

**АДМИНИСТРАЦИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОГО
РАЙОНА КОШКИНСКИЙ
САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 30.03.2016 № 218

с. Кошки

Об утверждении
административного регламента
предоставления
муниципальной услуги
«Библиотечное,
библиографическое и
информационное
обслуживание пользователей
библиотеки».

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Администрация муниципального района Кошкинский **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить административный регламент муниципальной услуги: «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки», (согласно Приложению).
2. Опубликовать настоящее Постановление в газете «Официальный вестник».
3. Настоящее Постановление вступает в силу со дня его подписания.
4. Постановление Администрации муниципального района Кошкинский от 12.11.2014г. № 755 «Об утверждении административных регламентов МБУ «Межпоселенческое управление культуры» муниципального района Кошкинский Самарской области и подведомственных организаций» считать утратившим силу.

И.о. Главы муниципального
района Кошкинский

Исп. С.Н. Иренёва



Ю.Д. Макаров

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»**

Раздел 1. Общие положения

1.1. Общие сведения о муниципальной услуге.

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее – Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее – муниципальная услуга), создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при оказании муниципальной услуги.

1.2. Сведения о заявителях

Заявителями на получение муниципальной услуги являются физические и юридические лица (далее – заявители).

1.3. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1. Информацию о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги можно получить:

в Муниципальном бюджетном учреждении «Межпоселенческое управление культуры» муниципального района Кошкинский;

в Межпоселенческой централизованной библиотечной системе муниципального района Кошкинский и ее структурных подразделениях;

путем использования средств телефонной связи;

в электронном виде в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, в государственной информационной системе Самарской области «Портал государственных и муниципальных услуг» (pgu.samregion.ru) (далее – Портал).

на официальном сайте Администрации муниципального района Кошкинский в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» kadm63.ru.

Основными требованиями к предоставлению информации являются:

актуальность;

своевременность;

четкость в изложении материала;

полнота;
наглядность форм подачи материала;
удобство и доступность.

1.3.2. Информация о местах нахождения, графике работы, контактных телефонах, официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» органов и учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги (далее – орган и учреждение) представлены в приложении № 1 к настоящему Регламенту.

Информирование заявителей услуги может быть как индивидуальным, так и публичным, в устной, письменной и электронной форме.

1.3.3. Индивидуальное устное информирование (консультирование).

Индивидуальное устное информирование (консультирование) осуществляется при обращении заявителей за информацией лично и (или) по телефону.

Устное индивидуальное консультирование заинтересованного лица сотрудником органа или учреждения происходит при непосредственном присутствии заинтересованного лица в помещении органа или учреждения в рабочее время, установленное в п. 1.3.2. настоящего Регламента.

Время ожидания заинтересованного лица при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 10 минут.

Индивидуальное устное консультирование каждого заинтересованного лица сотрудником органа или учреждения, осуществляющим индивидуальное консультирование лично (далее – сотрудник), не может превышать 10 минут.

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

При ответе на телефонные звонки сотрудник, осуществляющий информирование, сняв трубку, должен представиться: назвать свои фамилию, имя, отчество и наименование учреждения. Во время разговора произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В конце информирования сотрудник должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые необходимо принять.

Сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для ответа, в т.ч. с привлечением других сотрудников.

Сотрудники, осуществляющие информирование по телефону или лично, должны корректно и внимательно относиться к заявителям, не унижая их чести и достоинства. Информация должна предоставляться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

1.3.4. Индивидуальное письменное информирование.

Индивидуальное письменное информирование осуществляется путем личного вручения информации, направления почтой, в т.ч. электронной, направления по факсу, а также в соответствующих разделах официальных сайтов органа и учреждений, в зависимости от способа обращения или способа доставки, запрашиваемого заявителем.

Руководители органов и учреждений определяют исполнителя для подготовки ответа.

Ответ на запрос дается в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя.

При индивидуальном письменном консультировании ответ направляется в течение 15 рабочих дней со дня поступления запроса.

Информация по запросу в соответствующих разделах официальных сайтов органа и учреждений размещается в режиме вопросов-ответов в течение 5 рабочих дней.

1.3.5. Публичное устное информирование.

Публичное устное информирование осуществляется с привлечением средств массовой информации (далее – СМИ).

Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в СМИ, периодических печатных изданиях, а также размещения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на сайтах органов и учреждений, предоставляющих муниципальную услугу.

Публичное информирование осуществляется также путем распространения информационных листков и оформления информационных стендов в помещении учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

На информационном стенде размещается следующая обязательная информация:

- режим работы учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;
- адрес, где осуществляется прием и консультирование заявителей услуги, фамилии, имена, отчества и должности сотрудников, осуществляющих прием и информирование граждан;
- адрес официального сайта органа и учреждения;
- номера телефонов, адреса электронной почты сотрудников органа или учреждения;
- перечень документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;
- порядок предоставления муниципальной услуги учреждением;
- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- прейскурант платных (дополнительных) сервисных услуг;
- выдержки из нормативных правовых актов по вопросам предоставления муниципальной услуги.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги.

«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Муниципальная услуга предоставляется:

в части информирования заявителей о предоставлении муниципальной услуги, а также контроля за деятельностью учреждений по предоставлению муниципальной услуги – Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческое управление культуры» муниципального района Кошкинский;

в части библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки - Межпоселенческая централизованная библиотечная система муниципального района Кошкинский и ее структурных подразделениях.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является: библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки;

отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется заявителю в день обращения в соответствии с графиком работы учреждения.

Предоставление услуги должно осуществляться не менее 6 дней в неделю (кроме летних месяцев) и не менее 8 часов в день. Время работы учреждения не должно совпадать полностью с часами рабочего дня основной части населения. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, работает без технических перерывов и перерывов на обед. Проведение санитарного обслуживания помещений учреждения не должно занимать более одного дня в месяц. В дни государственных праздников муниципальная услуга не предоставляется.

В случае изменения расписания работы учреждения получатели услуги должны быть публично извещены об изменении расписания работы (дней и часов работы) не менее чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений (за исключением чрезвычайных ситуаций).

График работы органа и учреждений, предоставляющих муниципальную услугу, представлен в приложении № 1 к настоящему Регламенту.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституция Российской Федерации («Российская газета» № 237, 1993);

Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1 («Российская газета», № 248, 17.11.1992);

Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» («Российская газета», № 11 - 12, 17.01.1995);

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 31.07.2006, № 31 (1 ч.), ст. 3448);

Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» («Российская газета», № 165, 29.07.2006);

Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» («Российская газета», № 11 - 12, 17.01.1995);

распоряжение Правительства Российской Федерации от 30.12.2011 № 832-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме» (Собрание законодательства РФ, 02.05.2011, № 18, ст. 2679);

Закон Самарской области от 03.04.2002 № 14-ГД «О культуре в Самарской области» («Волжская коммуна», № 64, 10.04.2002);

Закон Самарской области от 08.05.2009 № 67-ГД «Об организации библиотечного обслуживания населения Самарской области областными государственными библиотеками, комплектовании и обеспечении сохранности их библиотечных фондов» («Волжская коммуна», № 163(26622), 13.05.2009);

иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Самарской области, настоящий Регламент.

2.6. Исчерпывающий перечень документов и информации, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые заявитель должен представить самостоятельно.

Для получения муниципальной услуги требуется представление читательского билета.

Для получения читательского билета необходимо предъявить:

паспорт гражданина Российской Федерации;

удостоверение личности или военный билет (для военнослужащих);

национальный паспорт или визу с отметкой о действующей регистрации (для иностранных граждан и лиц без гражданства).

Заявители в возрасте до 14 лет получают читательский билет на основании удостоверяющих личность документов, представляемых их родителями (законными представителями), и их письменного поручительства.

2.6.2. При получении читательского билета заявителем заполняется карточка регистрации.

При получении читательского билета заявителями в возрасте до 14 лет карточка регистрации заполняется их родителями (законными представителями).

Форма карточки регистрации приведена в приложении № 2 к настоящему Регламенту.

Заявитель также дает согласие на обработку персональных данных, необходимых для обеспечения адресного обслуживания, статистического учета работы библиотек, изучения социального состава населения, пользования услугами библиотек, обеспечения сохранности фонда библиотек. Заявитель имеет право отозвать свое согласие на обработку персональных данных.

Процедура получения читательского билета проводится в соответствии с Правилами пользования библиотекой (далее – Правила пользования библиотекой), утвержденными руководителем учреждения,

2.7. Исчерпывающий перечень документов и информации, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, организаций и запрашиваются органом, предоставляющим государственную услугу, в органах (организациях), в распоряжении которых они находятся, если заявитель не представил такие документы и информацию самостоятельно. Предоставление указанных документов и информации для получения муниципальной услуги не требуется.

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

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги. Отсутствие документов или представление ненадлежащим образом оформленных, подложных или утративших силу документов, указанных в пункте 2.6 настоящего Регламента;

отсутствие запрашиваемого документа в фонде учреждения; запрашиваемой информации к информации, содержащей сведения, составляющие государственную и иную специально охраняемую законом тайну.

2.10. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги. Предоставление каких-либо услуг, в том числе сведений для предоставления муниципальной услуги, не требуется. 2.11. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных

обслуживания инвалидов размещаются в стороне от входа с учетом беспрепятственного подъезда и поворота колясок.

Входы в помещение оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски. Центральный вход в помещение оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей соответствующее наименование, с использованием укрупненного шрифта и плоско-точечного шрифта Брайля.

При наличии заключения общественной организации инвалидов о технической невозможности обеспечения доступности помещений (здания) для инвалидов на специально подготовленного сотрудника учреждения (организации), в котором предоставляется муниципальная услуга, административно-распорядительным актом возлагается обязанность по оказанию ситуационной помощи инвалидам всех категорий на время предоставления муниципальной услуги.

Для инвалидов по зрению обеспечивается дублирование необходимой для ознакомления зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными укрупненным шрифтом и рельефно-точечным шрифтом Брайля. Для инвалидов по слуху обеспечивается дублирование необходимой для ознакомления звуковой информации текстовой и графической информацией (бегущей строкой).

В зимнее время за один час до начала мероприятия подходы к учреждению должны быть очищены от снега и льда.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной и антитеррористической безопасности и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.).

Помещения должны быть оснащены специальным оборудованием, аппаратурой и приборами (световыми и акустическими), отвечающими санитарно-гигиеническим нормам и допустимым стандартным значениям физических величин на потребителя и обеспечивающими надлежащее качество обслуживания посетителей.

Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению, содержать в технически исправном состоянии. Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

В зимнее время должно быть обеспечено наличие гардероба для заявителей.

2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

удовлетворенность заявителей доступностью информации о муниципальной услуге;

удовлетворенность заявителей качеством предоставления муниципальной услуги;

доля обоснованных жалоб, по которым принято положительное решение, от общего количества жалоб;

снижение времени ожидания в очереди при подаче заявления и получении результата муниципальной услуги.

2.16. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

Предоставление муниципальной услуги в электронной форме осуществляется посредством обеспечения доступа заинтересованных лиц к сведениям о предоставляемой муниципальной услуге и порядке ее оказания на интернет-сайтах органа и учреждения, оказывающего услугу, на Портале.

Организация предоставления муниципальной услуги может осуществляться в МФЦ в режиме «одного окна» в рамках заключенного Соглашения о взаимодействии между уполномоченным органом и соответствующим МФЦ.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги состоит из следующих процедур:

регистрация заявителя;

библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки.

Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги представлено в виде блок-схемы в приложении № 3 к настоящему Регламенту.

3.1. Регистрация заявителя.

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала процедуры, является обращение заявителя в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу.

Руководитель учреждения назначает в установленном порядке сотрудников учреждения, ответственных за регистрацию заявителей. Их права и обязанности устанавливаются должностной инструкцией, утверждаемой в установленном порядке руководителем учреждения, а также Правилами пользования библиотекой.

Регистрация (перерегистрация) в учреждении включает в себя следующее:

просмотр библиотекарем документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

внесение данных о заявителе в учетно-регистрационную карточку;
проставление номера формуляра;

ознакомление читателя с правилами пользования библиотекой.

На каждое административное действие, совершаемое в рамках процедуры, отводится 2 минуты. Продолжительность регистрации одного заявителя (в т.ч. в автоматизированном режиме) не должна превышать 10 минут.

Критерием принятия решения о регистрации заявителя является соответствие представленных им для регистрации документов требованиям законодательства Российской Федерации.

3.2. Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки.

3.2.1. Обслуживание заявителей в структурных подразделениях библиотеки.

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала процедуры, является личное обращение заявителя и предъявление читательского требования.

Руководитель учреждения назначает в установленном порядке сотрудников учреждения, ответственных за обслуживание заявителей в структурных подразделениях библиотеки. Их права и обязанности устанавливаются должностной инструкцией, утверждаемой в установленном порядке руководителем учреждения, а также Правилами пользования библиотекой.

Процедура включает в себя:

прием читательского требования заявителя (для обслуживания в режиме читального зала и в режиме абонемента);

подбор изданий и проверка их целостности;

запись в книжных и читательском формулярах, выдачу документа заявителю;

продление срока пользования документами;

контроль за сроками возврата документов;

прием документов, проверку их сохранности;

отметку о сдаче документа в формуляре заявителя;

прием изданий у заявителя: сверка с книжными и читательским формулярами, проверка сохранности документов. На каждое административное действие, совершаемое в рамках процедуры, отводится 3 минуты. Продолжительность обслуживания заявителей в структурных подразделениях библиотеки не должна превышать 15 минут.

При отсутствии запрашиваемого документа в режиме читального зала и абонемента по причине использования его другим заявителем сотрудник учреждения, ответственный за обслуживание заявителей, предлагает:

осуществить поиск второго экземпляра в другом отделе или альтернативного издания по каталогу;

возобновить предоставление муниципальной услуги после возвращения документа в учреждение и сообщения по телефону или электронной почте.

При отсутствии документа в библиотечном фонде по другим причинам наименование документа заносится в соответствующую базу данных, которая учитывается при текущем комплектовании фондов.

Критерием принятия решения является соблюдение заявителем Правил пользования библиотекой.

Результатом процедуры является предоставление во временное пользование документов библиотечного фонда.

Возможность документирования информации о результате процедуры отсутствует.

3.2.2. Информационно-библиографическое обслуживание.

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала процедуры, является обращение заявителя с целью получения ответов на справочные, информационные и библиографические запросы.

Руководитель учреждения назначает в установленном порядке сотрудников учреждения, ответственных за информационно-библиографическое обслуживание. Их права и обязанности устанавливаются должностной инструкцией, утверждаемой в установленном порядке руководителем учреждения, а также Правилами пользования библиотекой.

Информационно-библиографическое обслуживание включает в себя выполнение справочных, информационных и библиографических запросов путем:

обеспечения доступа к справочно-библиографическому аппарату (СБА) библиотеки: традиционным и электронным фондам, каталогам, картотекам, базам данных (БД);

получения консультационных услуг по методике и источникам самостоятельного информационного поиска;

осуществления самостоятельного поиска информации: по справочно-библиографическому аппарату библиотеки (в т.ч. по электронному каталогу (ЭК) - в реальном и виртуальном библиотечном пространстве); по доступным ресурсам Интернет;

выполнения тематических, уточняющих, фактографических, адресно-библиографических справок.

Выполнение справочных, информационных и библиографических запросов может осуществляться заявителем самостоятельно или с помощью сотрудника учреждения.

При самостоятельном поиске заявитель имеет свободный доступ к справочно-библиографическому аппарату библиотеки.

При необходимости поиска с помощью сотрудника учреждения заявитель обращается с библиографическим запросом в устной или письменной форме к библиографу. Библиограф принимает библиографический запрос, уточняет тему, целевое и читательское назначение, полноту источников, типы, виды и хронологические рамки запросов. Срок выполнения запроса зависит от темы, объема просматриваемых источников и составляет от 5 минут до 3 дней.

При необходимости получения заявителем консультации сотрудник учреждения консультирует заявителя у справочно-библиографического аппарата, а именно проводит беседу по вопросам организации и использования различных частей справочного аппарата, методике библиографического поиска, заполнению читательских требований на издания. Срок предоставления консультаций у справочно-библиографического аппарата составляет от 8 минут до 1 часа.

Критерием принятия решения об информационно-библиографическом обслуживании заявителя является соблюдение им Правил пользования библиотекой.

Результатом процедуры является выдача справки заявителю либо проведение с ним консультации.

Возможность документирования информации о результате процедуры отсутствует.

3.3. Отказ в предоставлении заявителю муниципальной услуги.

Юридическим фактом, являющимся основанием для отказа в предоставлении заявителю документов из библиотечного фонда, справочных, информационных и библиографических ответов на запросы, является отсутствие документов или представление ненадлежащим образом оформленных, подложных или утративших силу документов, указанных в пункте 2.6 настоящего Регламента, отсутствие запрашиваемого документа в фонде учреждения, а также отнесение в соответствии с действующим законодательством запрашиваемой информации к информации, содержащей сведения, составляющие государственную и иную специально охраняемую законом тайну.

Продолжительность административных действий, совершаемых в рамках процедуры, не должна превышать 15 минут.

Возможность документирования информации о результате процедуры отсутствует.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Общий контроль за соблюдением исполнения положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, за принятием решений должностными лицами осуществляется Заместителем Главы муниципального района Кошкинский по социальным вопросам, медицине, образованию и культуре.

Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, а также лицом его замещающим. Внутренний контроль подразделяется на:

оперативный контроль (по выявляемым проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуги);

плановый контроль (контроль в соответствии с графиками и планами, утверждаемыми руководителем учреждения).

Орган осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждений в части соблюдения качества предоставления услуги путем:

проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

анализа обращений и жалоб граждан по вопросу оказания услуги, проведения по фактам обращения проверок по выявленным нарушениям;

проведения проверок качества оказания муниципальной услуги.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.

Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется на основании приказа руководителя подразделения органа, уполномоченного на осуществление контроля. Сроки и периодичность проведения проверок определяется органом в соответствии с планом работы.

Внеплановые проверки проводятся по конкретному обращению заявителя услуги, а также в рамках осуществления контроля за исполнением муниципального задания на оказание муниципальной услуги.

4.3. Ответственность муниципальных служащих органа и иных должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Должностные лица, ответственные за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, несут ответственность в соответствии с требованиями действующего законодательства.

4.4. Положения, устанавливающие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, объединений граждан и организаций.

При проведении оценки качества предоставления услуги используются следующие критерии:

полнота предоставления услуги в соответствии с настоящим Регламентом и муниципальным заданием на оказание муниципальных услуг (выполнение работ);

эффективность предоставления услуги оценивается различными методами (в том числе путем проведения опросов) на основании индикаторов качества услуги;

доступность муниципальных услуг, оказываемых учреждением;

прозрачность и доступность информации о работе учреждения (наличие интернет-адреса, количество публикаций в СМИ).

Граждане, их объединения и организации всех форм собственности для осуществления контроля со своей стороны вправе направить в учреждение предложения, рекомендации, замечания по вопросам предоставления муниципальной услуги, а также предложения по внесению изменений

в Регламент и нормативные правовые акты органа местного самоуправления, регулирующие предоставление муниципальной услуги.

5. Доступный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа и учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих

5.1. Информация для заявителей об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги. Заявители имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действия, действия (бездействия) должностных лиц органа и учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в досудебном и судебном порядке.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут являться действия (бездействия) должностных лиц органа и учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, а также принимаемые ими решения при предоставлении муниципальной услуги.

5.3. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, и (или) в орган жалобы от заявителя. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта органа или учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо Портала, через МФЦ, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

В жалобе указываются:

наименование органа или учреждения либо сотрудника органа или учреждения, решения и действия (бездействия) которого обжалуются; фамилия, имя, отчество (если имеется), сведения о месте жительства заявителя, а также номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

полное и сокращенное наименование, организационно-правовая форма, юридический адрес, местонахождение и контактные телефоны – для юридического лица;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействиях); доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением или действием (бездействием). Заявителем могут быть представлены документы (подтверждающие его доводы, либо их копии).

Жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

5.4. Права заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.5. Органы и должностные лица, которым может быть адресована жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке.

Жалобы заявителей рассматриваются руководителем Органа и (или) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

5.6. Сроки рассмотрения жалобы.

Жалоба, поступившая в орган или учреждение, подлежит рассмотрению руководителем Органа или учреждения в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа или учреждения в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования.

По результатам всестороннего и своевременного рассмотрения письменного обращения учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, и (или) органом принимается решение об удовлетворении требований заявителя и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия) должностного лица, что влечет принятие мер по устранению выявленных нарушений и привлечению виновных должностных лиц к ответственности, либо об отказе в его удовлетворении, о чем заявителю направляется письменный мотивированный ответ (по почте заказным письмом или передается лично в руки под роспись), содержащий результаты рассмотрения обращения.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления имеющиеся материалы незамедлительно направляются в органы прокуратуры.

Гражданин также может обратиться с жалобой на решения, действия (бездействие) должностных лиц органа в прокуратуру.

Приложение № 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое
и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»

Местонахождение, справочные телефоны, адреса электронной почты,
график работы учреждений,
предоставляющих муниципальную услугу.


№ п/п	Наименование библиотеки	Почтовый адрес	График работы	Телефон
1.	Межпоселенческая Централизованная библиотечная система	446800 Самарская обл., Кошкинский р-н, с.Кошки, ул.Куйбышевская – д. 6	Понедельник-пятница: 8-00-18-00 Суббота: 9-00-16-00. Последняя пятница месяца санитарный день	2-23-59
2.	Кошкинская центральная детская библиотека	446800 Самарская обл., Кошкинский р-н, с.Кошки, ул.Куйбышевская – д.б.	Понедельник-пятница: 8-00-17-00 Суббота: 9-00-16-00 Последняя пятница месяца санитарный день	2-21-75
3.	.СТАРОИВАНОВС КАЯ СЕЛЬСКАЯ БИБЛИОТЕКА	446808 САМАРСКАЯ ОБЛАСТЬ, КОШКИНСКИЙ РАЙОН, СЕЛО СТАРАЯ ИВАНОВКА, УЛИЦА ЦЕНТРАЛЬНАЯ, ДОМ 4	Вторник-пятница: с 9-00 – 16-00, Перерыв: 12-00 – 13-00 Суббота: 10-00 – 13-00	72-2-67
4.	.НАДЕЖДИНСКАЯ СЕЛЬСКАЯ БИБЛИОТЕКА	446802 САМАРСКАЯ ОБЛАСТЬ, КОШКИНСКИЙ РАЙОН СЕЛО НАДЕЖДИНО, УЛИЦА ЦЕНТРАЛЬНАЯ, ДОМ 48	Понедельник-пятница: 11 -17 Суббота: 10 -16	44-2-30
5.	.КОНСТАНТИНОВ СКАЯ СЕЛЬСКАЯ БИБЛИОТЕКА	446814 САМАРСКАЯ ОБЛАСТЬ, КОШКИНСКИЙ РАЙОН, СЕЛО БОЛЬШАЯ	Понедельник – суббота: 11 -17	74-2-21

		КОНСТАНТИНОВКА , УЛИЦА ЦЕНТРАЛЬНАЯ, ДОМ 52		
6.	ЕРМАКОВСКАЯ СЕЛЬСКАЯ БИБЛИОТЕКА	446816 САМАРСКАЯ ОБЛАСТЬ, КОШКИНСКИЙ РАЙОН, СЕЛО БОЛЬШОЕ ЕРМАКОВО, УЛИЦА ЦЕНТРАЛЬНАЯ, ДОМ 19	Понедельник-пятница 9 до 16 (обед с 12 до 13) Суббота: 9 - 14	45-2-33
7.	ОРЛОВСКАЯ СЕЛЬСКАЯ БИБЛИОТЕКА	446821 САМАРСКАЯ ОБЛАСТЬ, КОШКИНСКИЙ РАЙОН, СЕЛО ОРЛОВКА, УЛИЦА ОКТЯБРЬСКАЯ, ДОМ 24	Понедельник-пятница: 12 - 18 Суббота: 10 - 16	
8.	ПОГРУЗНИНСКАЯ СЕЛЬСКАЯ БИБЛИОТЕКА	446810 САМАРСКАЯ ОБЛАСТЬ, КОШКИНСКИЙ РАЙОН, СТАНЦИЯ ПОГРУЗНАЯ, УЛИЦА ШКОЛЬНАЯ, ДОМ 15	Вторник – пятница: 9 - 17 перерыв -с 12-30 до 13-30 Суббота: 9 - 14	
9.	СТАРОКАРМАЛИ НСКАЯ СЕЛЬСКАЯ БИБЛИОТЕКА	445812 САМАРСКАЯ ОБЛАСТЬ, КОШКИНСКИЙ РАЙОН, СЕЛО СТАРАЯ КАРМАЛА, УЛИЦА ШКОЛЬНАЯ, ДОМ 14	Вторник-пятница: 9 - 16 Перерыв: 12 - 13 Суббота: 10 - 13	
10.	ЮРЕЕВСКАЯ СЕЛЬСКАЯ БИБЛИОТЕКА	446812 САМАРСКАЯ ОБЛАСТЬ, КОШКИНСКИЙ РАЙОН, СЕЛО СТАРОЕ ЮРЕЕВО, УЛИЦА ЦЕНТРАЛЬНАЯ, ДОМ 71А	Вторник: 8-30 до 15-30 Среда-суббота: 10 - 16 Воскресенье: 10 - 15	
11.	БЫКОВСКАЯ СЕЛЬСКАЯ БИБЛИОТЕКА	445806 САМАРСКАЯ ОБЛАСТЬ, КОШКИНСКИЙ РАЙОН, СЕЛО НИЖНЯЯ БЫКОВКА, УЛИЦА ЦЕНТРАЛЬНАЯ, ДОМ 10Д	Понедельник-среда: 16 до 17-30 Пятница: с 16 до 17-30 Суббота: 16 - 18	
12.	СТЕПНОШЕНТАЛИ НСКАЯ СЕЛЬСКАЯ БИБЛИОТЕКА	446811 САМАРСКАЯ ОБЛАСТЬ, КОШКИНСКИЙ РАЙОН, СЕЛО СТЕПНАЯ	Вторник-четверг: с 12 до 15-30 Суббота: с 13 до 15	

		ШЕНТАЛА, УЛИЦА ЦЕНТРАЛЬН АЯ, ДОМ 41		
13.	СТАРОФЕЙЗУЛЛО ВСКАЯ СЕЛЬСКАЯ БИБЛИОТЕКА	446811 САМАРСКАЯ ОЛАСТЬ, КОШКИНСКИЙ РАЙОН, СЕЛО СТАРОЕ ФЕЙЗУЛЛОВО, УЛИЦА ОЗЕРНАЯ	Понедельник – суббота: 11 - 17	
14.	СТАРОМАКСИМ ИНСКАЯ СЕЛЬСКАЯ БИБЛИОТЕКА	446813 САМАРСКАЯ ОБЛАСТЬ, КОШКИНСКИЙ РАЙОН, СЕЛО СТАРОЕ МАКСИМКИНО, УЛИЦА ШКОЛЬНАЯ, ДОМ 3	Вторник: 8-30 до 15-30 Среда-суббота: 10 - 16 Воскресенье: 10 - 15	
15.	БЕЛООЗЕРСКАЯ СЕЛЬСКАЯ БИБЛИОТЕКА	446803 САМАРСКАЯ ОБЛАСТЬ, КОШКИНСКИЙ РАЙОН, ДЕРЕВНЯ БЕЛООЗЕРНАЯ, УЛИЦА ПРИДОРОЖНАЯ, ДОМ 5	Воскресенье, вторник, среда: 14 - 17	
16.	РУССКО- ВАСИЛЬЕВСКАЯ СЕЛЬСКАЯ БИБЛИОТЕКА	446818 САМАРСКАЯ ОБЛАСТЬ, КОШКИНСКИЙ РАЙОН, СЕЛО РУССКАЯ ВАСИЛЬЕВКА, УЛИЦА СПЕЦИАЛИСТОВ, ДОМ 1	Вторник- суббота: 8-30 до 16-30	

Бланк карточки регистрации.

Заметки библиотекаря		ФОРМУЛЯР ЧИТАТЕЛЯ					
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>		№					
		год					
		Фамилия _____					
		Имя, отчество _____					
		Год рождения _____					
		Профессия _____					
		Место работы _____					
		Образования _____					
		Учебно-заведание (если учился) _____					
		Домашний адрес, телефон _____					
Паспорт серия _____ № _____							
Кем и когда выдан _____							
Состоит читателем библиотеки с _____							
Правила обязуюсь выполнять _____							
_____ подписью читателя							



КУЛЬТУРНАЯ ИНИЦИАТИВА
443110, г. Самара, в/я 9681,
тел.: (846) 264 22 90.

СОГЛАСИЕ
на обработку персональных данных.

Настоящим, во исполнение требований **Федерального закона «О персональных данных» №152-ФЗ от 27.07.2006г.**, я, гражданин РФ _____,

даю согласие Межпоселенческая централизованная библиотечная система (почтовый адрес: 446800, Самарская обл., Кошкинский р-н, с.Кошки, ул.Куйбышевская, д.6) на обработку моих персональных данных, необходимых с целью обеспечения адресного обслуживания, статистического учета работы Библиотеки, изучения социального состава населения, пользующегося услугами Библиотеки, обеспечения сохранности фонда Библиотеки. Под персональными данными подразумеваются: паспортные данные, образование.

Настоящее согласие выдано без ограничения срока действия.

_____ (Ф.И.О., подпись)

« ____ » _____ 20 ____ г.

Приложение № 3
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое
и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»

БЛОК-СХЕМА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки

