. Прием жалоб в письменной форме в Отделе культуры Администрации УКМО осуществляется с 9-00 до 17-00 часов (обеденный перерыв с 13-00 до 14-00), кроме субботы и воскресенья.

Прием заявителей мэром Усть-Кутского муниципального образования проводится по предварительной записи, которая осуществляется по телефону: 8 (39565) 5-74-77, 8 (39565) 5-74-97.

Личный прием заявителей, заведующим Отделом культуры Администрации УКМО проводится в часы приема письменных жалоб, указанные в пункте 5.7. настоящего Регламента.

5.8. При личном приеме обратившийся заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физического лица);

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

- копия решения о назначении или об избрании либо приказ, о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.9. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.8. настоящего Регламента, могут быть представлены в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.10. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего Услугу, должностного лица органа, предоставляющего Услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего Услугу, должностного лица органа, предоставляющего Услугу, либо муниципального служащего;

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

5.11. При рассмотрении жалобы:

- обеспечивается объективное всестороннее и своевременное рассмотрение жалоб, в случае необходимости – с участием (заявителя), направившего жалобу;

- по результатам рассмотрения жалобы принимаются меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей;

- обеспечивается по просьбе заявителя информацией и документами, необходимыми для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.12. Поступившая в орган, предоставляющий Услугу жалоба, подлежит обязательной регистрации в течение одного рабочего дня со дня ее поступления.

5.13. В случае если в орган, предоставляющий Услугу поступила жалоба, по вопросам, не отнесенным к компетенции органа, предоставляющего Услугу, такая жалоба в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации направляется в уполномоченный орган по решению вопросов изложенных в жалобе, при этом орган, предоставляющий Услугу, обязан письменно информировать заявителя о перенаправлении жалобы.

5.14. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий Услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего Услугу, в приеме документов у заявителя либо исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушений установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.15. Основания приостановления рассмотрения жалобы, направленной в орган, предоставляющий Услугу, не предусмотрены.

5.16. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий Услугу, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим Услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.17. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.16. настоящего Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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

Заведующий
Отделом культуры Администрации
Усть-Кутского муниципального образования



Л.Г. Кравчук

Информация
об органе, ответственном за организацию предоставления услуги
и разработчике Регламента

Отдел культуры Администрации Усть-Кутского муниципального образования

Место нахождения:

Иркутская обл., г. Усть-Кут, ул. Халтурина д. 52

Почтовый адрес:

666793, Иркутская обл., г. Усть-Кут, ул. Халтурина д. 52

Телефон:

(39565)57153

Адрес электронной почты:

otdel_ust-kut@mail.ru

Режим работы

Пн. Перерыв	9.00-18.00 13.00-14.00
Вт. Перерыв	9.00-17.00 13.00-14.00
Ср. Перерыв	9.00-17.00 13.00-14.00
Чт. Перерыв	9.00-17.00 13.00-14.00
Пт. Перерыв	9.00-17.00 13.00-14.00
Сб.	Выходной
Вс.	Выходной

**Блок-схема
последовательности административных процедур**

Рассмотрение документов и принятие решения о предоставлении либо отказе в предоставлении Услуги, регистрация заявителя в качестве получателя Услуги (при обращении за Услугой впервые)	
Оформление читательского формуляра (при обращении за Услугой впервые)	
Ознакомление получателя Услуги с Административным регламентом предоставления муниципальной Услуги «Библиотечное обслуживание населения» и Правилами пользования библиотеками (при обращении за Услугой впервые)	
Поиск получателем Услуги самостоятельно либо с помощью должностного лица (сотрудника) учреждения необходимой информации о документе в информационно-поисковой системе учреждения	
Выдача по запросу получателя Услуги документа во временное пользование	
Возврат получателем Услуги документов, полученных во временное пользование	