

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

КРАСНОЯРСКИЙ КРАЙ

ТАЙМЫРСКИЙ ДОЛГАНО-НЕНЕЦКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН

**АДМИНИСТРАЦИЯ СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ХАТАНГА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

20.03.2012 г. № 038 - П

**Об утверждении административного регламента**

**предоставления муниципальной услуги**

**«Библиотечное, библиографическое и**

**информационное обслуживание**

**пользователей библиотеки» муниципальным**

**бюджетным учреждением культуры**

**«Хатангский культурно-досуговый комплекс»**

В соответствии с п. 5.1. раздела Постановления администрации сельского поселения Хатанга от 23.11.2010 года № 135-П «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления сельского поселения Хатанга и подведомственными им учреждениями», на основании заключения комиссии, осуществляющей функции уполномоченного органа по экспертизе проектов административных регламентов предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления сельского поселения Хатанга от 12.03.2012 года № 15,

**ПОСТАНОВЛЯЮ**:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» муниципальным бюджетным учреждением культуры «Хатангский культурно - досуговый комплекс», согласно приложению № 1.
2. Определить органом, ответственным за предоставление муниципальной услуги муниципальное бюджетное учреждение культуры «Хатангский культурно – досуговый комплекс».
3. Настоящее Постановление вступает в силу со дня подписания и подлежит обязательному официальному опубликованию.
4. Контроль за исполнением данного Постановления возлагаю на Попову О.В., заместителя Руководителя администрации сельского поселения Хатанга.

#### И.о. Руководителя администрации

#### сельского поселения Хатанга Е.А. Бондарев

**Приложение №1**

к Постановлению администрации

сельского поселения Хатанга

от 20.03.2012г. № 038-П

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

предоставления муниципальной услуги

**«Библиотечное, библиографическое и информационное**

**обслуживание пользователей библиотеки»**

муниципальным бюджетным учреждением культуры

«Хатангский культурно – досуговый комплекс»

1. **Общие положения**

Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки (далее – муниципальная услуга) и определяет сроки и последовательность действий при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги.

1.1. Наименование муниципальной услуги: «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».

1.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется структурными подразделениями муниципального бюджетного учреждения культуры «Хатангский культурно – досуговый комплекс» (далее – Учреждения) – Хатангской централизованной библиотечной системой.

1.3. Получателями муниципальной услуги являются любые физические и юридические лица (в лице их уполномоченных представителей), в том числе:

российские, иностранные граждане и лица без гражданства;

организации и общественные объединения;

органы местного самоуправления.

Отдельные категории получателей муниципальной услуги, их возраст определены положением Хатангской централизованной библиотечной системы, приоритетов деятельности, целей и задач учреждения.

* 1. В Регламенте используются следующие термины:

Фонды – совокупность информационных массивов, представленных на всех видах носителей информации (бумажных и электронных).

1. **Стандарт предоставления муниципальной услуги**

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

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется структурным подразделением МБУК «КДК» - Хатангской централизованной библиотечной системой согласно Приложению №1 настоящего Административного регламента.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является свободный и равный доступ получателя муниципальной услуги к фонду библиотек, в том числе и в электронной форме.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги в помещениях муниципальных библиотек:

- максимальное время консультирования специалистами муниципальных библиотек получателей муниципальной услуги по поиску необходимого издания (источника информации) – 6 мин.

- доступ к открытым фондам осуществляется сразу с момента обращения получателя муниципальной услуги.

- регистрация запроса получателя муниципальной услуги в случае отсутствия необходимого издания (источника информации) осуществляется сразу после поступления в течение 15 минут.

Фонды обновляются в течение месяца со дня поступления нового издания в библиотеку.

2.5. Правовые основания предоставления муниципальной услуги:

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» (текст документа опубликован в издании «Российская газета», 29.07.2006, № 165);

- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (текст документа опубликован в издании «Российская газета» от 05.05.2006 № 95);

- Основы законодательства Российской Федерации о культуре, утверждены Верховным Советом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 (текст документа опубликован в издании «Российская газета», 17.11.1992, № 248);

- Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (текст документа опубликован в издании «Российская газета», 17.01.1995, № 11-12);

- Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» (текст документа опубликован в издании «Российская газета», 17.01.1995, № 11-12);

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

- Закон Красноярского края от 17.05.1999 № 6-400 «О библиотечном деле в Красноярском крае» (текст документа опубликован в издании «Красноярский рабочий», 26.06.1999, № 117 – 118);

- Постановление Правительства Красноярского края от 23.11.2009 № 604-п «Об утверждении долгосрочной целевой программы «Культура Красноярья» на 2010 – 2012 годы» (текст документа опубликован в издании «Ведомости высших органов государственной власти Красноярского края», 28.12.2009, № 72 (368);

-Постановление Правительства Красноярского края от 20.01.2009 № 24-п «Об утверждении Основных направлений стратегии культурной политики Красноярского края на 2009 – 2020 годы» (текст документа опубликован в издании «Ведомости высших органов государственной власти Красноярского края», 31.01.2009, № 5 (301);

- Постановление Совета администрации Красноярского края от 30.06.2007 № 278-п «Об утверждении стандарта качества оказания государственных услуг в области культуры» (текст документа опубликован в издании «Ведомости высших органов государственной власти Красноярского края» от 30.06.2007 № 31(183);

- Положение о Хатангской Централизованной библиотечной системе, утвержденное приказом по МБУК «КДК» № 151 от 15.01.2012 г.

- Правила пользования библиотеками Хатангской централизованной библиотечной системы, утвержденное приказом по МБУК «КДК» № 151 /1от 15.01.2012 г.

2.6. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги следующий:

- при личном обращении в библиотеку – документ, удостоверяющий личность при первичном обращении;

2.7. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги отсутствует.

2.8. Предоставление муниципальной услуги осуществляется без взимания платы.

Дополнительные сервисные услуги оказываются платно в соответствии с локальным нормативными правовыми актами Учреждения (положениями о платных услугах библиотек).

2.9. Требования к местам предоставления муниципальной услуги в помещениях библиотек:

В зданиях библиотек должен быть предусмотрен гардероб.

Места предоставления муниципальной услуги оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, обеспечивается свободный доступ лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Помещения библиотек должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы, СанПин 2.2.2/2.4.1340-03».

2.10. Показатели доступности предоставления муниципальной услуги:

соблюдение требований к информационному обеспечению получателей при обращении за ее предоставлением и в ходе ее предоставления.

Показатели качества предоставления муниципальной услуги:

соблюдение требований к графику (режиму) работы библиотек;

соблюдение требований к объему предоставления муниципальной услуги;

соблюдение требований к срокам предоставления муниципальной услуги.

2.11. Многофункциональные центры по предоставлению муниципальной услуги отсутствуют.

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

3.1. Основание для начала административной процедуры предоставления доступа к фондам библиотек является запрос получателя муниципальной услуги в любой форме.

3.1.1. Предоставление получателю муниципальной услуги доступа к фондам в помещении библиотек может осуществляться следующими способами:

- посредством личного обращения **–** при личном обращении получателя муниципальной услуги срок выполнения административного действия не превышает 15 минут;

3.1.2.Должностные лица, ответственные за выполнение административного действия указаны в Приложении №1 к настоящему Административному регламенту.

3.1.3. Последовательность, содержание административных действий при получении запроса в любой форме:

- регистрация запроса получателя муниципальной услуги установленным способом;

- продолжительность и максимальный срок выполнения административного действия – от 5 до 15 минут;

- способ фиксации результата выполнения административного действия – отметка в личном формуляре пользователя о выданном издании, либо отметка в журнале регистрации запросов в случае отсутствия необходимого издания в момент поступления запроса.

3.1.4. Основания для отказа в выполнении административной процедуры нет.

3.1.5. Результатом выполнения административной процедуры является предоставление получателю муниципальной услуги доступа к фондам библиотек в том числе и электронной форме.

3.2. Порядок получения информации получателями муниципальной услуги по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе ее предоставления, заявитель может получить путем личного обращения в библиотеки, по справочным телефонам (Приложение № 1) соответственно в устной, письменной форме, в электронной форме в сети «Интернет», а также на информационных стендах в помещениях библиотек.

При информировании по письменным запросам ответ направляется почтой в адрес заявителя указанный в обращении, в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Информирование о процедуре предоставления муниципальной услуги по телефону осуществляется в рабочие дни в соответствии с графиком работы библиотек согласно приложению № 1 настоящего регламента. Разговор не должен продолжаться более 3-х минут. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителей специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по вопросам предоставления муниципальной услуги. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании библиотеки, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

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

Предоставление муниципальной услуги получателям муниципальной услуги осуществляется непосредственно в помещениях библиотек и в сети «Интернет».

3.3. Перечень информационных материалов о фондах библиотек, условия доступа к ним получателей муниципальной услуги размещаются на информационных стендах в помещениях библиотек, указанных в Приложении № 1 настоящего регламента и в сети «Интернет».

На информационных стендах, размещаемых в помещениях библиотек, содержится следующая информация: местонахождение библиотеки, фамилия, имя, отчество руководителя библиотеки, график (режим) работы библиотеки, номера справочных телефонов, факсов, адрес электронной почты (при наличии), извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по предоставлению муниципальной услуги, устав библиотеки, правила пользования библиотекой, административный регламент по предоставлению муниципальной услуги, основания отказа в предоставлении муниципальной услуги, порядок обжалования действий (бездействия), решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

3.4. На официальном Красноярском краевом сайте в сети «Интернет»: krskstate.ru и на официальном сайте органов местного самоуправления администрации сельского поселения Хатанга: [hatanga24.ru](mailto:kultura.hatanga@mail.ru) размещается следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

- текст настоящего Административного регламента;

- режим работы Хатангской централизованной библиотечной системы;

- номера телефонов, факсов, адрес электронной почты Хатангской централизованной библиотечной системы.

**4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги**

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется заведующим Хатангской централизованной библиотечной системой.

4.2. Общий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляет специалист аппарата управления МБУК «КДК» в соответствии с должностным регламентом.

Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется заведующим Хатангской централизованной библиотечной системы путем проведения  проверок соблюдения и исполнения специалистами положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги.

Плановые проверки соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, положений Административного регламента, а также полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании полугодовых и годовых планов работы.

Периодичность осуществления текущего контроля – 1 раз в год.

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

Внеплановая проверка проводится по обращению к директору МБУК «КДК» заинтересованного лица, содержащему информацию о нарушении его прав при предоставлении муниципальной услуги.

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, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании индивидуальных правовых актов (приказов) МБУК «КДК».

Для проведения проверки полноты и качества совершаемых действий и принимаемых решений в ходе предоставления муниципальной услуги на основании приказа может быть образована комиссия.

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

Справка подписывается председателем и членами комиссии.

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. Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, предоставляет муниципальную услугу в соответствии с настоящим Административным Регламентом, должностными обязанностями и распоряжениями заведующего Хатангской централизованной библиотечной системой.

4.5. Контроль за исполнением административных процедур по предоставлению муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется с использованием соответствующей информации о порядке предоставления муниципальной услуги, размещенной в библиотеках.

**5. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений при предоставлении муниципальной услуги**

5.1. Обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги, производится в соответствии с законодательством Российской Федерации. Действия (бездействие) сотрудников библиотек могут быть обжалованы в досудебном порядке либо в суде.

Жалобы направляются на имя директора МБУК «КДК» по адресу 647460, с. Хатанга, ул. Советская , 26А, тел., факс  (39176) 2 10 52, е-mail:  [kultura.hatanga@mail.ru](mailto:kultura.hatanga@mail.ru)

Жалоба может быть отражена письменно в «Книге жалоб и предложений», которая находится в помещении библиотеки, высказана устно на личном приеме у заведующего Хатангской централизованной библиотечной системой, или замещающего лица в течение рабочего времени.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования может являться нарушение порядка осуществления административных процедур, а также других требований и положений Административного регламента.

5.3. Основанием для отказа в рассмотрении жалобы, либо приостановлением ее рассмотрения является:

- отсутствие фамилии, имени, отчества гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- наличие в письменно или устном обращении нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- не поддающийся прочтению текст письменного обращения;

- наличие в письменном обращении гражданина вопроса, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

5.4. Основанием для начала досудебного обжалования является поступление жалобы лично от заявителя, направленной в виде почтового отправления либо по электронной почте.

Письменные и устные обращения (претензии и жалобы) граждан принимаются и регистрируются в порядке, предусмотренном действующим законодательством о рассмотрении обращений граждан.

Заявитель в своей жалобе в обязательном порядке указывает:

фамилию, имя, отчество;

почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

изложение сути жалобы;

личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

5.5. При рассмотрении жалобы заявитель имеет право:

- предоставлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов, уведомление о переадресации жалобы должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы.

5.6. В досудебном порядке действия или бездействия должностных лиц Хатангской централизованной библиотечной системы обжалуются в аппарат управления МБУК «КДК», или в администрацию сельского поселения Хатанга.

Заявитель вправе сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных действиях или бездействии должностных лиц (специалистов) Хатангской централизованной библиотечной системы, нарушении положений настоящего Административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики.

5.7. Жалоба рассматривается в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента ее регистрации.

Директор муниципального бюджетного учреждения культуры «Хатангский культурно – досуговый комплекс»:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;

вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы;

по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.8. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования является объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений заинтересованных лиц, устранение выявленных нарушений, привлечение виновных лиц к ответственности, подготовка мотивированного ответа заявителю.

Заявитель имеет право на любой стадии рассмотрения спорных вопросов обратиться в суд. В случае несогласия с результатами досудебного (внесудебного) обжалования заявитель также вправе обратиться в суд в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации, в течение 3-х месяцев со дня, когда ему стало известно о нарушении его прав и свобод.

Приложение № 1 к Административному регламенту по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» МБУК «Хатангский культурно – досуговый комплекс»

**Справочная информация о библиотеках**

**Хатангской централизованной библиотечной системы**

1. «Хатангская централизованная библиотечная система».

И/о заведующей Антонова Нина Муколеевна

Местонахождение: с. Хатанга, ул. Советская, 26

Телефон: 8 (39176) 2918-01, 8 (39176) 2-14-66

График работы библиотеки:

Вторник – воскресенье: с 12 .00 до 19.00

Понедельник – выходной день

Санитарный день: последний день месяца

Летний режим работы: выходной день – воскресенье

E-mail: [bib.hatanga@krasnet.ru](mailto:bib.hatanga@krasnet.ru)

Адреса структурных подразделений, предоставляющих муниципальную услугу:

1. Детская библиотека – с. Хатанга, ул. Советская, 26. Тел.: 8 (39176) 2-17-76.

Руководитель: заместитель заведующего ЦБС – Дмитриева Елена Михайловна.

График работы библиотеки:

Воскресенье – суббота: с 10 .00 до 18.00

Понедельник – выходной день

Санитарный день: последний день месяца

Летний режим работы: выходной день – воскресенье

E-mail: [bib.hatanga@krasnet.ru](mailto:bib.hatanga@krasnet.ru)

1. Библиотека п. Кресты, Сельский дом культуры.

Руководитель: старший библиотекарь Чуприна Татьяна Ивановна.

График работы библиотеки:

Вторник – воскресенье: с 12 .00 до 19.00

Понедельник – выходной день

Санитарный день: последний день месяца

Летний режим работы: выходной день – воскресенье

1. Библиотека п. Хета, Сельский дом культуры.

Руководитель: старший библиотекарь Бетту Галина Николаевна.

График работы библиотеки:

Вторник – воскресенье: с 12 .00 до 19.00

Понедельник – выходной день

Санитарный день: последний день месяца

Летний режим работы: выходной день – воскресенье

1. Библиотека п. Новая, Сельский дом культуры.

Руководитель: старший библиотекарь Кудрякова Зоя Николаевна.

График работы библиотеки:

Вторник – воскресенье: с 12 .00 до 19.00

Понедельник – выходной день

Санитарный день: последний день месяца

Летний режим работы: выходной день – воскресенье

1. Библиотека п.Катырык, Сельский дом культуры.

Руководитель: старший библиотекарь Бетту Владимир Владимирович

График работы библиотеки:

Вторник – воскресенье: с 12 .00 до 19.00

Понедельник – выходной день

Санитарный день: последний день месяца

Летний режим работы: выходной день – воскресенье

1. Библиотека п. Новорыбное, Сельский дом культуры.

Руководитель: старший библиотекарь Чарду Прасковья Ивановна.

График работы библиотеки:

Вторник – воскресенье: с 12 .00 до 19.00

Понедельник – выходной день

Санитарный день: последний день месяца

Летний режим работы: выходной день – воскресенье

1. Библиотека п. Жданиха, Сельский дом культуры.

Руководитель: старший библиотекарь Портнягина Валентина Ильинична.

График работы библиотеки:

Вторник – воскресенье: с 12 .00 до 19.00

Понедельник – выходной день

Санитарный день: последний день месяца

Летний режим работы: выходной день – воскресенье

1. Библиотека п. Сындасско, Сельский дом культуры.

Руководитель: старший библиотекарь Лаптукова Аксинья Владимировна.

График работы библиотеки:

Вторник – воскресенье: с 12 .00 до 19.00

Понедельник – выходной день

Санитарный день: последний день месяца

Летний режим работы: выходной день – воскресенье

10. Библиотека п. Попигай, Сельский дом культуры.

Руководитель: старший библиотекарь Федосеева Анна Алексеевна.

График работы библиотеки:

Вторник – воскресенье: с 12 .00 до 19.00

Понедельник – выходной день

Санитарный день: последний день месяца

Летний режим работы: выходной день – воскресенье