# РЕСПУБЛИКА МОРДОВИЯ

# АДМИНИCТРАЦИЯ КОВЫЛКИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

|  |
| --- |
|  |

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

|  |  |
| --- | --- |
| **от « 12 » сентября 2016 г.** |  **№\_1355\_\_\_** |

**О внесении изменений в Административный регламент**

**муниципального бюджетного учреждения «Центр культуры Ковылкинского муниципального района» по предоставлению муниципальной услуги по информационно-библиотечному обслуживанию населения Ковылкинского муниципального района**

 В соответствии с частью 1 статьи 15, Федерального Закона № 181 «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», постановлением Правительства Республики Мордовия от 3 августа 2015 года № 462 «О некоторых мерах социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», администрация Ковылкинского муниципального района **п о с т а н о в л я е т:**

1.Внести изменения в раздел 2 «Стандарт предоставления муниципальной услуги»административного регламента муниципального бюджетного учреждения «Центр культуры Ковылкинского муниципального района» по предоставлению муниципальной услуги по информационно-библиотечному обслуживанию населения Ковылкинского муниципального района, утвержденного постановлением администрации Ковылкинского муиципального района от 26.12.2013 года № 2192 «Об утверждении административного регламента муниципального бюджетного учреждения «Центр культуры Ковылкинского муниципального района» по предоставлению муниципальной услуги по информационно-библиотечному обслуживанию населения Ковылкинского муниципального района, изложив подпунктом 25.1 в следующей редакции:

 «25.1. Для доступности предоставления услуги инвалидам обеспечиваются следующие условия:

1) условия для беспрепятственного доступа к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур (жилым, общественным и производственным зданиям, строениям и сооружениям, включая те, в которых расположены физкультурно-спортивные организации, организации культуры и другие организации), к местам отдыха и к предоставляемым в них услугам;

2) возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты социальной, инженерной и транспортной инфраструктур, входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

3) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на объектах социальной, инженерной и транспортной инфраструктур;

4) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

5) дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

6) допуск на объекты социальной, инженерной и транспортной инфраструктур собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

7) оказание работниками организаций, предоставляющих услуги населению, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами».

 2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы – начальника Управления по социальной работе администрации Ковылкинского муниципального района И.Н. Моисееву.

 3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания и подлежит опубликованию в СМИ «Вестник Ковылкинского муниципального района» и размещению на сайте администрации Ковылкинского муниципального района.

**Глава администрации Ковылкинского**

**муниципального района В.И. Ташкин**

Силкин В.Ю

2-11-41

**Приложение**

 к постановлению администрации

 Ковылкинского муниципального района

 Республики Мордовия

 От 12.09.2016 г. № 1355

# Административный регламентмуниципального бюджетного учреждения «Центр культуры Ковылкинского муниципального района», подведомственного администрации Ковылкинского муниципального района по предоставлению муниципальной услуги по информационно библиотечному обслуживанию населения Ковылкинского муниципального района

# Раздел 1. Общие положения

**Предмет регулирования административного регламента**

1. Административный регламент муниципального бюджетного учреждения «Центр культуры Ковылкинского муниципального района» по предоставлению муниципальной услуги по информационно-библиотечному обслуживанию населения Ковылкинского муниципального района (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности услуги; определения сроков, последовательности действий (административных процедур) при предоставлении услуги.

2. Предоставление муниципальной услуги обеспечивает доступ населения Ковылкинского муниципального района к информационным ресурсам Ковылкинской Центральной районной библиотеки и Ковылкинской районной детской библиотеки оказание консультационной помощи в поиске и выборе источников информации, выдаче во временное пользование документов из библиотечных фондов, предоставление возможности получения документов или копий по межбиблиотечному абонементу из других библиотек.

# Круг заявителей

3. Получателями муниципальной услуги (далее по тексту - заявителями) являются физические лица (граждане независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, религиозных верований) проживающие на территории Ковылкинского муниципального района.

4. Для получения муниципальной услуги заявители обращаются лично.

# Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

5. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется:

 муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры Ковылкинского муниципального района» (далее – МБУ «Центр культуры», посредством размещения на официальном Интернет-сайте Администрации Ковылкинского муниципального района (адрес сайта kovilkino.e- mordovia.ru);

публикации в средствах массовой информации.

6. Информацию о предоставлении услуги можно получить:

в устной форме: путем обращения лично, или по телефону;

на информационных стендах, размещаемых в зданиях библиотек;

в средствах массовой информации;

иным, не запрещенным законом способом.

7. При ответах на телефонные звонки по номеру: 2-18-79 и устные обращения, должностные лица библиотек подробно, вежливо и корректно информируют заинтересованных лиц о правилах предоставления услуги. Ответ на телефонный звонок должен сопровождаться информацией о наименовании структурного подразделения библиотеки, фамилии, имени, отчестве и должности лица, принявшего телефонный звонок.

При невозможности должностного лица, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому должностному лицу, или заинтересованному лицу должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

8. Специалист, осуществляющий устное информирование, должен принять все необходимые меры для дачи полного ответа на поставленные вопросы, в случае необходимости с привлечением других специалистов. В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, может предложить Заявителям обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо согласовать с ними другое время для устного информирования. В конце информирования специалист, осуществляющий прием и консультирование, должен кратко подвести итог разговора и перечислить действия, которые необходимо предпринять (кто именно, когда и что должен сделать). Разговор не должен продолжаться более 25 минут.

9. Специалист, осуществляющий прием и консультирование по телефону № 2-18-79, лично или E-mail: kovcrb@yandex.ru, республиканскому порталу государственных и муниципальных услуг, должен корректно и внимательно относиться к Заявителям, не унижая их чести и достоинства.

При обращении по электронной почте заинтересованных лиц ответ готовится в электронном виде на бланке учреждения. Ответ на вопрос представляется в простой, четкой и понятной форме, с указанием фамилии и номера телефона непосредственного исполнителя. Ответ направляется Заявителю по адресу, указанному в заявлении.

10. Специалист, осуществляющий устное консультирование путем личного приема, должен принять все необходимые меры для дачи полного ответа на поставленные вопросы, в случае необходимости с привлечением компетентных специалистов. Продолжительность приема у специалиста - не более 15 минут. В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий устное консультирование, может предложить заинтересованному лицу обратиться за необходимой информацией в письменном виде.

11. Информация о приостановлении предоставления муниципальной услуги или об отказе в ее предоставлении направляется заявителю письмом и дублируется по телефону, указанному в заявлении (при наличии соответствующих данных в заявлении).

12. Информация о сроке завершения оформления документов и возможности их получения заявителю сообщается при подаче документов и при возобновлении предоставления государственной услуги после ее приостановления, а в случае сокращения срока - по указанному в заявлении телефону.

13. В любое время с момента приема документов заявитель имеет право на получение сведений о прохождении процедур по предоставлению муниципальной услуги при помощи телефона или посредством личного посещения учреждения.

14. Для получения сведений о прохождении процедур по предоставлению муниципальной услуги, заявителем указываются (называются) дата и входящий номер, полученные при подаче документов. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе рассмотрения находится представленный им пакет документов.

15. Заявители, представившие документы в обязательном порядке информируются специалистами:

- о приостановлении предоставления муниципальной услуги;

- об отказе в предоставлении муниципальной услуги;

- о сроке завершения оформления документов и возможности их получения.

16. Порядок получения консультаций о предоставлении муниципальной услуги:

 Консультации (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляются специалистами, предоставляющими муниципальную услугу.

17. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- перечня документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, комплектности (достаточности) представленных документов;

- источника получения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (орган, организация и их местонахождение);

- времени приема и выдачи документов;

- сроков предоставления муниципальной услуги;

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

18. В помещениях библиотек на информационных стендах, в удобном для обозрения месте, содержится следующая информация:

правила пользования библиотекой;

полный перечень оказываемых услуг, в том числе платных с указанием предельных тарифов;

адреса, номера телефонов, график (режим) работы библиотек;

фамилия, имя, отчество директора;

процедуры предоставления услуги в текстовом виде;

книга отзывов и предложений о работе библиотек.

Текст материалов печатается удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным шрифтом, либо подчеркиваются.

19. Библиотеки должны открываться для посетителей не позднее 9:00, закрываться не ранее 18:00 в выходные - не ранее 17:00.

Библиотеки должны работать без технических перерывов и перерывов на обед. График работы: понедельник - пятница с 9.00 до 18.00, воскресенье с 9.00 до 17.00, выходной день – суббота.

Проведение санитарного обслуживания помещений библиотек не должно занимать более одного дня в месяц.

Санитарный день – последняя среда каждого месяца.

В случае изменения расписания работы, библиотеки должны публично известить заявителей не менее чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений.

Вход в обслуживающие отделы (абонементы, читальные залы) и выдача документов во временное пользование производится за 30 минут до закрытия библиотеки.

20. Сведения о местонахождении, контактных телефонах, режиме работы МБУ «Центр культуры» и библиотек приведены в приложении №1 к настоящему Административному регламенту.

**Раздел 11. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**Наименование муниципальной услуги**

21. Наименование муниципальной услуги - информационно-библиотечное обслуживание населения Ковылкинского муниципального района (далее - муниципальная услуга).

# Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

22. Организацию и координацию деятельности по оказанию муниципальной услуги осуществляет муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры Ковылкинского муниципального района» (далее МБУ «Центр культуры»), действующий на основании Устава. Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляют структурные подразделения МБУ «Центр культуры» - Ковылкинская Центральная районная библиотека и Ковылкинская районная детская библиотека (далее библиотеки), действующие на основании Положений.

**Результат предоставления муниципальной услуги**

 23. Конечным результатом предоставления услуги является выдача документов (книг, библиографических справок), предоставление информации, либо ответ об отсутствии необходимых документов или информации.

24. В здании библиотек должны быть предусмотрены следующие помещения: основные помещения (читальный зал, абонемент, книгохранилище), дополнительные помещения (гардероб, служебное помещение). Основные и дополнительные помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда.

Центральный вход в здание библиотек должен быть оборудован информационной табличкой, содержащей информацию о наименовании и режиме работы библиотек.

Библиотеки должны обеспечить свободные пути эвакуации посетителей (в том числе лестничные клетки, проходы в книгохранилищах, входы на чердаки). Помещения должны быть оборудованы системами пожарной и охранной сигнализации, лаконичными и понятными надписями и указателями о передвижении людей внутри здания.

25. Для размещения ресурсов и организации производственных процессов библиотеки должны быть оборудованы предметами библиотечной мебели для каждой возрастной категории пользователей (стеллажи, кафедры, столы, стулья, детская мебель, игровой инвентарь и т.д.), дневниками, читательскими формулярами, каталожными карточками и т.п., средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество предоставления муниципальной услуги.

25.1. Помещения оборудуются пандусами, лифтами (при необходимости), санитарно-техническими помещениями (доступными для инвалидов), расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ заявителей, включая заявителей, использующих кресла-коляски и собак-проводников.

На прилегающей территории помещения, в котором предоставляется муниципальная услуга, оборудуются места для парковки автотранспортных средств для лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе передвигающихся в кресле - коляске.

Обеспечивается дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей и знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика.

В случае отсутствия вышеуказанных средств доступности помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами, оказывается специалистами МБУ «Центр культуры».

Для доступности предоставления услуги инвалидам обеспечиваются следующие условия:

1) условия для беспрепятственного доступа к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур (жилым, общественным и производственным зданиям, строениям и сооружениям, включая те, в которых расположены физкультурно-спортивные организации, организации культуры и другие организации), к местам отдыха и к предоставляемым в них услугам;

2) возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты социальной, инженерной и транспортной инфраструктур, входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

3) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на объектах социальной, инженерной и транспортной инфраструктур;

4) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

5) дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

6) допуск на объекты социальной, инженерной и транспортной инфраструктур собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

7) оказание работниками организаций, предоставляющих услуги населению, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

**Срок предоставления муниципальной услуги**

26. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с графиком и перспективным планом работы библиотек.

27. Запись одного заявителя в библиотеку осуществляется в течение 10 минут.

Перерегистрация одного заявителя осуществляется в течение 5 минут.

Выдача документа из библиотечного фонда производится:

на абонементе - в течение 15 мин.;

в читальном зале - в течение 20 мин.

Предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда в читальном зале производится на время рабочего дня библиотеки.

Продолжительность выполнения справочно-библиографического запроса (до 10 источников):

устного - 15 мин.;

письменного - 30 мин.;

электронного - 20 мин.

28. На абонементе документы библиотечного фонда предоставляются на 15 дней.

Через 15 дней должностное лицо напоминает заявителю (письменно или по телефону) о необходимости возврата документов, выданных из библиотечного фонда.

Срок пользования новыми журналами и изданиями повышенного спроса устанавливается библиотеками.

Заявитель может продлить срок пользования документами, если на них нет спроса со стороны других заявителей.

**Правовые основания для предоставления муниципальной услуги**

29. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии:

 с Конституцией Российской Федерации, принятой всенародным голосованием 12.12.1993 (с изменениями и дополнениями);

Бюджетным кодексом Российской Федерации от 31.07.1998 N 145-ФЗ;

Основами законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 N 3612-1 (с изменениями и дополнениями);

Федеральным Законом от.6.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);

Федеральным Законом от 29.12.1994 N 78-ФЗ "О библиотечном деле" (с изменениями и дополнениями);

Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 14.11.1997 N 682 "Основные положения организации сети муниципальных общедоступных (публичных) библиотек в субъектах Российской Федерации";

Инструкцией об учете библиотечного фонда (утв. приказом Министерства культуры Российской Федерации от 02.12.1998 N 590);

Приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 N 19 "Об утверждении правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук";

Кодексом профессиональной этики российского библиотекаря (принят 22.04.1999 на конференции Российской библиотечной ассоциации (4-я ежегодная сессия);

Межгосударственным стандартом ГОСТ 7.20-2000 "Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика" (введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 19.04.2001 N 182-ст);

Межгосударственным стандартом ГОСТ 7.32-2001 "Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления" (введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 04.09.2001 N 367-ст);

Межгосударственным стандартом ГОСТ 7.1-2003 "Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления" (введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 25.11.2003 N 332-ст);

Межгосударственным стандартом ГОСТ 7.60-2003 "Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Основные виды, термины и определения" (введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 25.11.2003 N 331-ст);

Постановлением Госстроя России от 01.06.2007 СанПиН 1.1.2193-07 "Организация и проведение производственного контроля за соблюдением санитарных правил и выполнением санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий";

**Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

30. Для получения муниципальной услуги заявитель представляет документ, удостоверяющий личность, при предъявлении которого оформляется формуляр читателя. Несовершеннолетние до 14 лет, предоставляют документы, удостоверяющие личность родителей или их законных представителей.

# Основания для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

31. Основанием для приостановления предоставления услуги является несоблюдение правил пользования библиотекой.

32. Основаниями для отказа в предоставлении услуги являются:

отсутствие данного вида услуги в перечне услуг;

факты нарушения Правил пользования библиотекой, повлекшие за собой утерю, либо порчу документов библиотечного фонда;

наличие задолженности;

отсутствие документа, удостоверяющего личность (для взрослого населения);

использование для записи в библиотеку документов, удостоверяющих личность другого заявителя;

нахождение заявителя в состоянии алкогольного, наркотического опьянения, социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и так далее);

обращение в дни и часы, когда учреждение закрыто для посещения.

33. При утере или порче документа из фонда библиотеки заявитель обязан заменить их соответственно такими же признанными библиотекой равноценными, а при невозможности замены, возместить их рыночную стоимость.

За утерю документов из фондов библиотеки, причинение им невосполнимого вреда и нарушение сроков возврата документов несовершеннолетним заявителем (не достигшим 14 лет), ответственность несут его законные представители (родители, опекуны, попечители).

Несовершеннолетний заявитель в возрасте от 14 до 18 лет самостоятельно несет ответственность за причиненный вред на общих основаниях.

При иных случаях нанесения вреда имуществу или персоналу библиотеки, заявитель несет ответственность в соответствии с действующим законодательством.

# Размер платы за предоставление муниципальной услуги

34. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно в рамках определенного бюджетного финансирования.

Заявители имеют право получить бесплатно:

информацию о наличии в фонде конкретного документа через систему каталогов и картотек;

полные сведения о составе фонда через систему каталогов и картотек, другие формы библиотечного информирования;

ответ на библиографический запрос;

консультационную помощь в поиске и выборе источников информации;

получить во временное пользование документы из библиотечных фондов (читального зала, абонемента) под залог в соответствии с Правилами пользования библиотекой. Процедуру получения и возврата залога разрабатывают библиотеки;

принимать участие в массовых мероприятиях и читательских объединениях по интересам.

35. Заявители могут пользоваться платными услугами социально-культурного характера, предусмотренных Уставом МБУ «Центр культуры» и Положениями о библиотеках.

# Раздел 3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требований к порядку их выполнения

36. Заявитель имеет право свободного доступа в библиотеки и выбора библиотеки в соответствии со своими потребностями и интересами.

Предоставление услуги включает в себя следующие административные процедуры:

регистрация заявителя;

обслуживание на абонементе;

обслуживание в читальном зале;

обслуживание путем предоставления библиографических справок.

37. Заявитель, впервые обратившийся в библиотеку и желающий пользоваться ее услугами, предоставляет должностному лицу библиотеки документ, удостоверяющий личность. Дети до 14 лет предоставляют паспорт законного представителя: родителей, опекунов, попечителей. Должностное лицо на основании документа производит запись заявителя в библиотеку, оформляет читательский формуляр, где заполняет паспортные данные заявителя с указанием домашнего или рабочего телефона, порядковый номер читательского формуляра.

При перерегистрации (с 1 января каждого года), заявитель обязан представить документ, удостоверяющий личность, сообщить об изменениях, указанных в читательском формуляре. Перерегистрация заочно (по телефону) не проводится.

При перемене места жительства, изменении фамилии, заявитель должен сообщить в библиотеку. Перерегистрация заочно (по телефону) не проводится.

После регистрации должностное лицо знакомит заявителя с правилами пользования библиотекой под роспись. Подпись заявителя свидетельствует о том, что он ознакомлен с правилами и несет ответственность за их соблюдение.

38. Абонемент - осуществляет выдачу во временное пользование документов из библиотеки на определенный срок и на определенных условиях.

При первичном обращении должностное лицо библиотеки оформляет читательский формуляр, где заполняются паспортные данные заявителя с указанием домашнего или рабочего телефона, делаются отметки о посещении заявителя. Читательский формуляр на руки не выдается, если заявитель прекратил посещать библиотеку по каким - либо причинам, то его формуляр хранится 3 года.

Заявитель в устной или письменной форме делает запрос на выдачу требуемого документа (сведения о книге: автор издания, название). Должностное лицо выполняет запрос, записывает взятые документы (книги) в читательский формуляр, где заявитель расписывается за каждый из них. Дошкольники, школьники 1-3 классов за получение документов не расписываются. Гарантом является подпись родителей или законных представителей.

Заявитель имеет право самостоятельно выбирать документы.

Количество одновременно выдаваемых документов во временное пользование на дом не более 5, в детских библиотеках не более 3.

Срок пользования документами составляет 15 дней с возможностью продления до 30 дней по обращению заявителя лично или по телефону, если на них нет спроса со стороны других заявителей. Срок пользования новыми журналами и изданиями повышенного спроса устанавливается библиотеками.

При возврате документов должностное лицо в присутствии заявителя вычеркивает возвращенные документы и ставит роспись и число. По истечении 15 дней заявитель обязан продлить срок или сдать взятые документы.

Если заявитель через 15 дней не возвращает документы (книги), тогда должностное лицо библиотеки напоминает ему письменно или по телефону о необходимости возврата данных документов.

На абонементе заявителю предоставляются дополнительные платные услуги в соответствии с Положениями библиотек.

39. Читальный зал - с помещением для чтения, осуществляющий выдачу документов для работы в библиотеке согласно режиму ее работы.

При первичном обращении должностное лицо библиотеки оформляет читательский формуляр, где заполняются паспортные данные заявителя с указанием домашнего или рабочего телефона, делаются отметки о посещении заявителя. Читательский формуляр на руки не выдается, если заявитель прекратил посещать библиотеку по каким - Должностное лицо библиотеки проводит консультации по каталогам, картотекам, новым поступлениям, производит подбор и выдачу документов.

Количество одновременно выдаваемых документов не ограничено. За каждый выданный экземпляр заявитель расписывается в читательском формуляре. Дети дошкольного возраста, учащиеся 1-3 классов за получение документов не расписываются.

Заявитель, окончивший заниматься в читальном зале, сдает выданные документы должностному лицу, который в его присутствии вычеркивает и ставит роспись напротив записи каждого документа.

Из читального зала документы во временное пользование вне библиотеки не выдаются.

 Предоставление во временное пользование документов из библиотечного фонда в читальном зале производится на время рабочего дня библиотеки.

В читальном зале заявителю предоставляются дополнительные платные услуги в соответствии с Положениями библиотек.

40. Справочно-библиографический аппарат библиотеки - это совокупность справочно-библиографических изданий, библиотечных каталогов и картотек, предназначенная для поиска информации и других документов.

Заявитель устно, письменно, делает запрос должностному лицу, который осуществляет поиск и выдачу необходимых документов.

При заполнении требования на статьи из периодических изданий заявителю необходимо написать название издания, номер (для журнала), месяц выхода издания.

При работе со справочно-библиографическим аппаратом должностное лицо (по требованию заявителя) оказывает консультативную помощь.

Продолжительность выполнения справочно-библиографического запроса (до 10 источников):

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

**Порядок осуществления текущего контроля**

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

Проверки могут быть плановыми и оперативными.

**Порядок и периодичность осуществления проверок полноты и качества**

 **предоставления муниципальной услуги**

42. Плановые проверки проводятся в соответствии с планом основных мероприятий муниципального бюджетного учреждения «Центр культуры Ковылкинского муниципального района» на текущий год.

43. Оперативные проверки проводятся в случае поступления в МБУ «Центр культуры» обращений физических лиц с жалобами на нарушение их прав и законных интересов, а также для проверки исполнения предписаний об устранении выявленных нарушений.

44. Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется заместителем главы администрации Ковылкинского муниципального района, курирующим вопросы по культуре. Контроль осуществляется на основании приказа директора МБУ «Центр культуры».

Результаты проверки доводятся до библиотек при необходимости в письменной форме.

**Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), в ходе предоставления муниципальной услуги.**

45. Должностные лица, по вине которых допущены нарушения положений настоящего Административного регламента, несут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с действующим законодательством.

**Раздел 5**

**«Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений**

**и действий (бездействия) органа, представляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц**

**Информация для заявителей об их праве на досудебное**

 **(внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений**

46. Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления услуги в досудебном и судебном порядке.

47. Заявители имеют право обратиться с жалобой устно или направить письменную жалобу на имя директора МБУ «Центр культуры», или заместителя директора по библиотечной работе МБУ «Центр культуры»

Информация о нарушении должностным лицом положений Административного регламента направляется по адресу: 431350, ул. Большевистская, 17, Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры Ковылкинского муниципального района».

Адрес электронной почты: muckkmr@yandex.ru.

Телефон: 2-11-40, 2-21-65.

Все обращения об обжаловании действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления услуги подлежат обязательной регистрации.

**Предмет досудебного (внесудебного) обжалования**

48. Заявители имеют право обратиться лично (устно), через законного представителя или направить письменное предложение, заявление или обращение (далее - письменное обращение).

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:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

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

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

49. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги, нормативными правовыми актами Республики Мордовия для предоставления государственной услуги и нормативными правовыми актами Ковылкинскоо муниципального района для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Республики Мордовия для предоставления государственной услуги и нормативными правовыми актами Ковылкинского муниципального района для предоставления муниципальной услуги;

д) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации Республики Мордовия и Ковылкинского муниципального района;

е) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Мордовия и Ковылкинского муниципального района;

ж) отказ должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

**Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы (претензии) и случаев, в которых ответ**

**на жалобу (претензию) не дается;**

50. Обращение заявителей не рассматривается в следующих случаях:

отсутствия сведений о заявителе, обратившемся с жалобой (фамилии, имени, отчестве), почтового адреса по которому должен быть отправлен ответ;

при получении, письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит рассмотрению, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

если в письменном обращении 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, о чем сообщается заявителю, направившему обращение.

Письменный ответ с указанием причин отказа в рассмотрении жалобы направляется не позднее 15 дней с момента ее получения.

**Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования**

51. Заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица;

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

Дополнительно в письменном обращении могут быть указаны: иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

52. Заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица;

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

Дополнительно в письменном обращении могут быть указаны: иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

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

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

**Право заявителя на получение информации и документов, необходимых**

**для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии)**

54. Обращения заявителей считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы по существу всех поставленных в обращениях вопросов.

55. Заявителю направляется сообщение о принятом решении и действиях, проведенных в соответствии с принятым решением, в течение 5 рабочих дней после принятия решения.

56. Заявители вправе обжаловать действия (бездействия) и решения осуществляемые (принятые) в ходе предоставления услуги в судебном порядке в течение трех месяцев со дня, когда стало известно о нарушении их прав и свобод в соответствии с Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации.

**Должностные лица, которым направлена жалоба (претензия)**

**заявителя в досудебном (внесудебном) порядке**

57. Жалоба рассматривается органом, предоставляющим муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица. В случае если обжалуются решения руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, жалоба подается в вышестоящий орган (в порядке подчиненности) и рассматривается им в порядке, предусмотренном настоящим Регламентом.

При отсутствии вышестоящего органа жалоба подается непосредственно руководителю органа, предоставляющего муниципальную услугу.

58. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

**Сроки рассмотрения жалобы (претензии)**

59. При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 15 дней с момента регистрации обращения.

В случае если по обращению требуется провести проверку, срок рассмотрения жалобы может быть продлен директором или заместителем директора по библиотечной работе МБУ «Центр культуры», но не более чем на 15 дней. О продлении срока рассмотрения жалобы законом не предусмотрено.

60. По результатам рассмотрения жалобы директором МБУ «Центр культуры», либо заместителем директора по библиотечной работе МБУ «Центр культуры» принимается решение об удовлетворении (признание неправомерным действий (бездействия), решений), либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Заявителю направляется письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения.