**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

 **муниципальной услуги « Предоставление библиотечных услуг населению и оказание методических и консультационных услуг библиотекам Онгудайского района»**

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

 1.Настоящий административный регламент разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" и Постановлением Правительства Республики Алтай от 29 декабря 2011 года № 412 "О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и предоставления государственных услуг».

 Административный регламент предоставления муниципальной услуги « Предоставление библиотечных услуг населению и оказание методических и консультационных услуг библиотекам Онгудайского района»определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при исполнении муниципальной функции по предоставлению услуги « Предоставление библиотечных услуг населению и оказание методических и консультационных услуг библиотекам Онгудайскогорайона**»**

 2. Описание получателей (заявителей) услуги:

Получателями муниципальной услуги являются – физические и юридические лица.

 3. Порядок информирования о порядке предоставления муниципальной услуги:

Муниципальную услугу оказывает Онгудайская центральная межпоселенческая библиотека, отдела культуры, спорта и туризма администрации МО «Онгудайский район» (далее - Библиотека).

Место расположения и график работы органов, предоставляющих Услугу:

- 649440, Республика Алтай, Онгудайский район, село Онгудай, улица Советская, дом №76.

- ежедневно с 09.00 ч. до 17.00 ч., обед с 13.00 ч. до 14.00 ч., кроме выходных и праздничных дней.

- для получения информации о порядке предоставления Услуги заявитель может обратиться по телефону: 8(38845)22-6-82.

 Адреса официальных сайтов органов в сети Интернет, содержащих информацию об исполнении функции (предоставлении услуги), адреса их электронной почты:

-**http://www.ongudai-ra.ru**

-**ongudaikultura@mail.ru** **; ozmb.ongudai@yandex.ru**

 Информирование по процедуре предоставления муниципальной услуги производится:

- по телефону;

- по письменным обращениям;

- по электронной почте;

- посредством личного обращения в Библиотеку.

При ответах на телефонные звонки сотрудник подробно со ссылками на соответствующие нормативные правовые акты информирует поль­зователя по интересующим его вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник, осуществляющий устное информирование, может предложить поль­зователю обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо на­значить другое удобное для пользователя время для устного информирования (с учетом графика работы Библиотеки).

При информировании посредством личного обращения сотрудник Библиотеки обязан принять пользователя в заранее согласованное время в соответст­вии с графиком работы Библиотеки.

При информировании по письменным обращениям ответ в простой, чет­кой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, но­мера телефона исполнителя направляется в виде почтового отправления на ад­рес пользователя.

Информация по запросу, направленная через официальный сайт, разме­щается на сайте администрации.

При информировании в форме ответов по электронной почте ответ на об­ращение направляется по электронной почте на электронный адрес пользовате­ля.

Информирование по письменному обращению осуществляется в срок, не превышающий 15 рабочих дней с момента его регистрации.

1. **СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление библиотечных услуг населению и оказание методических и консультационных услуг библиотекам Онгудайского района»

2. Наименование органа непосредственно предоставляющего услугу: Онгудайская центральная межпоселенческая библиотека, отдела культуры, спорта и туризма администрации МО «Онгудайский район».

 3. Результат предоставления муниципальной услуги:

- успешное функционирование библиотечной системы, развитие информационной, культурно-просветительской и образовательной деятельности общедоступных муниципальных библиотек.

 - удовлетворение информационных запросов пользователей;

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

 -выдача документа по требованию, либо мотивированный отказ в выдаче документа.

4. Срок предоставления Услуги:

 - Услуга предоставляется в течение месяца, или в оговоренное время с заявителем.

 5. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации;

- Гражданский кодекс Российской Федерации;

- Бюджетный кодекс Российской Федерации;

- Налоговый кодекс Российской Федерации;

- Федеральный Закон Российской Федерации о культуре от 09.10.1992г. № 3612 – 1;

-Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 1, ст.2, 2004, № 35, ст.3607; 2007, № 27, ст.3213; 2008,№ 30 (ч.2), ст.3616, № 44, ст.4989, 2009, № 23, ст.2774, № 52 (1 ч), ст.6446);

-Федеральный закон «Об обязательном экземпляре документов» от 29 декабря 1994г. №77-ФЗ с внесением изменений и дополнений от 11февраля 2002г. №19-ФЗ ст.ст.2-4;

-Федеральный закон «О персональных данных» № 152-ФЗ от 8 июля 2006 года (в ред. Федеральных законов от 25.11.2009 N 266-ФЗ, от 27.12.2009 N 363-ФЗ)

-«Об основных гарантиях прав ребенка в РФ» от 24.07.1998г. №124-ФЗ;

-Примерное положение об организации единой сети массовых библиотек от 20.12.77 № 23/149;

-Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки: принят Конференцией Российской библиотечной ассоциации, XIII Ежегодная сессия, 22 мая 2008, г. Ульяновск;

-Базовые нормы организации сети и ресурсного обеспечения общедоступных библиотек муниципальных образований: принят на XII Ежегодной сессии Конференции РБА 16 мая 2007 года (г. Брянск);

-Руководство по краеведческой деятельности муниципальных публичных библиотек (централизованных библиотечных систем): принято Конференцией РБА на X Ежегодной сессии 27мая 2005г. (С.-Петербург);

-Государственные и отраслевые стандарты по библиотечной и информационной деятельности;

-Законом Республики Алтай 27.01.2000 № 15-36 «О библиотечном деле»;

-Законом Республики Алтай от 27.06.2005 № 60-РЗ «Об обязательном экземпляре документов Республики Алтай»;

-Конституционный Закон Республики Алтай «О культуре» от 15.02.2001г. № 20-55(газета Звезда Алтая» № 20-2 от 17.03.2001г.);

- Постановление Правительства РФ от 23.12.2002 г. № 919 «Об утверждении Положения об основах Хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;

- Постановление Правительства РФ от 08.12.2005г. № 740 «О Федеральной целевой программе «Культура России (2006-2011г.г.)» («Собрание законодательства РФ»,19.12.2005г. 351,ст.5528);

- Постановление Правительства РА от 20.07.2006г. № 172 «Об утверждении Положения о Министерстве культуры РА»;

- Решение сессии районного Совета депутатов Администрации района (аймака) МО «Онгудайский район» от 21.12. 2006г. N 570; Положение Отдела культуры, спорта и туризма МО «Онгудайский район», утвержденное Постановлением Главы района (аймака) от 21.12. 2006 года № 570;

-Положение о деятельности Онгудайской центральной межпоселенческой библиотеки, утвержденное приказом начальника отдела №125-од 14.10.2010 года;

-Правила пользования услугами Библиотеки;

-Должностные инструкции персонала Библиотеки.

 5. Документы, необходимые для получения Услуги:

- Паспорт или иной документ, удостоверяющий личность гражданина либо его законного представителя.

 6. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов:

- отсутствие или несоответствие документов, необходимых для получения Услуги;

- нарушение требований к оформлению документов, а также отказ заявителя от устранения нарушений.

В рассмотрении заявления о предоставлении Услуги отказывается в следующих случаях:

 - обращения неправомочного лица;

 - предоставления ложной или неполной информации в документах.

7. Перечень оснований для приостановления предоставления Услуги либо отказа в предоставлении Услуги:

 - обращения неправомочного лица;

 - предоставления ложной или не полной информации в документах.

8. Способы предоставления документов:

 - документы, прилагаемые к заявлению о предоставлении услуги, могут представляться в подлинниках или в копиях (ксерокопиях), заверенных в установленном порядке;

- документы, прилагаемые к заявлению, должны быть надлежащим образом оформлены, указаны все необходимые реквизиты.

Документы, необходимые для предоставления Услуги, могут быть:

- предоставлены при личном обращение заявителя;

- отправлены на адрес электронной почты организации, предоставляющей Услугу;

Заявители, предоставившие все необходимые документы для получения Услуги, в обязательном порядке информируются:

- о сроках рассмотрения документов и сроках предоставления Услуги;

- о порядке получения результатов;

- о порядке получения информации;

- о ходе рассматривания документов и предоставления Услуги.

9. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины:

- государственная пошлина отсутствует.

10. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставления Услуг:

- информация об Услуге предоставляется бесплатно;

- Услуга предоставляется бесплатно, частично платно и платно.

Платные услуги Библиотеки предоставляются в соответствии с Положением о предоставлении платных услуг на основании решения Совета депутатов МО «Онгудайский район» от 30.03.2004.г. №13-б.

10.1. Порядок оплаты за предоставление Услуги.

Оплата за услугу осуществляется наличным и безналичным расчетом.

11. Время ожидания приема заявителя при подаче документов и получении сведений не должно превышать 30 минут с момента подачи заявления.

12. Срок и порядок регистрации запроса и заявителя о предоставлении муниципальной услуги:

 - регистрация заявления о предоставлении Услуги в сфере культуры осуществляется в день представления документов заявителем.

13. Требования к местам для ожидания заявителей и оборудованию мест ожидания.

Для ожидания приема заявителям отводится специальное место, оборудованное:

- стульями, кресельными секциями либо скамейками (банкетками);

- столами (стойками) для возможности оформления документов;

- количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании;

- места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов.

14. Показатели доступности и качества исполнения Услуги (предоставления Услуг).

14.1. Критерии оценки доступности Услуги:

- соблюдение стандарта муниципальной услуги;

- доступность заявителей к сведениям о муниципальной услуге посредством использования различных средств массовой информации, в том числе районного информационного издания «Ажуда»;

- соблюдение сроков подготовки документов, запрашиваемых заявителем;

- отсутствие обоснованных жалоб заявителей.

15. Иные требования.

15.1.Требования к местам для информирования заявителей, получения информации и заполнения необходимых документов:

- информирование граждан осуществляется путем публикации информационных материалов в СМИ, размещения на официальном Интернет-сайте органа, ответственного за размещение информации о порядке предоставления Услуги;

- места, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются стульями и столами для возможности оформления документов;

- удобными для обозрения информационными стендами;

- места для заполнения документов обеспечиваются письменными принадлежностями (шариковая ручка).

**3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ИСПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР**

Последовательность административных процедур:

- прием;

- первичная проверка представленных документов;

- регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги;

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала данной административной процедуры является письменное обращение заявителя с приложением документов, указанных в Приложении 1 настоящего административного регламента.

Специалист, ответственный за выполнение административной процедуры проверяет надлежащее оформление заявления об оказании муниципальной услуги:

- наличие документов, указанных в Приложении 1 настоящего административного регламента;

- осуществляет регистрацию заявления.

Порядок предоставления муниципальной услуги определяется календарным планом культурно-массовых мероприятий Отдела.

Отказ заявителю в приеме документов оформляется официальным письмом с указанием на то причин главным специалистом по культуре Отдела.

Срок выполнения административной процедуры – 1час.

Информация о планируемых мероприятиях, итоги их проведения размещаются на официальном сайте администрации МО «Онгудайский район»: [**http://www.ongudai-ra.ru**](http://www.ongudai-ra.ru)

**4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

Текущий контроль над принятием решения, соблюдением и исполнением положений настоящего административного регламента осуществляет начальник Отдела.

Текущий контроль над соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению Услуги, осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы по исполнению Услуги.

 Мероприятия, направленные на оценку качества предоставляемой муниципальной услуги, осуществляются путем проведения плановых и внеплановых проверок.

Плановые проверки проводятся (1 раз в год) на основании приказа начальника Отдела.

Внеплановые проверки проводятся по конкретному обращению заявителя, инициативе органов, уполномоченных на осуществление контроля.

Результаты проверок оформляются в виде заключения, в котором отмечаются выявленные недостатки, нарушения и предложения по их устранению. Заключение подписывается начальником Отдела.

По результатам проверок лица, допустившие нарушения настоящего административного регламента, могут быть привлечены к дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Персональная ответственность за выполнение Услуги закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений предоставления Услуги, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности.

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

Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействий) и решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут быть действия (бездействия), решения, принятые (осуществленные) в ходе предоставления муниципальной услуги.

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

1) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

2) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

3) 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;

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

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

Перечень случаев, в которых ответ на жалобу (претензию) не даются:

- в жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи;

- текст жалобы не поддается прочтению, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, а также сообщается по телефону или факсимильной связи, по электронной почте (при наличии такой информации и если указанные данные поддаются прочтению);

- жалоба повторяет текст предыдущего обращения, на которое заинтересованному лицу давался письменный ответ по существу, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства. В случае поступления такой жалобы заинтересованному лицу направляется уведомление о ранее данных ответах или копии этих ответов;

Обращения заинтересованных лиц, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц, не могут направляться этим должностным лицам для рассмотрения и (или) ответа.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебное) обжалования является обращение заявителя.

Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, 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;

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

При рассмотрении жалобы заявитель имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения об удовлетворении жалобы или отказа в удовлетворении жалобы, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

.

 Приложение №1

к административному регламенту

муниципальной услуги

**«**Предоставление библиотечных услуг населению и оказание методических и консультационных услуг библиотекам Онгудайского района»

 Перечень платных услуг предоставляемых Библиотекой.

|  |
| --- |
| Распечатка информации с цифрового носителя |
| Самостоятельная работа на ПК. Доступ в Интернет |
| Копирование документов на цифровые носители  |
| Распечатка информации из Интернета, «Консультанта плюс» |
| Сканирование и распечатка документа (распознавание текста) |
| Сканирование (изображение) |
| Печать с лазерного принтера |
| Набор текста сотрудником библиотеки |
| Ксерокопирование: |
| Выдача документов по залоговому абонементу  |
| Составление библиографического списка литературы. Информационный поиск и отбор материалов к курсовым, дипломным и контрольным работам. |

**БИБЛИОГРАФИЧЕСКАЯ ЗАПИСЬ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Вид данных** | **Информация** |
| 1 | Автор |  |
| 2 | Заглавие |  |
| 3 | ISBN |  |
| 4 | Место издания |  |
| 5 | Год издания |  |
| 6 | Издательство |  |
| 7 | Объем документа (в страницах)  |  |
| 8 | Местонахождение документа |  |
| 9 | - Библиотека |  |
| 10 | - шифра хранения в библиотеки |  |
| 11 | Место хранения электронного ресурса |  |
| 12 | Объем документа (в мегабайтах) |  |

 Форма заполнения читательского формуляра

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4ЗАМЕТКИ БИБЛИОТЕКАРЯ | ФОРМУЛЯР ЧИТАТЕЛЯ

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № |   |   |   |   |   |
| Год |   |   |   |   |   |

Фамилия\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Имя, отчество\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Год рождения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Национальность\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Образование\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Профессия\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Учебное заведение (если учиться)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Домашний адрес, телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Паспорт серия\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Кем и когда выдан\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Состоит ли читателем библиотеки с\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Правила библиотеки обязуюсьвыполнять\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_подпись читателя |
| 2КАКИМИ ЕЩЕ БИБЛИОТЕКАМИПОЛЬЗУЕТСЯЛИТЕРАТУРОЙ ПО КАКИМВОПРОСОМ ИНТЕРЕСУТСЯКАКИМИ ЯЗЫКАМИ ВЛАДЕЕТ | 3 |