**Администрация Ермаковского района**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

«05» августа 2019 года № 395-п

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

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Правительства РФ от 30.08.2017 N 1043 «О формировании, ведении и утверждении общероссийских базовых (отраслевых) перечней (классификаторов) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и федеральных перечней (классификаторов) государственных услуг, не включенных в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и работ, оказание и выполнение которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации», распоряжением Правительства Красноярского края от 27.12.2017 № 961-р «Об утверждении регионального перечня (классификатора) государственных (муниципальных) услуг, не включенных в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, и работ, оказание и выполнение которых предусмотрено нормативными правовыми актами Красноярского края (муниципальными правовыми актами), в том числе при осуществлении переданных им полномочий Российской Федерации и полномочий по предметам совместного ведения Российской Федерации и Красноярского края», руководствуясь Уставом Ермаковского района, ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (вне стационара)» муниципального бюджетного учреждения «Ермаковская централизованная библиотечная система» в соответствии с приложением № 1 к настоящему постановлению.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации района по социальным и общественно - политическим вопросам.

3. Постановление вступает в силу со дня официального опубликования и распространяет своё действие на отношения, возникшие с 01.01.2018 г.

Глава района М. А. Виговский

Приложение № 1

к постановлению администрации

Ермаковского района

от «05» августа 2019 г. № 395-п

**Административный регламент**

**предоставления муниципальной услуги**

**«Библиотечное, библиографическое и информационное**

**обслуживание пользователей библиотеки» вне стационара**

**1. Общие положения.**

1.1. Административный регламент «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» вне стационара (далее по тексту – Регламент) разработан в целях создания комфортных условий в обеспечении доступа пользователей библиотеки к её ресурсам, а также с её помощью к ресурсам других библиотек, информационных систем и повышения качества библиотечного, информационного, а также  информационно - библиографического обслуживания населения Ермаковского района и создания условий для получения муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» вне стационара (далее - муниципальная услуга).

1.2. Регламент определяет стандарт, сроки и последовательность действия (административных процедур), порядок взаимодействия с физическими и юридическими лицами при предоставлении муниципальной услуги.

1.3. Получателями муниципальной услуги являются юридические и физические лица (далее - получатели услуги).

1.4.Учредителем организации, представляющей муниципальную услугу, а так же органом, ответственным за организацию контроля над предоставлением услуги на территории муниципального образования «Ермаковский район» является Отдел культуры администрации Ермаковского района (далее - Отдел культуры).

Адрес: 662820 Красноярский край, Ермаковский район, с. Ермаковское, ул. Ленина, 80-б.

График работы: 8.00 до 16.00.

Телефон для справок: 8(39138) 2 43 01.

1.5. Муниципальная услуга оказывается муниципальным бюджетным учреждением «Ермаковская централизованная библиотечная система» (МБУ «ЕЦБС»), расположенным по адресу: 662820 Красноярский край, Ермаковский район, с. Ермаковское, ул. Ленина, 80.

e-mail: ermbibliot-234@yandex.ru/

Графики работы, справочные телефоны библиотек МБУ «ЕЦБС» приведены в Приложении 3 к данному Регламенту.

Личный прием граждан осуществляется директором МБУ «ЕЦБС» по адресу: с. Ермаковское, ул. Ленина, 80 в рабочие дни с 14 до 17 часов, тел./факс 2-15-197.

1.6. Информация (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляются сотрудниками учреждения.

1.7. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в виде индивидуального информирования, публичного информирования, наглядного информирования ( информационные стенды).

Индивидуальное информирование осуществляется:

- при личном обращении в МБУ «ЕЦБС» или по телефонам;

- путем размещения информации на информационных стендах внутри помещений МБУ «ЕЦБС».

Публичное устное информирование осуществляется путем проведения встреч с населением.

1.8. Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации (размещения) информационных материалов в печатных СМИ, на Интернет-сайте (далее – Сайте) МБУ «ЕЦБС» (адрес официального сайта: www.ermlib.ru). а также путем распространения информационных листков.

1.9. Размещению на стендах учреждения подлежит:

- Административный регламент;

- информация о режиме работы Учреждения;

- справочная информация о директоре, руководителях филиалов;

- порядок получения муниципальной услуги;

-блок-схема предоставления услуги (Приложение 2 к настоящему Регламенту);

- информация о мероприятиях (выставках, конкурсах, концертах и пр.)

- другая информация.

На официальном сайте МБУ «ЕЦБС» информация о деятельности организации и результатах независимой оценки качества оказания услуг размещается в следующем виде:

- Общая информация об учреждении, включая филиалы:

полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;

- дата создания учреждения, сведения об учредителе (учредителях);

- учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя учреждения, положения);

- структура учреждения, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;

- фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии).

Информация о деятельности МБУ «ЕЦБС», включая филиалы:

- сведения о видах предоставляемых услуг;

- копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;

- информация о планируемых мероприятиях;

- информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

Иная информация:

- информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- информация, которая размещается и опубликовывается по решению учредителя учреждения;

- информация, которая размещается и опубликовывается по решению учреждения;

- результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждением, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

- план по улучшению качества работы учреждения.

Информация подлежит размещению и обновлению в течение 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или внесения соответствующих изменений.

1.10. При ответах на устные обращения, в том числе телефонные звонки, по вопросам предоставления услуги специалист подробно информирует обратившихся. Ответ на телефонный звонок должен сопровождаться информацией о наименовании учреждения, в которое позвонил обратившийся, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

1.11. При невозможности специалиста, принявшего телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован на другое должностное лицо, или же обратившемуся должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.12. Время получения ответа при индивидуальном устном информировании не может превышать: по телефону - 7 минут, при личном обращении - 15 минут.

1.13. По обращениям, поступившим по электронной почте, на официальный сайт, информация о предоставлении муниципальной услуги направляется на электронный адрес заявителя в срок, не превышающий 5 рабочих дней со дня поступления обращения.

**2.** **Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» вне стационара.

2.2. Муниципальную услугу предоставляет: Муниципальное бюджетное учреждение «Ермаковская централизованная библиотечная система».

2.3. Получатели муниципальной услуги, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и физических недостатков, имеют право получать книги, брошюры, журналы, газеты (далее - документы) из фондов библиотек МБУ «ЕЦБС» через внестационарные формы обслуживания. График и место обслуживания при внестационарных формах обслуживания согласуется обеими сторонами.

Внестационарные формы обслуживания организуются также в образовательных и иных учреждениях по их заявкам или в соответствии с планом работы МБУ «ЕЦБС».

Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление во временное пользование любого документа из библиотечных фондов.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга оказывается постоянно в порядке режима работы МБУ «ЕЦБС».

Заявки на внестационарное обслуживание принимаются библиотекой с 9:00 до 18:00 в рабочий день библиотеки (см. Приложение № 3 к данному Регламенту). В каждом отдельном случае конкретные график и место обслуживания получателей услуги при внестационарных формах обслуживания согласуются обеими сторонами.

Срок предоставления во временное пользование документа из библиотечных фондов:

документы библиотечного фонда предоставляются на срок, необходимый читателю, но не более 30 дней.

Срок пользования документом по просьбе читателя по телефону продлевается, если на издание нет спроса.

2.5. Нормативно-правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации;

- Федеральный закон от 12.01.1996 N 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

- Бюджетный кодекс Российской Федерации;

- Трудовой кодекс;

- Гражданский кодекс Российской Федерации;

- Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Федеральный закон Российской Федерации от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

- Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

- Федеральный закон от 29.12.1994 N 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 года № 3612-I «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Приказ Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»;

- Приказ Минкультуры России от 16.11.2015 N 2800 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ»;

- Приказ Минкультуры России от 30.12.2014 N 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках»;

- Приказ Минкультуры России от 08.10.2012 N 1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда»;

- Приказ Минкультуры России от 12.01.2009 N 3 «Об утверждении Специальных правил пожарной безопасности государственных и муниципальных архивов Российской Федерации»;

- «Системы менеджмента качества. Требования. ГОСТ РИСО 9001-2011», утв. Приказом Ростехрегулирования от 22.12.2011 № 1575-ст;

- Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации. ВППБ 13-01-94 (введены в действие приказом Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736);

- Постановление администрации Ермаковского района от 28.11.2016 № 771-п «О внесении изменений и дополнений в постановление администрации района от 01.10.2015 № 638-п «Об утверждении ведомственного перечня муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) учреждениями культуры, подведомственными отделу культуры»;

- Устав учреждения;

- настоящий Административный регламент.

2.6. Документы, которые необходимо предоставить пользователю (получателю муниципальной услуги), для оформления и получения им муниципальной услуги.

2.6.1. Для первичного получения муниципальной услуги в МБУ «ЕЦБС» необходимы следующие документы:

- наличие документа, удостоверяющего личность (паспорт гражданина РФ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации), или аналогичного документа одного из законных представителей ребенка - для лиц, не достигших 14 лет (для записи в МБУ «ЕЦБС» при первом посещении);

- наличие письменного поручительства законных представителей (родителей, усыновителей или опекунов) получателя услуги, в случае если получателями муниципальной услуги являются несовершеннолетние в возрасте до 14 лет;

2.6.2. Для повторного получения муниципальной услуги в библиотеке необходимы следующие документы:

- читательский формуляр, оформленный при первичном обращении пользователя в МБУ «ЕЦБС» , на основании документов, указанных в п. 2.6.1.

Для получения муниципальной услуги, во исполнение положений законодательства РФ о защите персональных данных,  пользователю необходимо поставить личную подпись о согласии на обработку персональных данных в читательском формуляре.

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

Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в первичном предоставлении муниципальной услуги, а также при повторном обращении:

- отсутствие у получателя услуги документов в соответствии с п. 2.6.1 настоящего Регламента;

- несоблюдение Правил пользования МБУ «ЕЦБС»;

- запрос заявителя противоречит нормам авторского права;

- несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги.

При оказании услуги гражданин не должен находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды не должен исходить резкий неприятный запах; его одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества библиотеки и одежды других посетителей.

Отказ в предоставлении доступа к услуге по иным основаниям не допускается.

2.9. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на безвозмездной основе.

2.9.1. Пользователи МБУ «ЕЦБС» могут пользоваться платными видами услуг, перечень которых предусмотрен Уставом МБУ «ЕЦБС», Положением о платных услуг МБУ «ЕЦБС».

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.11. Срок регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги.

Запрос заявителя о предоставлении муниципальной услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги регистрируется в Журнале учета справок в момент получения дежурным библиотекарем/библиографом.

2.12. Требования к помещениям, в которых оказывается услуга.

Помещения, в которых оказывается внестационарная услуга, должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда.

Получатели муниципальной услуги, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и физических недостатков, обслуживаются на дому или в помещениях, максимально приближенных к месту проживания таких граждан.

2.13. Документы, регламентирующие деятельность учреждения:

- Устав;

- положения, инструкции;

- правила внутреннего трудового распорядка;

- регламенты;

- стандарты;

- должностные инструкции;

- иные локальные акты.

2.14. Укомплектованность учреждения кадрами, их квалификация.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Каждый сотрудник должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, соответствующими возложенным на него обязанностям.

Квалификация сотрудников должна быть подтверждена регулярным прохождением обучения на курсах переподготовки, повышения квалификации или в иных формах, не реже одного раза в пять лет, а также регулярным проведением аттестации сотрудников в установленном порядке.

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

При оказании услуг персонал учреждения должен проявлять к потребителям максимальные чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

2.15. Требования к взаимодействию сотрудников с потребителями услуги:

- учреждение, оказывающее услугу, не вправе ограничивать доступ к библиотечным фондам гражданам любого возраста, пола, вероисповедания, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, состояния здоровья;

- учреждение, оказывающее услугу, должно предоставлять информацию о наличии в библиотечном фонде конкретных документов по телефонному обращению, через систему каталогов и картотек. Предоставление информации по телефонному обращению должно быть доступно в течение всего рабочего дня библиотеки;

- предоставление информации пользователям библиотеки о составе библиотечного фонда осуществляется в течение всего рабочего дня библиотеки;

- сотрудники библиотеки должны давать исчерпывающие ответы на все вопросы посетителей, связанные с работой библиотеки;

- при регистрации нового читателя учреждение, оказывающее услугу, должно ознакомить его с правилами пользования услугами библиотеки (под роспись при возрасте посетителя старше 10 лет). Правила пользования услугами библиотеки должны быть размещены в свободном для посетителей доступе в помещении библиотеки;

- учреждению, оказывающему услугу, запрещается использование сведений о пользователях библиотек, читательских запросах, за исключением случаев, когда эти сведения используются для научных целей и повышения качества библиотечного обслуживания.

Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает учреждение от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

2.16.Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

Основным показателем качества и доступности муниципальной услуги является оказание услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательством Российской Федерации.

Оценка доступности муниципальной услуги должна осуществляться по следующим показателям:

- степень информированности заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги (доступность информации о муниципальной услуге, возможность выбора способа получения информации);

- возможность выбора заявителем формы обращения за предоставлением муниципальной услуги (лично, посредством почтовой связи, электронной почты);

- своевременность предоставления муниципальной услуги в соответствии со стандартом ее предоставления, определенным настоящим Административным регламентом.

Система индикаторов (характеристик) качества услуги:

|  |  |
| --- | --- |
| Индикаторы качества муниципальной услуги | Значение индикатора(единица измерения) |
| Количество выходов (выездов) | Не менее 90% от плана |
| Количество проведенных мероприятий | Не менее 90% от плана |

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

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

3.1. Организация внестационарного обслуживания – мобильных библиотечных стоянок, передвижных пунктов обслуживания включает в себя следующее:

- организацию мобильных библиотечных стоянок, библиотечных пунктов;

- подбор комплектов документов для обслуживания библиотечных стоянок и пунктов;

- выезд (выход) для обслуживания библиотечного пунктов.

Сотрудник, ответственный за предоставление муниципальной услуги, выполняет работу в соответствии с должностными обязанностями, утвержденным графиком оказания услуг и распоряжениями руководителя.

Контроль за совершением действий и принятие решений осуществляет руководитель.

3.2. Регистрация (запись) пользователей в МБУ «ЕЦБС»*.*

Основанием для регистрации получателя услуги является обращение получателя услуги в МБУ «ЕЦБС». Регистрация получателя муниципальной услуги осуществляется в соответствии с правилами пользования МБУ «ЕЦБС» .

Процедура записи читателя в библиотеку включает следующее:

- установка наличия (отсутствия) оснований для отказа в приеме документов, либо отказа в предоставлении услуги;

- просмотр специалистами отделов МБУ «ЕЦБС» документов читателя (паспорт, удостоверение личности, поручительство). Дети до 14 лет записываются в МБУ «ЕЦБС» на основании документов, удостоверяющих личность их законных представителей,  и их поручительства;

- заполнение формуляра читателя;

- ознакомление читателя с правилами пользования библиотекой учреждения, расположением фонда, справочным аппаратом и т.д..

3.3. Перерегистрация пользователей в МБУ «ЕЦБС»*.*

Для перерегистрации читателя сотрудники отделов МБУ «ЕЦБС» находят формуляр читателя, вносят уточненные анкетные данные, новый читательский номер, дату перерегистрации.

Должностные лица, ответственные за обслуживание читателей – руководители соответствующих отделов МБУ «ЕЦБС».

Максимальный срок выполнения действия - 15 мин.

Должностное лицо выполняет работу в соответствии с должностными обязанностями, распределением ответственности между исполнителями по утвержденному графику работы и распоряжениями заведующего отделом структурным подразделением.

Контроль за совершением действий по записи (перерегистрации) читателей в МБУ «ЕЦБС» и принятие решений осуществляет заведующий отделом или структурным подразделением.

После записи в библиотеку заявитель получает право на библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотек. Результат выполнения непосредственных действий по предоставлению муниципальной услуги фиксируется работником в читательском формуляре.

Результат действия и порядок передачи результата - запись в МБУ «ЕЦБС» и оформление формуляра читателя.

Результатом действий является выдача читателю требуемого документа из фонда библиотеки.

 Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги представлено в блок-схеме предоставления муниципальной услуги (Приложения 2).

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

4.1. Персональная ответственность должностных лиц учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, закрепляется, в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ, в должностных инструкциях соответствующих работников.

4.2. Внутренний контроль в отношении библиотекарей МБУ «ЕЦБС», ответственных за предоставление муниципальной  услуги, а также за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, за соблюдением положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется директором МБУ «ЕЦБС».

4.3. Внешний контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется Отделом культуры. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.4. Плановые проверки соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, положений Регламента, а также полноты и качества исполнения муниципальной услуги осуществляются на основании полугодовых или годовых планов и отчетов работы учреждения.

Периодичность плановых проверок – 1 раз в год.

Внеплановые проверки проводятся по мере поступления в учреждение или Отдел культуры жалоб на действия должностных лиц, связанных с предоставлением муниципальной услуги.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей, привлечение виновных лиц к ответственности осуществляется в соответствии с законодательством РФ.

4.5. Для проведения проверки полноты и качества совершаемых действий и принимаемых решений может быть образована комиссия на основании приказа директора МБУ «ЕЦБС» либо приказа начальника Отдела культуры.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде протокола, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.6. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки).

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

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

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в вышестоящий орган (при его наличии) либо в соответствующий орган государственной власти (орган местного самоуправления) публично-правового образования, являющийся учредителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в соответствующий орган государственной власти (орган местного самоуправления) публично-правового образования, являющийся учредителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.3. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, его руководителя и (или) работника;

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

5.5. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, либо в вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, вышестоящего органа (при его наличии) 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.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.6. настоящей статьи, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.8. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу либо вышестоящим органом (при его наличии) в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

5.9. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.10. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления, должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение № 1

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Библиотечное, библиографическое и информационное

обслуживание пользователей библиотеки» вне стационара»

**Образец**

Кому\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование органа местного самоуправления,

в который направляется письменное обращение, либо фамилия,

имя, отчество соответствующего должностного лица,

либо должность соответствующего лица)

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество (последнее при наличии),

почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

Я, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(ФИО заявителя)

проживающий по адресу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(индекс, город, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества бюджетной услуги \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

допущенное \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование организации, допустившей нарушение стандарта)

в части следующих требований:

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

обращение к сотруднику учреждения, оказывающему услугу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(да/нет)

обращение к руководителю учреждения, оказывающему услугу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. Официальное письмо учреждения, оказывающего услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(да/нет)

2. Официальное письмо учреждения, оказывающего услугу, об отказе в удовлетворении требований заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(да/нет)

3. Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем учреждения, оказывающего услугу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(да/нет)

4. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Копии имеющих документов, указанных в п. 1-3 прилагаю к жалобе \_\_\_\_\_\_\_\_

(да/нет)

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

ФИО \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

паспорт серия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

дата выдачи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

контактный телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись)

Приложение № 2

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Библиотечное, библиографическое и информационное

обслуживание пользователей библиотеки» вне стационара»

**Блок-схема**

**муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое**

**и информационное обслуживание пользователей библиотеки»**

**вне стационара**

|  |
| --- |
| Начало предоставления муниципальной услуги:Заявитель обращается лично, с заявлением лично или электронной почтой |
|  |
| Прием заявления о предоставлении муниципальной услуги, регистрация или перерегистрация получателя муниципальной услуги при первичном обращении |
|  |
| Рассмотрение заявления при письменном обращении, консультирование о правилах пользования CПА и БД |
|  |
| Время поиска документа в СПА библиотеки, базах данных при личном обращении | Направление уведомления об отказе выполнения муниципальной услуги |
|  |
| Оказание муниципальной услуги завершено |

Приложение № 3

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Библиотечное, библиографическое и информационное

обслуживание пользователей библиотеки» вне стационара»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование библиотеки | Адрес | Телефон. электронная почта | Режим работы |
| Центральная библиотека МБУ «ЕЦБС | с. Ермаковское. ул. Ленина, 80 | 2-15-97; 2-17-64ermbibliot-234@yandex.ru | 9.00 – 18.00 выходной - суббота |
| Филиал МБУ «ЕЦБС» «Детская библиотека» | с. Ермаковское. ул. Ленина, 76 | 2-11-24ermbibliot-234@yandex.ru | 9.00 – 18.00 выходной - суббота |
| Филиал МБУ «ЕЦБС» «Мигнинская библиотека» | с. Мигна, ул. Щетинкина, 59; | 4-34-95mignabibl@mail.ru | понедельник -пятница - 10.00 – 18.00;воскресенье – 12.00 - 18.00; выходной - суббота |
| Филиал МБУ «ЕЦБС» «Верхнеусинская библиотека» | с. Верхнеусинское, пл. Щетинкина, 2 | 3-65-08verhneusinskaja.biblioteka@yandex.ru | понедельник -пятница - 9.00 – 18.00;перерыв 12.00 – 14.00;воскресенье – 12.00 - 18.00; выходной - суббота  |
| Филиал МБУ «ЕЦБС» «Араданская библиотека» | п. Арадан, ул. Нагорная, 1 | -aradan\_biblioteka@mail.ru | понедельник - воскресенье - 13.00 – 17.30выходной - суббота  |
| Филиал МБУ «ЕЦБС» «Нижнеусинская библиотека» | с. Нижнеусинское, ул. Кравченко, 38 | -nizhneusinskaya.bibliotecka@yandex.ru | понедельник -воскресенье – 13.30 - 18.00 выходной - суббота  |
| Филиал МБУ «ЕЦБС» «Ермаковская библиотека» | с. Ермаковское, ул. Курнатовского, 202 | -biblioermak@mail.ru | понедельник – четверг, воскресенье - 11.00 – 17.00;пятница – внестационарное обслуживание;выходной - суббота  |
| Филиал МБУ «ЕЦБС» «Григорьевская библиотека» | с. Григорьевка, ул. Трактовая, 5 | 89588496168grigorjevka@yandex.ru | понедельник - воскресенье – 11.00 - 17.00; выходной - суббота |
| Филиал МБУ «ЕЦБС» «Новополтавская библиотека» | с. Новополтавка, ул. Комсомольская, 25 | 3-34-51mbbibl13@yandex.ru | понедельник - воскресенье - 9.00 – 18.00;перерыв – 12.00 – 15.00;выходной - суббота |
| Филиал МБУ «ЕЦБС» «Салбинская библиотека» | с. Салба, ул. Центральная, 18 | 3-44-14Salbinskaya –biblioteka@yandex.ru | понедельник -пятница - 9.00 – 18.00;перерыв – 12.00 – 15.00;воскресенье – 12.00 - 18.00; выходной - суббота |
| Филиал МБУ «ЕЦБС» «Ойская библиотека» | п. Ойский, ул. Мира, 37 | 3-13-96oyskaya\_biblioteka@mail.ru | сентябрь – май - понедельник -пятница - 9.00 – 18.00;перерыв – 12.00 – 14.00;воскресенье – 12.00 - 18.00; выходной – суббота. Июнь – август – 9.00 – 18.00;перерыв - 12.00 – 14.00; выходной – суббота - воскресенье |
| Филиал МБУ «ЕЦБС» «Нижнесуэтукская библиотека» | с. Нижний Суэтук, ул. Ленина, 2 | 2-73-31biblioteka.nijn@yandex.ru | понедельник – четверг - 9.00 – 18.00;перерыв - 12.00 – 15.00;пятница - воскресенье – 9.00 - 15.00; выходной - суббота |
| Филиал МБУ «ЕЦБС» «Николаевская библиотека» | д. Николаевка, ул. Красных партизан, 28-а | - | понедельник -воскресенье – 13.30 - 18.00; выходной - суббота |
| Филиал МБУ «ЕЦБС» «Жеблахтинская библиотека» | с. Жеблахты, ул. Ойская, 63-а | 2-84-35geblahtibibl@mail.ru | понедельник - воскресенье – 10.00 - 16.00; выходной - суббота |
| Филиал МБУ «ЕЦБС» «Разъезженская библиотека» | с. Разъезжее, ул. Саянская, 55 | 2-24-31biblio-raz@mail.ru | понедельник -пятница - 9.00 – 18.00;перерыв 12.00 – 15.00;воскресенье – 9.00 - 15.00; выходной - суббота |
| Филиал МБУ «ЕЦБС» «Семенниковская библиотека» |  с. Семенниково, ул. Новая, 2 | 4-14-66biblioteka.sem@mail.ru | понедельник - 9.00 – 15.00; вторник -воскресенье – 9.00 - 18.00;перерыв 11.00 – 14.00;выходной - суббота |
| Филиал МБУ «ЕЦБС» «Большереченская библиотека» | п. Большая Речка, ул. Ленина, 45 | - | понедельник -воскресенье – 14.00 - 17.00; выходной - суббота |
| Филиал МБУ «ЕЦБС» «Танзыбейская библиотека» №1 | п. Танзыбей, пер. Рабочий, 3 | -mbu.biblioteka3@yandex.ru | понедельник -воскресенье – 10.00 - 18.00; выходной - суббота |
| Филиал МБУ «ЕЦБС» «Танзыбейская библиотека» №2 | п. Танзыбей, ул. Трактовая, 45 | - | понедельник – внестационарное обслуживание; вторник - воскресенье – 12.00 - 16.30; выходной - суббота |
| Филиал МБУ «ЕЦБС» «Ивановская библиотека» |  с. Ивановка, ул. Ленина, 8. | 2-64-50biblioteckai@yandex.ru | Ноябрь - апрельпонедельник -воскресенье – 11.00 - 18.00; перерыв 14.00 – 15.00;выходной – субботаМай – октябрь - понедельник -пятница – 10.00 - 18.12; перерыв 14.00 – 15.00;выходной – суббота, воскресенье |

**Примечание.**

1. Последняя среда месяца – санитарный день