



**Администрация города Кирсанова
Тамбовской области**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«20» марта 2012 г.

г. Кирсанов

№ 317

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление библиотечных услуг на территории городского округа – город Кирсанов»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с изменениями и дополнениями), постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», Законом Тамбовской области от 21.06.1996 № 67-3 «О библиотечном деле в Тамбовской области», постановлением администрации города от 30.12.2011г. № 1660 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг и административных регламентов исполнения муниципальных функций», постановлением администрации города от 25.01.2012г. № 61 «Об утверждении перечня муниципальных услуг (функций), предоставляемых администрацией города Кирсанова, а также услуг, предоставляемых муниципальными бюджетными учреждениями, сведения о которых подлежат размещению в Сводном реестре государственных и муниципальных услуг», администрация города постановляет:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление библиотечных услуг на территории городского округа – город Кирсанов» согласно приложению.

2. Муниципальному бюджетному учреждению культуры «Кирсановская городская библиотека» (Гришиной О.А.) обеспечить исполнение административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление библиотечных услуг на территории городского округа – город Кирсанов».

3. Разместить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление библиотечных услуг на территории городского округа – город Кирсанов» на официальном сайте администрации города в сети Интернет.

4. Опубликовать настоящее постановление в газете «Кирсановская газета».

5. Признать утратившим силу постановление администрации города от 05.10.2011 г. № 1193 «Об утверждении Административного регламента исполнения муниципальной функции (предоставления муниципальной услуги) «Предоставление библиотечных услуг на территории городского округа – город Кирсанов».

6. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации города Мешкова А.М.

Первый заместитель главы
администрации города

В.Н.Струсова

Административный регламент
предоставления муниципальной услуги «Предоставление библиотечных
услуг на территории городского округа – город Кирсанов»

1. Общие положения.

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление библиотечных услуг на территории городского округа – город Кирсанов» (далее - административный регламент) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) муниципального бюджетного учреждения и разработан в целях повышения качества, доступности и прозрачности предоставления муниципальной услуги .

1.2. Описание заявителей.

1.2.1. Получателями муниципальной услуги являются заявители:

- физические и юридические лица, обратившиеся за предоставлением услуги в муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кирсановская городская библиотека»

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется:

- непосредственно в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Кирсановская городская библиотека»

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, размещения на информационных стендах.

1.3.2. Местонахождение муниципального бюджетного учреждения культуры «Кирсановская городская библиотека»

Адрес: 393360 г. Кирсанов ул. Спортивная, д. 15.

График работы: понедельник – суббота с 9.00 до 18.00.

перерыв: с 13.00 до 14.00.

выходной день - воскресенье.

Контактный телефон (телефон для справок) – 8 (47537) 3 74 56

Интернет-сайт: <http://regionlib.r/kirsanov/about/>

Адрес электронной почты: email: bibl.kirsanov@rambler.ru

1.3.3. Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги сообщается по номерам телефонов для справок (консультаций), а

также размещается в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в т.ч. в сети Интернет, публикуется в средствах массовой информации.

1.3.4. При ответе на телефонные звонки специалист муниципального бюджетного учреждения культуры «Кирсановская городская библиотека», осуществляющий прием и консультирование, сняв трубку, должен представиться, назвав:

- должность;
- фамилию, имя, отчество.

Во время разговора произносить слова четко, не допускать параллельных разговоров с окружающими людьми.

1.3.5. При устном обращении граждан специалист муниципального бюджетного учреждения культуры «Кирсановская городская библиотека», осуществляющий прием и консультирование, в пределах своей компетенции, дает ответ самостоятельно.

Если специалист муниципального бюджетного учреждения культуры «Кирсановская городская библиотека», не может дать ответ самостоятельно либо подготовка ответа требует продолжительного времени, он обязан предложить заявителю один из вариантов дальнейших действий:

- изложить суть обращения в письменной форме;
- назначить другое, удобное для посетителя время для консультации;
- дать консультацию в двухдневный срок по контактному телефону, указанному заявителем.

1.3.6. Специалист муниципального бюджетного учреждения культуры «Кирсановская городская библиотека», осуществляющий приём и консультирование, обязан относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

1.3.7. Письменные разъяснения даются в установленном порядке при наличии письменного обращения заявителя. Должностные лица готовят разъяснения в пределах установленной им компетенции.

1.4. Порядок получения консультаций о предоставлении муниципальной услуги.

1.4.1. Консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляются специалистами муниципального бюджетного учреждения культуры «Кирсановская городская библиотека».

Для получения консультации заинтересованное лицо обращается в муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кирсановская городская библиотека».

Основными требованиями при консультировании являются:

- актуальность;
- своевременность;
- четкость в изложении материала;
- полнота консультирования;
- наглядность форм подачи материала;
- удобство и доступность.

1.4.2. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- перечня документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- времени приема и выдачи документов;
- сроков предоставления муниципальной услуги;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

1.4.3. Консультации предоставляются при личном обращении, посредством Интернет-сайта, телефона или электронной почты.

1.4.4. Консультирование заявителей может производиться, в том числе, и в не приемные часы.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги – «Предоставление библиотечных услуг на территории городского округа - город Кирсанов».

2.2. Наименование органа предоставляющего муниципальную услугу.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется муниципальным бюджетным учреждением культуры «Кирсановская городская библиотека», информация о котором представлена в приложении № 1 к настоящему регламенту.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

- выдача пользователям во временное пользование книг, периодических, электронных изданий и т.д.
- мотивированный отказ по предоставлению муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги производится в сроки, определённые Постановлением Министерства труда от 03.02.1997г. № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках».

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги «Предоставление библиотечных услуг на территории городского округа - город Кирсанов» (далее - муниципальной услуги) осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 07.02.1992г №2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом от 29 декабря 1994 года №78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральным законом от 06.10.1999 № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации» п.п. 16 п. 2 ст. 26.3;
- Федеральным Законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Законом Тамбовской области от 21.06.1996 № 67-3 «О библиотечном деле в Тамбовской области»;
- Постановлением Министерства труда от 03.02.1997г №6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;
- основами законодательства Российской Федерации о культуре, утвержденными Верховным Советом Российской Федерации 09.10.1992 №3612-1 с. 39;
- Уставом муниципального бюджетного учреждения культуры «Кирсановская городская библиотека».

2.6. Перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. В целях получения муниципальной услуги пользователем предоставляются следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность.

Перечень необходимых документов для предоставления муниципальной услуги уточняется в Правилах пользования библиотеки.

2.6.2. Все письменные обращения пользователей о предоставлении муниципальной услуги, поступившие по почте, включая обращения, поступившие по электронной почте, являются основанием для предоставления муниципальной услуги.

2.6.3. Документы, предусмотренные пунктом 2.6.1. настоящего регламента могут быть представлены как на бумажном носителе, так и в форме электронных документов.

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

Отказ в приеме документов не допускается.

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.8.1. Основаниями для отказа являются:

- отсутствие документов, требуемых настоящим регламентом;
- нарушение правил пользования муниципального бюджетного учреждения культуры «Кирсановская городская библиотека»;
- причинение ущерба муниципальному бюджетному учреждению культуры «Кирсановская городская библиотека».

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди для предоставления муниципальной услуги не может превышать 15 минут.

2.11. Срок регистрации обращения заявителя о предоставлении муниципальной услуги составляет 1 рабочий день.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с

образцами заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги.

2.12.1. Требования к присутственным местам:

- прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях;

- присутственные места включают места для ожидания, информирования, консультации и приема заявителей;

- помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам;

- места предоставления услуги должны иметь туалет со свободным доступом к нему в рабочее время;

- в период с октября по май в местах ожидания размещаются специальные напольные и (или) настенные вешалки для одежды.

2.12.2. Требования к местам для информирования:

- места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами;

- стульями и столами (стойками для письма) для возможности оформления документов;

- бумагой и ручками.

2.12.3. Требования к местам для ожидания:

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

- места ожидания в очереди на предоставление или получение документов должны быть оборудованы стульями или скамьями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 2 мест на каждого специалиста, ведущего прием документов.

- места для заполнения документов оборудуются стульями, столами (стойками) и ручками для письма.

2.12.4. Требования к местам консультации и приема заявителей.

Место для приема заявителей муниципальной услуги должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и размещения документов.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о пользователе, одним специалистом одновременно ведется прием только одного посетителя.

2.12.5. Требования к помещениям, предназначенные для предоставления муниципальной услуги:

- места для предоставления муниципальной услуги должны соответствовать санитарно – эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации, введенным в действие приказом Министерства культуры РФ от 01.11.1994г №736 нормам охраны труда. Рабочие места специалистов оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать оказание государственной услуги,

обеспечивается доступ в Интернет, выделяются расходные материалы, канцелярские товары.

2.12.6. Текстовая информация размещается на информационных стендах помещениях, предназначенных для предоставления муниципальной услуги.

2.12.7. Помещение оборудовано входом для свободного доступа пользователей. На входе в здание, где предоставляется муниципальная услуга, установлена вывеска с наименованием муниципального бюджетного учреждения.

2.13. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги (за контролируемый период):

Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги	Нормативное значение показателя
Количество услуг, оказанных за отчетный период	По факту
Количество отказов в предоставлении муниципальной услуги	0%
Количество услуг, оказанных в установленные сроки	100%
Нарушение сроков оказания услуг	0%
Количество обжалований решений и действий (бездействий)	0%

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

3.1. Последовательность административных процедур.

3.1.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- обращение физических (или) юридических лиц в муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кирсановская городская библиотека»
- приём и регистрация пользователей;
- ознакомление с правилами пользования библиотекой и другими локальными нормативно – правовыми актами по основной деятельности, регламентирующими библиотечную деятельность;
- выдача пользователю документа во временное пользование и информации в соответствии с запросами пользователей

3.2. Приём и регистрация пользователей

- предоставление документов, удостоверяющих личность;
- оформление читательского формуляра на право получения муниципальной услуги, запись пользователя в муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кирсановская городская библиотека»

3.3. Ознакомление с правилами пользования библиотекой и другими локальными нормативно – правовыми актами по основной деятельности, регламентирующими библиотечную деятельность.

3.4. Выдача пользователю документа во временное пользование и информации в соответствии с запросами пользователей.

3.4.1. Должностное лицо на основании запроса пользователя осуществляет фиксацию выдачи изданий в соответствии с ГОСТом, регистрацию выполненных запросов.

3.5. Административные действия осуществляются в соответствии с Правилами пользования в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Кирсановская городская библиотека»;

3.6. Результатом административного действия является выполнение заявки в установленном порядке.

4. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами предоставления муниципальной услуги и принятием решений исполнителем осуществляется директором муниципального бюджетного учреждения культуры «Кирсановская городская библиотека» или лицом его замещающим.

4.2. 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.

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

4.4. Обязанность сотрудников администрации по предоставлению муниципальной услуги закрепляются в их должностных инструкциях.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) структурных подразделений, а также их должностных лиц

5.1. В случае, если заявитель не согласен с результатом оказания муниципальной услуги, он вправе обжаловать действия (бездействия) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе исполнения административного регламента, в досудебном и судебном порядке.

5.2. В досудебном порядке: заявитель имеет право обратиться с жалобой в письменной форме на бумажном носителе и (или) в электронной форме руководителю муниципального бюджетного учреждения культуры «Кирсановская городская библиотека», главе города по адресу: 393 360, город Кирсанов, Тамбовская область, улица Советская, д.29, адрес электронной почты администрации города post@g37.tambov.gov.ru.

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-

телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта администрации города, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Письменное обращение должно быть рассмотрено не позднее 15 дней с момента 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, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.3. Обращение заявителя в письменной форме должно содержать следующую информацию:

фамилия, имя, отчество заявителя, которым подается обращение, и (или) гражданина, претендующего на предоставление муниципальной услуги, их место жительства или пребывания;

наименование органа, должности, фамилии, имени, отчества работника (при наличии информации), решение, действия (бездействия) которого обжалуются;

адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

существо обжалуемого решения, действия (бездействия).

Дополнительно в обращении указываются причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием) обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации, либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования (об отмене решения, о признании незаконным действия (бездействия)), а также иные сведения, которые гражданин считает необходимым сообщить.

К обращению могут быть приложены копии документов, подтверждающие изложенные в обращении обстоятельства. В таком случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

Обращение подписывается подавшим его заявителем.

5.4. По результатам рассмотрения обращения главой города принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в их удовлетворении.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения письменного обращения, направляется заявителю.

5.5. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.6. Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава города вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию города. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

5.7. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.8. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.9. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействия должностных лиц структурных подразделений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в судебном порядке в сроки, установленные действующим законодательством.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Предоставление
библиотечных услуг на территории
городского округа – город Кирсанов»

**Информация о муниципальном бюджетном учреждении культуры
«Кирсановская городская библиотека»**

Наименование учреждения	Почтовый адрес	Контактный телефон	e-mail	Часы работы
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кирсановская городская библиотека»	393360, г. Кирсанов, ул. Спортивная, 15	8 (47537) 3 74 56	bibl.kirсанov@rambler.ru	Понедельник – суббота: с 9.00 до 18.00. Перерыв: с 13.00 до 14.00. Выходной день – воскресенье.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Предоставление
библиотечных услуг на территории
городского округа – город Кирсанов»

**Блок-схема
предоставления муниципальной услуги «Предоставление библиотечных
услуг» на территории городского округа – город Кирсанов**

