|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **РЕСПУБЛИКА АЛТАЙ****АДМИНИСТРАЦИЯ****МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ****«УСТЬ-КОКСИНСКИЙ РАЙОН»**  | Описание: Описание: Gerb_KOKSA_6 | **АЛТАЙ РЕСПУБЛИКАНЫНГ****«КÖКСУУ-ООЗЫ АЙМАК»** **МУНИЦИПАЛ ТÖЗÖМÖЛИНИНГ****АДМИНИСТРАЦИЯЗЫ** |

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ JÖП**

25 мая 2018г. № 491

с. Усть-Кокса

Об утверждении административного регламента

предоставления муниципальной услуги

«Библиотечное, библиографическое и информационное

обслуживание пользователей библиотеки»

В целях регулирования отношений, возникающих в связи с предоставлением муниципальных услуг, руководствуясь федеральным законом от 27 июля 2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и постановлением Главы администрации «О порядке разработки и утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления МО «Усть-Коксинский район» Республики Алтай от 3 декабря 2012 года № 1163

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» согласно приложения 1 к настоящему Постановлению.

2. Настоящее Постановление подлежит официальному опубликованию путем его размещения на официальном сайте Муниципального образования «Усть-Коксинский район» Республики Алтай. Информация о размещении на официальном сайте настоящего Постановления подлежит опубликованию в газете «Уймонские вести».

Глава Администрации

МО «Усть-Коксинский район» РА О.А. Кулигин

Приложение 1

 к Постановлению Главы Администрации

МО «Усть-Коксинский район»

 25 мая 2018г. № 491

**Административный регламент**

**предоставления муниципальной услуги**

**«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»**

**1. Общие положения**

1.1. Предоставление государственной услуги по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей в рамках выполнения государственного задания направлено на обеспечение прав и интересов физических и юридических лиц на доступ к библиографической и текстовой информации из фондов МУАМО МЦБС посредством взаимодействия пользователей (получателей услуги) с библиотекой.

1.2. Регламент устанавливает порядок предоставления государственной услуги по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки, определяет основные параметры и требования к качеству и содержанию предоставляемой услуги.

1.3. Действие Регламента распространяется на все подразделения МУАМО МЦБС, осуществляющие обслуживание пользователей через стационарные библиотеки МУАМО МЦБС, внестационарные формы обслуживания и в режиме удаленного доступа.

1.4. Исполнение порядка обслуживания пользователей, устанавливаемого настоящим Регламентом, возлагается на штат сотрудников подразделений МУАМО МЦБС в соответствии с «Правилами пользования библиотеками Муниципального учреждения администрации муниципального образования «Усть-Коксинский район» Республики Алтай «Межпоселенческая Цетрализованная библиотечная система».

1.5. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее – Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности получения муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отноше­ний, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, определяет сроки и последователь­ность действий (административных процедур) на каждом этапе ее предоставления включая обращение за Услугой, ее оформление и регистрацию, получение Услуги, рассмотрение жалоб (претензий) пользователей Услуги. А также - внутренний контроль за соблюдением Регламента и выработку предложений по совершенствованию регламента (порядка) оказания услуг.

1.6. Настоящая муниципальная услуга входит в Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления органами местного самоуправления Муниципального образования «Усть-Коксинский район» РА.

1.7. Нормативно-правовые документы, на основании которых разработаны данные Регламенты:

Конституция Российской Федерации от 12.12.93;

 Гражданский кодекс Российской Федерации №51-ФЗ от 30.11.1994г.;

 Федеральный закон от 09.02.2009г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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

 ФЗ №3612-1от 09.10.92«Основы законодательства Российской Федерации о культуре» ;

ФЗ от 29.12.94 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

ФЗ от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» ;

 ФЗ«Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 14.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 13. 07.2015);

Закон Республики Алтай 05.03.2011 № 4-РЗ «О библиотечном деле»;

Закон Республики Алтай от 27.07.2005 № 60-РЗ «Об обязательном экземпляре документов Республики Алтай»;

Постановление Министерства труда РФ от 3.02.1997 N6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;

Устав муниципального образования Администрации МО «Усть-Коксинский район» РА, утвержденный Решением Совета депутатов МО «Усть-Коксинский район» Республики Алтай от 12.11.2010 г. № 21-8, зарегистрированный в Управлении Министерства Юстиции Российской Федерации по Республике Алтай 16.12.2012 за №RU 025070002010001.

Локальные акты МУАМО МЦБС, регламентирующие библиотечную деятельность.

**2. Пользователи услуги**

2.1. Пользователями государственной услуги являются физические и юридические лица Российской Федерации и иностранных государств, либо их законные представители (далее заявители) независимо от пола, возраста, национальности, социального положения, форм собственности, ведомственной принадлежности и места регистрации, осуществляющими свою деятельность на территории Усть-Коксинского района, обратившиеся за получением муниципальной услуги. Иностранные и иногородние граждане, а также лица без гражданства обслуживаются в соответствии с Правилами пользования библиотеками Муниципального учреждения Администрации муниципального образования «Усть-Коксинский район» Республики Алтай «Межпоселенческая Централизованная библиотечная система»

**3. Информационное обеспечение государственной услуги**

3.1Полное официальное наименование библиотеки - Муниципальное учреждение администрации Муниципального образования «Усть-Коксинский район» Республики Алтай «Межпоселенческая цетрализованная библиотечная система».

- Сокращенное официальное наименование библиотеки - МУАМО МЦБС.

- Почтовый адрес МУАМО МЦБС: 649490, Республика Алтай, Усть-Коксинский район, селоУсть-Кокса,улицаСоветская,60.

- сайт библиотеки: <http://mcbs-ukoksa.alt.muzkult.ru/>

- на Официальном сайте Отдела культуры: <http://kultura-ustkoksa.ru> ( раздел «Библиотека»)

- Электронная почта, телефон: bibliokoksa@yandex.ru **;** 8(38848) 22-3-13

3.2  Требования к порядку информирования заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги.

3.2.1.Информация, обеспечивающая доступность получения государственной услуги, размещается в помещениях библиотеки, на сайте МУАМО МЦБС, в средствах массовой информации, посредством телефонной связи.

3.2.2При входе в здания библиотеки на информационных стендах, а также в отделах библиотеки размещаются сведения о режиме работы МУАМО МЦБС (в том числе в виде буклетов и памяток); Правила пользования МУАМО МЦБС; полный перечень оказываемых библиотекой услуг; информация (в виде планов) о проводимых культурно-просветительских мероприятиях; информация о способах доведения отзывов, замечаний и предложений пользователей о работе МУАМО МЦБС.

3.2.3Посетители МУАМО МЦБС могут предварительно ознакомиться с библиотекой и ее возможностями на сайте библиотеки.

3.2.4Информирование о порядке предоставления государственной услуги по телефону осуществляется в рабочие дни в соответствии с графиком работы МУАМО МЦБС. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителей, сотрудники МУАМО МЦБС подробно и в корректной форме информируют обратившихся по вопросам предоставления государственной услуги.

При невозможности сотрудника, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо.

**4. Режим и условия предоставления услуги**

4.1 Муниципальная услуга предоставляется Муниципальным учреждением администрации Муниципального образования «Усть-Коксинский район» Республики Алтай «Межпоселенческая цетрализованная библиотечная система», которая состоит из Центральной районной библиотеки, (с функциональными отделами) и 18 библиотек-филиалов .

4.2. Сведения о графиках работы, наименования библиотек МУАМО «МЦБС», расположенных на территории Муниципального образования «Усть-Коксинский район» адреса, контактные телефоны, указаны в приложении№1 к Административному регламенту.

4.3.Доступность и комфортность оказания услуг обеспечивается посредством наличия пользовательских мест, в том числе обеспечивающих доступ к интернет- ресурсам; доступных часов работы, возможность отправки запросов через электронную почту.

4.4 Требования к помещению, в котором предоставляется муниципальная услуга.

 - Основные помещения Учреждения должны иметь естественное освещение. На входе в здание, где предоставляется муниципальная услуга, установлены вывески с информацией о графике работы.

 - Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и заявителей Услуги и предоставление им Услуги в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями и правилами пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.д).

 - В помещении учреждения должны быть условия, обеспечивающие комфортную обстановку для пользователей - организованы читальные залы, или места, оборудованные столами и стульями для удобной работы с документами, представлены каталоги, содержащие сведения о библиотечном фонде.

**5. Стандарт предоставления муниципальной услуги.**

5.1 Описание результата предоставления муниципальной услуги.

 Регламент составлен в соответствии с «Региональным перечнем (классификатором) государственных (муниципальных) услуг и работ и включает следующие виды обслуживания:

-Предоставление документов (выдача документов) из фондов МУАМО МЦБС по запросам пользователей в библиотеках и через вне стационарные формы обслуживания.

- Предоставление документов (выдача документов и копий документов) из фондов МУАМО МЦБС пользователям, удаленным пользователям , а также путем доступа к электронным ресурсам МУАМО МЦБС и сетевым ресурсам удаленного доступа, размещенным на сайте библиотеки.

- Библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки.

- Информационное обслуживание удаленных пользователей в виртуальном режиме.

- Обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

5.2 Срок предоставления муниципальной услуги.

 **-** определяется в зависимости от используемого вида услуги в соответствии с режимом работы библиотек МУАМО МЦБС.

 - Срок предоставления муниципальной услуги, включая проведение всех необходимых административных процедур, не должен превышать 30 минут с момента получения специалистом, ответственным за предоставление муниципальной услуги соответствующего обращения от заявителя, оформленного в соответствии с Правилами пользования МУ АМО МЦБС

 - Муниципальная услуга предоставляется в течение всего календарного года с января по декабрь, согласно плану библиотек МУАМОМЦБС, составленному на календарный год.

 5.3 Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, порядок их предоставления.

 5.3.1 При непосредственном визите в библиотеку обслуживание осуществляется на основании документов, подтверждающих личность заявителя.

К ним относятся:

- документы, удостоверяющие личность гражданина Российской Федерации, в том числе военнослужащих, а также документы, удостоверяющие личность иностранного гражданина, лица без гражданства, включая вид на жительство и удостоверение беженца (содержащие фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации), или аналогичный документ одного из законных представителей ребенка – для лиц, не достигших 14 лет.

- в случаях, предусмотренных федеральными законами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим личность пользователя, удостоверяющим право пользователя на получение муниципальной услуги.

 На основании представленных документов на заявителя оформляется «формуляр читателя».

 Договор на оказание услуги считается заключенным с момента оформления «формуляра читателя» на заявителя;

5.3.2 Заявитель имеет право обратиться за муниципальной услугой:

 - лично, либо через своих представителей.

- электронной почтой на электронный адрес библиотеки;

- по телефону - о заявке на библиотечную услугу, либо о продлении сроков пользования документом.

5.3.3Запрещено требовать от заявителя представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

5.4 Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

- Отсутствие документов, указанных в п.5.3.1 административного регламента.

-Предоставление неверных сведений в документах, указанных в п.5.3.1 административного регламента.

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

5.5 Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и (или) отказа предоставления муниципальной услуги.

1)завершение установленной законом процедуры ликвидации муниципальной библиотеки, оказывающей муниципальную услугу, решение о которой принято учредителем;

2) несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;

3) несоответствие документов, представленных заявителем для регистрации, требованиям действующего законодательства, «Правилам пользования библиотеками МУАМО МЦБС»;

4) текст электронного обращения не поддаётся прочтению;

 5) при наличии оснований для приостановления оказания муниципальной услуги в адрес заявителя в течение одного рабочего дня направляется письменное сообщение о приостановлении предоставления муниципальной услуги, где указывается срок на устранение причин, послуживших приостановлению муниципальной услуги. Срок не может превышать 14 дней;

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

 7) 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. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 настоящего Федерального закона.

 5.6 Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

5.7 Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления таких услуг составляют:

- Ожидание заявителем в очереди при подаче документов не должно превышать 15 минут.

 -В случае принятия решения работником МУ АМО МЦБС о предоставлении муниципальной услуги, осуществление библиотечного обслуживания начинает осуществляться немедленно либо в оговоренные с заявителем сроки.

5.8. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Срок регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме не должен превышать 4 часов с момента поступления документов.

5.9. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

- соблюдение порядка информирования о муниципальной услуге;

- соблюдение условий ожидания приема для предоставления муниципальной услуги (получения результатов предоставления муниципальной услуги);

-отсутствие избыточных административных процедур при предоставлении муниципальной услуги.

 -степень соответствия информации содержащейся в выданной информации, сведениям, изложенным в запросе;

-получение полного объема необходимой информации о составе и предоставлению доступа к библиотечному фонду;

 -наличие системы информирования и консультирования по предоставлению доступа к библиотечному фонду;

 - оперативная работа специалистов библиотек МУАМО МЦБС по предоставлению услуги;

 -отсутствие жалоб на качество предоставления муниципальной услуги.

1. **Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме.**

 6.1. Административные процедуры при предоставлении муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры: (Приложение №2 Блок – схема).

6.1.1 Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является:

- обращение заявителя или его представителя в библиотеки МУАМО МЦБС с документами, указанными в настоящем Административном регламенте, с целью выполнения запроса;

- консультирование заявителя по вопросам предоставления муниципальной услуги;

- регистрация (запись) или перерегистрация заявителя в библиотеке;

- принятие решения о предоставлении муниципальной услуги, об отказе в предоставлении либо о приостановлении предоставления муниципальной услуги;

- выдача заявителю документа из библиотечного фонда во временное пользование по требованию

- осуществление приема подлежащего возврату документа;

 6.1.2. Консультирование заявителя по вопросам предоставления муниципальной услуги

- Основанием для начала исполнения административной процедуры консультирования заявителя по вопросам предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя в библиотеки МУАМО МЦБС.

- Консультирование заявителя осуществляется специалистом, который:

- устно предоставляет информацию о требуемой муниципальной услуге;

- сообщает о необходимости предъявления определенных Административным регламентом документов;

- результатом выполнения административной процедуры консультирования заявителя по вопросам предоставления муниципальной услуги является разъяснение порядка предоставления муниципальной услуги и составляет не более 10 мин..

- В случае наличия у заявителя необходимых документов начинается процедура регистрации или перерегистрации (записи) заявителя в библиотеке.

6.1.3. Регистрация или перерегистрация (запись) заявителя в библиотеке

- Основанием для начала административной процедуры регистрации или перерегистрации (записи) заявителя в библиотеке является устное обращение заявителя с документами, удостоверяющими личность заявителя или (в случае обращения представителя заявителя) с документами, удостоверяющими полномочия представителя заявителя.

 - В момент обращения заявителя, в присутствии заявителя специалист проверяет документы, удостоверяющие личность заявителя (документы, подтверждающие полномочия представителя заявителя) на соответствие требованиям действующего законодательства, а также настоящего Административного регламента.

- Специалист проверяет наличие читательского формуляра заявителя.

-В случае наличия читательского формуляра заявителя в библиотеке специалист библиотеки производит перерегистрацию заявителя.

 -перерегистрация заявителя производится при обращении заявителя в библиотеку в первый раз в течение текущего года.

-библиотекарь находит читательский формуляр заявителя, вносит изменения в них (уточненные анкетные данные, новый читательский номер, дату перерегистрации).

- Если представленные заявителем документы соответствуют выше перечисленным требованиям и в случае отсутствия в библиотеках МУАМО МЦБС читательского формуляра заявителя по месту требования, специалист:

-заполняет читательский формуляр на заявителя;

-знакомит заявителя с Правилами пользования библиотекой, расположением отделов библиотеки, справочным аппаратом;

 - Время для записи заявителя в библиотеку составляет не более 20 мин., время для перерегистрации заявителя составляет не более 3 мин.

-передает читательский формуляр, являющийся Договором присоединения, заявителю для проставления им личной подписи на титульном листе. (Договором присоединения признается договор, условия которого определены одной из сторон в формулярах или иных стандартных формах и могли быть приняты другой стороной не иначе как путем присоединения к предложенному договору в целом, ст.428 ГК РФ);

 -принимает на хранение и учет подписанный заявителем читательский формуляр.

 - Результатом предоставления муниципальной услуги регистрации или перерегистрации (записи) заявителя в библиотеку является заполненный читательский формуляр на заявителя.

 - Регистрация удаленных пользователей (физических и юридических лиц), обращающихся в МУАМО МЦБС через электронные информационные сети, осуществляется посредством авторизации пользователя на сайте МУАМО МЦБС, а также иными телекоммуникационными способами (электронная почта и пр.).

- Библиотека не вправе использовать конфиденциальную информацию о пользователях в своих интересах или в интересах третьей стороны без письменного согласия пользователя, а также предавать огласке конфиденциальную информацию.

6.1.4 Принятие решения о предоставлении муниципальной услуги, об отказе в предоставлении либо о приостановлении предоставления муниципальной услуги;

-Основанием для начала исполнения административной процедуры принятия решения об отказе в предоставлении, либо о приостановлении предоставления муниципальной услуги является наличие читательского формуляра заявителя и устное обращение заявителя с документами, удостоверяющими личность заявителя или (в случае обращения представителя заявителя) с документами, удостоверяющими полномочия представителя заявителя.

- Если представленные заявителем документы соответствуют требованиям действующего законодательства, результатом выполнения данной административной процедуры является начало исполнения административной процедуры выдачи пользователю документа из библиотечного фонда во временное пользование по требованию.

- Если у заявителя отсутствует право на получение муниципальной услуги, а также при отсутствии у заявителя документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, оформленных надлежащим образом результатом выполнения данной административной процедуры является сообщение библиотекарем заявителю в устной форме об отказе в предоставлении или о приостановлении предоставления муниципальной услуги, а также о причинах такого отказа или приостановления.

- В случае письменного обращения заявителя предоставить письменное уведомление об отказе или о приостановлении предоставления муниципальной услуги, такое уведомление отправляется библиотекарем заявителю по указанному им адресу.

6.1.5.Выдача пользователю документа из библиотечного фонда во временное пользование по требованию

- Основанием для начала административной процедуры выдачи заявителю документа из библиотечного фонда во временное пользование по требованию является успешная регистрация (перерегистрация) заявителя и определение специалистом библиотеки дальнейшей формы выдачи документа согласно потребностям заявителя. Формы выдачи документа предусмотрены в виде обслуживания пользователей в читальном зале и на абонементе.

- Обслуживая пользователя в читальном зале, библиотекарь читального зала:

проводит консультацию с пользователем у каталога, картотек, книжных полок, информирует читателя о новых поступлениях;

принимает запрос пользователя (листок требования);

подбирает документ в фонде читального зала, передает документ читателю для использования документа в читальном зале библиотеки. Время для обслуживания пользователя в читальном зале составляет не более 10 мин.

- Обслуживая пользователя на абонементе, специалист :

проводит консультацию, беседу с пользователем, информирует его о новых поступлениях;

принимает запрос (листок требования) документа заявителя;

ведет поиск документа, делает отметку на требовании;

в случае отсутствия документа устанавливает местонахождение ненайденного документа по справочным картотекам, каталогам;

отмечает реквизиты документа в читательском формуляре пользователя, проверяет наличие страниц, фиксирует дату выдачи документа и срок, в который документ должен быть возвращен в библиотеку, выдает документ, делает отметку на книжном формуляре;

передает читательский формуляр пользователю для проставления им личной подписи в графе получения документа;

при проставлении пользователем подписи в читательском формуляре специалист выдает пользователю документ для временного пользования вне здания библиотек МУАМО МЦБС;

Время для обслуживания пользователя на абонементе составляет не более 25 мин.

- Заявители удаленных населенных пунктов, но проживающих в зоне обслуживания библиотеки, а также пользователи, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста или болезни, имеют право на получение документов из библиотечных фондов через внестационарные формы обслуживания 1 раз в 14 дней .

- В случае отсутствия документа в библиотеке по причине нахождения его во временном пользовании у другого лица, либо по причине его реставрации, библиотекарь делает соответствующую запись в «Тетрадке отказов» и устно сообщает об отсутствии документа и его причинах пользователю, и оговаривает возможность дополнительно сообщить пользователю по телефону о возможности получить документ во временное пользование.

 6.1.6.Осуществление приема подлежащего возврату документа

 -Основанием для начала административной процедуры осуществления приемки подлежащего возврату документа является возврат пользователем документа в МУАМО МЦБС.

- Специалист:

-находит читательский формуляр пользователя;

-принимает документ от пользователя, при этом проверяет наличие страниц документа и его состояние;

-делает отметку о приеме, ставит свою подпись, подтверждающую приемку каждого документа;

 - Время для приема документа, подлежащего возврату в фонд библиотеки составляет не более 5 мин.

 В случае нарушения срока, установленного для возврата документа, возврата документа с неполным количеством страниц, в поврежденном состоянии библиотекарь имеет право сделать устное предупреждение пользователю, либо приостановить предоставление муниципальной услуги, сделав соответствующую отметку в читательском формуляре пользователя, потребовать возместить материальный ущерб путем внесения денежных средств в кассу библиотеки, либо замены документа аналогом более позднего издания.

6.1.7. Предоставление библиографических и информационных услуг пользователям

 Библиографические и информационные запросы пользователей выполняются при их личном посещении библиотек, а также по телефону, по электронной почте ( в процессе обращения к сайту).

 Для выполнения библиографических и информационных запросов используются карточные каталоги и картотеки, справочно-библиографические пособия, справочные издания ЭК, базы данных Интернет.

Максимальное время консультирования **по** блиографическим и информационным запросам пользователя услуги составляет – **15 минут**.

6.1.8. Предоставление библиографических и информационных услуг удаленным пользователям

Выполнение справок, информационных запросов и консультаций удаленным пользо-вателям библиотеки, предоставляемых в виртуальном режиме, осуществляется по способу получения запроса/отправки ответа.

**7. Учет данных при выполнении услуги.**

 7.1.Учет выполненных данных осуществляется в соответствии с требованиями действующей формы государственного статистического наблюдения и принятыми в МУАМО МЦБС учетными документами.

7.2.Учету в процессе осуществления библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей подлежат следующие основные показатели: число пользователей библиотек; число удаленных пользователей, зарегистрированных в установленном порядке; число посещений библиотек; число посещений культурных мероприятий; число обращений удаленных пользователей к веб-сайту и к интернет-ресурсам; число поступающих запросов от пользователей и посетителей библиотеки и удаленных пользователей в виртуальном режиме; число удовлетворенных запросов, число выданных документов на различных носителях, число выданных справок и консультаций.

7.3. Единицей учета обращений (посещений) к электронной библиотечно-информационной сети является одно обращение (запрос) на сервер МУАМО МЦБС. Посещения (запросы) учитывает счетчик, установленный на сервере библиотеки.

7. 4.Учет виртуальных запросов осуществляется в автоматическом режиме.

7.5**.** Копия печатного документа может быть выдана пользователю в двух вариантах:

на бумажном носителе и на электронном носителе. Копия электронного документа может быть выдана пользователю также в двух вариантах: на бумажном и в электронном виде.

При создании копий для пользователей специалисты библиотек руководствуются Гражданским кодексом РФ (часть 4, ст. 1273-1275), регулирующим нормы авторского права.

 **8.Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги**

8.1.Порядок осуществления текущего контроля по соблюдению и исполнению положений регламента по предоставлению муниципальной услуги, а также принятия ими решений.

- В МУАМО МЦБС осуществляется текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению муниципальной услуги, контроль за полнотой и качеством исполнения муниципальной услуги

 -МУАМО МЦБС имеет документально оформленную внутреннюю систему контроля за деятельностью структурных подразделений и сотрудников по оказанию муниципальной услуги на их соответствие стандартам, другим нормативным документам в области библиотечного обслуживания населения. Система контроля охватывает этапы планирования, работу с пользователями, оформление результатов контроля, выработку и реализацию мероприятий по устранению недостатков.

 - Внутренний контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется директором библиотеки и его заместителем, иными должностными лицами библиотеки, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, путем проведения проверок соблюдения и исполнения работниками положений настоящего регламента.

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

- Контроль за предоставлением муниципальной услуги может осуществляться путем проведения плановых (ежегодных) и внеплановых (по конкретному обращению заявителя) проверок.

-Юридическим основанием для проведения внеплановых проверок является обращение заявителя.

В ходе планового контроля осуществляется проверка:

* полноты и качества исполнения муниципальной услуги;
* исполнения положений настоящего административного регламента, прав заявителей муниципальной услуги;
* своевременного принятия решений и устранения замечаний по обращениям заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействие) специалистов (сотрудников) по предоставлению муниципальной услуги.

- Внешний контроль за ходом исполнения муниципальной услуги, принятием решений, осуществлением действий осуществляется вышестоящими органами. Внешняя система контроля включает в себя контроль, осуществляемый непосредственно Отделом культуры МО «Усть-Коксинский район» и Администрацией МО «Усть-Коксинский район»в рамках проведения плановых комплексных проверок деятельности подведомственных учреждений, осуществляемых на основании соответствующих распоряжений Главы МО «Усть-Коксинский район».

- Результаты проведения плановых комплексных проверок оформляются в виде акта комплексной проверки, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

8.3.Ответственность должностных лиц органов местного самоуправления за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

- Должностные лица Библиотеки несут персональную ответственность за своевременное предоставление полной и достоверной информации о предоставлении услуги. Персональная ответственность специалистов библиотеки закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

- По результатам контроля, в случае выявления нарушений, лица, допустившие нарушения, привлекаются к дисциплинарной, гражданско-правовой или административной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

9.1 Заявитель вправе обжаловать решения должностных лиц, муниципальных служащих принятые в ходе предоставления муниципальной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой по предоставлению муниципальной услуги в случаях если присутствует:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Алтай, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Алтай, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

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

- требование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Алтай, муниципальными правовыми актами;

- 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.

9.2 Жалоба может быть не рассмотрена в следующих случаях:

- в жалобе не указаны фамилия, имя гражданина, направившего жалобу;

- в жалобе не указан почтовый адрес по которому должен быть направлен ответ;

- в жалобе содержатся нецензурные слова, оскорбления, угрозы жизни, здоровью, семье должностного лица;

- текст жалобы не поддается прочтению.

9.3 Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействий) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, является подача заявителем жалобы.

9.4 Заявители имеют право обратиться в орган местного самоуправления МО «Усть-Коксинский район» РА за получением информации, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

9.5 Жалоба заявителя может быть направлена:

- в устной форме на имя Главы Администрации МО «Усть-Коксинский район» РА, его заместителя, начальника отдела культуры Администрации МО «Усть-Коксинский район» РА, директора МУ АМО МЦБС в приемные дни и часы;

- в форме индивидуального письменного обращения на имя Главы Администрации МО «Усть-Коксинский район» РА, его заместителя, начальника отдела культуры Администрации МО «Усть-Коксинский район» РА, директора МУ АМО МЦБС;

- почтовым отправлением на адрес Администрации МО «Усть-Коксинский район», отдела культуры Администрации МО «Усть-Коксинский район» РА, Центральной районной библиотеки.

- на официальный сайт Администрации МО «Усть-Коксинский район».

9.6 Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению 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.

9.7 Результатом досудебного (внесудебного) обжалования является:

- удовлетворение требований, содержащихся в жалобе;

- отказ в удовлетворении требований, содержащихся в жалобе.

Приложение 1

# Адреса и телефоны

# структурных подразделений (филиалов) МУАМО МЦБС

#

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование** **библиотеки** | **Адрес, телефон** | **Режим работы** |
| Центральная районная библиотека | РА, 649490,с. Усть-Кокса, ул. Советская, 60 тел: 8(38848)22-3-13;e-mail:bibliokoksa@yandex.ruhttp://kultura-ustkoksa.ru | **Основной период:** 9.00 – 18.00 Выходной – Сб.Воскресенье – 9.00 – 16.00,**Летний период:** 9.00-17.00 Выходной – Сб,;Воскресенье – 9.00 – 14.00 |
| Детское отделение ЦРБ | РА, 649490, с.Усть-Кокса, ул. Харитошкина, 5,Тел.22-7-63e-mail:do-mcbs@yandex.ruhttp://kultura-ustkoksa.ru | **Основной период:** 9.00 – 17.00 Выходной – СбВоскресенье – 9.00 – 14.00, **Летний период:** 9.00-16.00 Выходной – Сб, Вс; |
| Библиотека-филиал №1 Усть-Коксинской МЦБС.  | РА, 649490, с. Абай, ул. Советская, 45 | 9.00 – 17.00, обед – 13.00 – 14.00Выходной – Сб, Вс |
| Библиотека-филиал №2 Усть-Коксинской МЦБС.  | РА, 649490, с. Амур, пер. Школьный, 8 | 9.00-17.00,обед 13.00-14.00,Выходной - Сб, Вс. |
| Библиотека-филиал №3 Усть-Коксинской МЦБС.  | РА, 649490, с. Курунда, ул. Центральная, 22 | 10.00-17.00, обед 12.00-14.00,Выходной –пят., Сб, . |
| Библиотека-филиал №4 Усть-Коксинской МЦБС.  | РА, 649490, с. Верх-Уймон, ул. Набережная, 20, Тел: 24-3-77 | 9.30 – 17.30, обед 13.00 – 14.00,Выходной – Пт, Сб. |
| Библиотека-филиал №5 Усть-Коксинской МЦБС.  | РА, 649490, с. Горбуново, ул. Центральная, 20 | 9.00-13.00, Выходной - Сб, Вс. |
| Библиотека-филиал №6 Усть-Коксинской МЦБС.  | РА, 649490, с. Карагай, ул. Центральная, 8 | 9.00 -17.00,обед:13.00-14.00,Выходной – пят.,Сб,. |
| Библиотека-филиал №7 Усть-Коксинской МЦБС.  | РА, 649490,с. Катанда, ул.Советская, 130 | 8.00 – 16.00, обед – 12.00 – 13.00Выходной – Сб, Вс. |
| Библиотека-филиал №8 Усть-Коксинской МЦБС.  | РА, 649490, с. Мульта, ул. Центральная, 46 | 9.00 – 17.00, обед – 13.00 – 14.00,Выходной – Сб, Вс. |
| Библиотека-филиал №9 Усть-Коксинской МЦБС.  | РА, 649490, с. Огневка, ул. Ермолаева, 1а | 9.00-17.00, обед: 13.00-14.00Выходной - Сб, Вс. |
| Библиотека-филиал №10 Усть-Коксинской МЦБС.  | РА, 649490, с. Сугаш, ул. Кызыл-Тыт, 1 , | 9.00 – 17.00, обед – 12.00-13.00,Выходной – Сб, Вс. |
| Библиотека-филиал №11 Усть-Коксинской МЦБС.  | РА, 649490, с. Талда, ул. Центральная, 27 | 9.00-17.00, обед – 13.00-14.00,Выходной – Сб, Вс. |
| Библиотека-филиал №12 Усть-Коксинской МЦБС.  | РА, 649490, с. Теректа, ул. Центральная, 38 | 11.00-16.00, Выходной – Пт, Сб |
| Библиотека-филиал №13 Усть-Коксинской МЦБС.  | РА, 649490, с. Тюгурюк, ул. Центральная, 3 | 9.00 – 17.00,обед 12.00-13.00Выходной - Сб, Вс. |
| Библиотека-филиал №14 Усть-Коксинской МЦБС.  | РА, 649490, с. Чендек, ул. Центральная,15 | 9.00 – 17.00,обед: 13.00-14.00Выходной - Сб, Вс. |
| Библиотека-филиал №15 Усть-Коксинской МЦБС.  | РА, 649490, с. Тюнгур, ул. Сухова,51 | 10.00-18.00, обед 13.00 – 14.00, Выходной - Сб, Вс. |
| Библиотека-филиал №16 Усть-Коксинской МЦБС.  | РА, 649490, с. Тихонькое, ул. Школьная, 4 | 10.00-16.00, обед 13.00 – 14.00,Выходной – Сб, Вс |
| Библиотека-филиал №17 Усть-Коксинской МЦБС.  | РА, 649490, с. Кайтанак, ул. Новая, 8,  | 10.00-16.00, обед 12.00 – 14.00,Выходной – Сб, Вс |
| Библиотека-филиал №18 Усть-Коксинской МЦБС.  | РА, 649490, с. Мараловодка, ул. Скосарева,2а | 11.00-14.00, Выходной: Сб, Вс. |

