Административный регламент
предоставления муниципальной услуги
«Услуга по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки»,
утвержденный постановлением администрации Ловозерского района
от 04.06.2015 г. № 274-ПГ
(в редакции постановления администрации Ловозерского района
от 27.06.2016 г. № 182-ПГ)

Раздел I. Общие положения

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Услуга по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки» (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги «Услуга по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки» (далее – Муниципальная услуга) и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при предоставлении Муниципальной услуги.

1.2. Основные понятия, используемые в административном регламенте. В настоящем регламенте используются следующие понятия:

Муниципальная услуга – предоставление возможности любым физическим и юридическим лицам на получение документов и информации в порядке, установленном действующим законодательством.

Административное действие – предусмотренное настоящим Регламентом действие должностного лица в рамках предоставления муниципальной услуги.

Должностное лицо – лицо, выполняющее административные действия в рамках предоставления муниципальной услуги.

Библиотека – информационное, культурное, образовательное учреждение, располагающее организованным фондом тиражированных документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам;

Библиотекарь – штатный сотрудник библиотеки;

Библиотечная система – объединение библиотек в структурно-целостное образование;

Библиотечный абонемент - форма обслуживания, предусматривающая выдачу документов на определенных условиях для использования вне библиотеки;

Библиотечный каталог – совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающая состав и содержание фонда библиотеки (информационного центра);

Документ – материальный объект с зафиксированной на нем информацией в виде текста, звукозаписи или изображения, предназначенный для передачи во времени и пространстве в целях хранения и общественного использования;

Межбиблиотечный абонемент – абонемент, основанный на использовании

документов других библиотек при их отсутствии в данном фонде;

Муниципальное бюджетное учреждение «Ловозерская межпоселенческая библиотека» – единое библиотечное учреждение, функционирующее на основе единого административного и методического руководства, единого книжного фонда.

Общедоступная библиотека – библиотека, которая предоставляет возможность пользования ее фондом и услугами юридическим лицам независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности и гражданам без ограничений по уровню образования, специальности, отношению к религии;

Пользователь библиотеки – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки;

Читальный зал – структурное подразделение библиотеки, предоставляющее документы для использования в его пределах.

Читательский формуляр – документ, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, о выданных пользователю и возвращенных им документов.

1.3. Описание заявителей.

Пользователи, имеющие право на получение муниципальной услуги:
1.3.1. Пользователем МБУ «ЛМБ» может стать юридическое или физическое лицо, каждый житель Ловозерского района независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.
1.3.2. Пользователи библиотек, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и физических недостатков, имеют право получать документы из фондов МБУ «ЛМБ» через внестационарные формы обслуживания.

1.4. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

1.4.1. Местонахождение, график работы, справочные телефоны, электронный адрес Отдела по культуре, делам молодежи и связям с общественностью администрации Ловозерского района (далее - Отдел по культуре), МБУ «ЛМБ»:

Наименование	**Адрес местонахождения**	**График работы**
Отдел по культуре, делам молодежи и связям с общественностью администрации Ловозерского района	184592, ул. Советская, 10, с. Ловозеро Мурманская область, т/факс (815-38) 41000, т. 41329 e-mail: otdelkultury_lov@mail.ru	пн.-пт.: 9.00 - 17.15 сб., вс.: выходной
Муниципальное бюджетное учреждение «Ловозерская межпоселенческая» библиотека (администрация МБУ «ЛМБ»)	184580, ул. Победы, 25, п. Ревда, Мурманская область, тел.: (815-38) 43501 e-mail: Revda-Biblios@yandex.ru	пн.-пт.: 9.00 - 17.15 сб., вс.: выходной

Центральная городская библиотека	184580, ул. Победы, 25, п. Ревда, Мурманская обл. тел.: (815-38) 43592 e-mail: Revda-Biblios@yandex.ru TSOD-Revda@yandex.ru	Пн.–пт. 12.00 -19.00 Вс: 12.00 - 18.00 Обеденный перерыв – по графику Сб.: выходной
Музейный сектор (музей им. Октябрины Вороновой)	184580, ул. Победы, 25, кв. 4 п. Ревда, Мурманская область	Пн.–пт.: 12.00 -18.00 сб., вс.: выходной
Сектор нестационарного обслуживания	промышленная площадка «Карнасурт», п. Ревда, Мурманская обл. тел.: (815-38) 36272	Пн.-ср., пт.: 07.30 -14.30 Четверг – по графику работы пунктов выдачи сб., вс.: выходной
Центральная детская библиотека	184580, ул. Комсомольская, 21, п. Ревда, Мурманская обл. тел.: (815-38) 35983	Пн. – пт. 11.00 - 18.00 Вс.: 11.00 -17.00 Обеденный перерыв – по графику Сб.: выходной
Библиотека-филиал № 1	184592, ул. Вокуева, д. 2, с. Ловозеро, Мурманская обл. тел.: (815-38) 40539, 40639 e-mail: lovbibl@mail.ru	Пн.-пт.: 12.00 -19.00 Сб.: 11.00 -17.00 Обеденный перерыв: по графику Вс.: выходной
Библиотека-филиал № 2	184592, ул. Советская, д. 18, с. Ловозеро, Мурманская обл. тел.: (815-38) 41256	Пн.-пт.: 11.00 - 18.00 Сб.: 11.00 - 17.00 Обеденный перерыв: с 13.00 до 14.00 Вс:: выходной
Библиотека-филиал № 7	184595, ул. Центральная, 27, с. Краснощелье, Мурманская обл. тел.: (815-38) 37205	Вт.- пт., вс.: 09.00-18.00 Перерыв:13.00-14.00 пн., сб.: выходной
Библиотека-филиал № 8	184570, с. Каневка, Ловозерский р-н, Мурманская обл.	Пн.-пт., вс.: 16.00 -19.00 Сб.: выходной
Библиотека-филиал № 9	184575, с. Сосновка, Ловозерский р-н, Мурманская обл.	Пн.-сб.:16.00- 19.00 Вс:: выходной

1.4.2. Информация о порядке предоставления услуги предоставляется посредством размещения в сети Интернет на официальном сайте МБУ «ЛМБ» www.revdabiblios.ru, по адресам электронной почты: otdelkultury_lov@mail.ru, Revda-

Biblios@yandex.ru, TSOD-Revda@yandex.ru, lovbibl@mail.ru.

3.3. Информацию об оказании услуги пользователи могут получить:
- в устной форме;
- посредством телефонной связи;
- в письменном виде;
- на сайте МБУ «ЛМБ»;
- по электронной почте;
- на информационных стендах, размещаемых в помещениях муниципальных библиотек;
- в средствах массовой информации. 1.4.3.

Порядок, форма и место размещения информации.

Информация о местонахождении, график работы, справочные телефоны, электронный адрес Отдела по культуре, МБУ «ЛМБ» располагается на официальном Интернет сайте администрации Ловозерского района www.lovozeroadm.ru, МБУ «ЛМБ» www.revdabiblios.ru.

На информационных стендах в помещении, предназначенном для приема документов для предоставления услуги, и официальном Интернет сайте МБУ «ЛМБ» www.revdabiblios.ru, размещается следующая информация:

- Перечни документов, необходимых для предоставления Услуги.
- Месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов библиотеки.
- Основания для отказа в предоставлении Услуги.
- Порядок получения консультаций.
- Порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, предоставляющих Услугу.
- Текст административного регламента по предоставлению Услуги.
- Устав муниципального бюджетного учреждения «Ловозерская межпоселенческая библиотека».
- Правила пользования библиотеками муниципального бюджетного учреждения «Ловозерская межпоселенческая библиотека».

Раздел II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги.

«Услуга по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки».

2.2. Наименование органа управления, муниципального учреждения непосредственно предоставляющего муниципальную услугу.

Реализация муниципальной функции «Организация библиотечного обслуживания населения межпоселенческими библиотеками» осуществляется Отделом по культуре - структурным подразделением администрации Ловозерского района.

Услуга предоставляется непосредственно муниципальным бюджетным учреждением «Ловозерская межпоселенческая библиотека» (далее - МБУ «ЛМБ»), подведомственным Отделу по культуре.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является удовлетворение информационных потребностей пользователя и содействие в получении наиболее полного объема необходимой информации.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Услуга предоставляется в течение всего календарного года на основании Положения и планов деятельности Отдела по культуре, Устава и планов деятельности МБУ «ЛМБ». Услуга предоставляется с момента записи пользователя в библиотеку.

2.4.2. Срок предоставления услуги в библиотеке, включая проведение всех необходимых административных процедур, не должен превышать 15 минут с момента получения специалистом, ответственным за предоставление услуги, соответствующего обращения от пользователя, оформленного в соответствии с требованиями настоящего регламента.

2.4.3 Срок регистрации запроса заявителя - запись пользователя в библиотеку, оформление читательского формуляра пользователя производится сразу после поступления запроса.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

- Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 г. (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ). Официальный текст Конституции РФ с внесенными в нее поправками от 30.12.2008 опубликован в изданиях «Российская газета» № 7 21.01.2009; «Собрание законодательства РФ» № 4 26.01.2009; «Парламентская газета» № 4 23-29.01.2000 г.
- Гражданский кодекс РФ (в ред. от 18.07.2009 № 181-ФЗ). «Российская газета» № 238-239 08.12.1994; «Собрание законодательства РФ» № 32 05.12.1994 г.
- Бюджетный кодекс РФ (в ред. от 19.07.2009 г. № 192-ФЗ). «Российская газета» №238-239 08.12.1994; «Собрание законодательства РФ» № 32 05.12.1994 г.
- Налоговый кодекс РФ (в ред. от 19.07.2009 № 195-ФЗ). «Российская газета 22.07.2009; «Собрание законодательства РФ» 20.07.2009 г.
- Трудовой кодекс Российской Федерации (в ред. от 25.11.2009) (с изм. и доп., вступающими в силу с 01.01.2010)
- Федеральный закон от 06.10.03 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», «Собрание законодательства РФ» № 40 06.10.2003.
- Федеральный закон «О персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 25.11.2009 № 266-ФЗ. от 27.12.2009 № 363-ФЗ);
- Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 07.02.1992г. № 2300-ФЗ;
- Федеральный закон «Об обязательном экземпляре документов» от 29.12.1994 г. № 77-ФЗ;
- Закон РФ от 09.10.92 № 3612-1 «Основы законодательства РФ о культуре» (в ред. от. 23.07.2008г № 160-ФЗ), «Российская газета» № 248 17.11.1992.
- Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», «Российская газета» № 165 29.07.2006.

- Федеральный закон от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», «Собрание законодательства РФ» № 19 2006.
- Федеральный закон от 29.12.94 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (в ред. от 03.06.2009г.), «Российская газета» № 238-23908.12.1994; «Собрание законодательства РФ» № 32 05.12.1994.
- Постановление Минтрудсоцразвития России от 3 февраля 1997 г. № 6 «Об утверждении Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках».
- Приказ Минкультуры России от 22.06.1998г. № 341 «О формировании Государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны».
- Инструкция об учёте библиотечного фонда, утверждённая Приказом Минкультуры России № 590 от 02.12.1998г.
- Закон Мурманской области от 21.11.1997 № 83-01-ЗМО «О библиотечном деле в Мурманской области».
- Закон Мурманской области от 30.06.2008 № 983-01-ЗМО «Об областных стандартах качества предоставления государственных услуг».
- Устав Ловозерского района Мурманской области, принят решением Ловозерского районного Совета № 236 от 28.02.2013.
- Постановления и распоряжения главы администрации Ловозерского района.
- Положение отдела по культуре, делам молодежи и связям с общественностью администрации Ловозерского района Мурманской области, утверждено Постановлением администрации Ловозерского района от 09.08.2013 г. № 479-ПГ.
- Устав муниципального бюджетного учреждения "Ловозерская межпоселенческая библиотека", утвержден постановлением администрации муниципального образования Ловозерский район от 16.12.2011 года № 588-ПЗ.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Граждане становятся пользователями муниципальной библиотеки при ее посещении после предъявления библиотекарю МБУ «ЛМБ» документов, удостоверяющих их личность, а именно паспорт гражданина Российской Федерации (для граждан РФ старше 14 лет, проживающих на территории Российской Федерации), временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации по форме № 2 П (для утративших паспорт граждан, а также для граждан, в отношении которых до выдачи паспорта проводится дополнительная проверка), военный билет военнослужащего, паспорт моряка, удостоверение беженца.

За несовершеннолетних в возрасте до 14 лет документы, удостоверяющие личность, предъявляют их законные представители.

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

В приеме документов, необходимых для предоставления услуги может быть отказано по следующим основаниям:
- несоответствие заявки уставной деятельности МБУ «ЛМБ»;
- нахождение заявителя в алкогольном, наркотическом или токсическом опьянении.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

В предоставлении услуги может быть отказано по следующим основаниям:
- отсутствие документов, удостоверяющих личность, и дающих право на получение муниципальной услуги (для детей до 14 лет – отсутствия документов, удостоверяющих личность одного из родителей или законных представителей ребенка);
- нахождение пользователя в алкогольном, наркотическом или токсическом опьянении;
- нарушение пользователем Правил пользования библиотекой; - в случае обращения в дни и часы, когда библиотека закрыта для посещения.

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

2.9.1. Предоставление муниципальной услуги населению Ловозерского района производится бесплатно за счет средств бюджета Ловозерского района.
2.9.2. МБУ «ЛМБ» может оказывать дополнительные библиотечные и сервисные услуги с взиманием платы. Перечень платных услуг, утверждается администрацией Ловозерского района. Стоимость платных услуг определяется учреждениями самостоятельно в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, органов местного самоуправления Ловозерского района.

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

Ожидание пользователем в очереди при подаче запроса не должно превышать 15 минут.

2.11. Срок регистрации запроса.

Запись пользователя в библиотеку, оформление читательского формуляра пользователя производится сразу после поступления запроса.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

2.12.1. Требования к размещению учреждения для предоставления услуги.

Проектирование и строительство или выбор здания (строения), в котором планируется расположение библиотек, должно осуществляться с учетом пешеходной доступности (не более 10 минут пешком) для заявителей от остановок общественного транспорта.
2.12.2. Здания, в которых расположены библиотеки Ловозерского района и их структурные подразделения, непосредственно участвующие в предоставлении муниципальной услуги, должны соответствовать всем требованиям к обеспечению безопасности труда.
2.12.3. Требования к местам для ожидания.

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

Места ожидания в очереди на предоставление или получение документов могут быть оборудованы стульями, кресельными секциями, скамьями (банкетками).

Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

2.12.4. Требования к оформлению входа в здание.

Здание (строение), в котором расположена библиотека, должно быть оборудовано информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию о библиотеке, осуществляющей предоставление услуги:

- наименование;
- место нахождения;
- режим работы.

2.12.5. Требования к местам для информирования.

Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами;
- стульями и столами для возможности оформления документов.

2.12.6 Требования к обеспечению условий доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения:

- входная группа должна быть оборудована пандусом или подъемником для инвалидов в соответствии со СНиП 35-01-2001 "Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения", а также кнопкой вызова персонала;

- пороги внутри помещений, на пути следования инвалидов не должны превышать 2,5 см. В местах перепада уровней пола предусмотрены пандусы;

- предупреждающую информацию для инвалидов по зрению о приближении к препятствиям (лестницам, порогам и т.п.) обеспечить с помощью изменения фактуры поверхностного слоя покрытия пола, направляющие полосы и яркая контрастная окраска;

- предназначенные для инвалидов входные двери из зданий и помещений (в том числе из санузлов) должны иметь ширину полотна не менее 0,9 м.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.13.1. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

1) транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

2) обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;

3) обеспечение возможности направления запроса по электронной почте Revda-Biblios@yandex.ru, TSOD-Revda@yandex.ru, lovbibl@mail.ru;

4) размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте МБУ «ЛМБ» http://www.revdabiblios.ru, и администрации Ловозерского района http://www.lovozeroadm.ru.

5) пользователи, удаленные от библиотеки населенных пунктов 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.

2.13.2. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

1) соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;
2) культура обслуживания (вежливость, эстетичность);
3) отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на действия (бездействие) должностных лиц, осуществленные в ходе предоставления муниципальной услуги.

2.13.3. Система индикаторов качества муниципальной услуги

№ п/п	**Индикаторы качества муниципальной услуги**	**Значение индикатора**
1.	Охват населения библиотечным обслуживанием	не менее 50 %
2.	Количество посещений	не менее 67 000 в год
3.	Процент удовлетворенных запросов читателей (выполнено справок) к общему числу запросов	не менее 80 %
4.	Документовыдача	не менее 200 000 в год
5.	Уровень укомплектованности кадрами в соответствии со штатным расписанием	100 %
6.	Доля библиотечных кадров с высшим и средним библиотечным образованием	не менее 50 %
7.	Количество информационных сообщений о деятельности учреждения, размещение в СМИ	– не менее 1 р. в два месяца; – освещение в прессе каждого значимого мероприятия
8.	Обновляемость библиотечного фонда	не менее 3 %
9.	Количество новых поступлений	не менее 0,3 экз. на 1 читателя
10.	Массовые культурно-просветительские мероприятия	не менее 4 раз в месяц
11.	Книжные выставки	не менее 2 раз в месяц
12.	Процент потребителей удовлетворенных качеством услуг учреждения по результатам опроса пользователей	не менее 90 %
13.	Количество обоснованных жалоб пользователей, поступивших в виде писем по почте, по электронной почте, записи в Книге отзывов и предложений	абсолютная величина

Раздел III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур

3.1. Общие положения

3.3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие

административные процедуры:

- регистрацию (перерегистрацию) заявителей;
- справочно-библиографическое и информационное обслуживание, в том числе: предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных;
- обслуживание пользователей в библиотеках, включая предоставление доступа к документам, в том числе оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

3.3.2. Блок-схема «Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги» указана в приложении № 1 к настоящему регламенту.

3.2. Регистрация (перерегистрацию) заявителей;

3.2.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия по регистрации (перерегистрации) заявителей является личное обращение заявителя.

3.2.2. Регистрация заявителя в библиотеке осуществляется библиотекарем при предъявлении паспорта или другого документа, удостоверяющего личность, заполнения регистрационной карточки читателя. Библиотекарь осуществляет ознакомление заявителя с Правилами, после чего заявитель подтверждает свое согласие с Правилами своей подписью на лицевой стороне читательского формуляра. В случае несогласия заявителя с Правилами библиотекарь отказывает в регистрации в устной форме.

3.2.3. При перерегистрации заявителя библиотекарь осуществляет поиск и внесение изменений в учётно-регистрационную карточку пользователя (уточненные анкетные данные, новый читательский номер, дату перерегистрации).

3.2.4. Время ожидания заявителем при регистрации не должно превышать восемнадцати минут, перерегистрации – десяти минут.

3.3. Справочно-библиографическое и информационное обслуживание, в том числе: предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных

3.3.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия по справочно-библиографическому и информационному обслуживанию является получение библиотекарем запроса пользователя в устной или письменной форме на выдачу требуемого документа.

3.3.2. Пользователь осуществляет библиографический поиск документа самостоятельно или с помощью библиотекаря.

При самостоятельном тематическом и/или адресно-библиографическом поиске пользователь имеет свободный доступ к справочно-библиографическому аппарату библиотеки.

При поиске с помощью библиотекаря заявитель обращается с библиографическим запросом в устной или письменной форме. Библиотекарь при необходимости уточняет тему, целевое и читательское назначение, полноту источников, типов, видов и хронологических рамок запроса и:

– при выполнении тематической справки осуществляет поиск и отбор

документов, составление библиографического описания;

– при выполнении адресно-библиографической справки устанавливает наличие или место нахождения документа или его части в фонде библиотеки.

При отсутствии документа в едином фонде МБУ «ЛМБ» и с согласия пользователя может быть сделан заказ документа по межбиблиотечному абонементу (далее – МБА) или с помощью электронной доставки документа (далее – ЭДД).

3.3.3. Время ожидания пользователем при библиографическом поиске с помощью библиотекаря не должно превышать трёх минут.

3.4. Обслуживание пользователей в библиотеках, включая предоставление доступа к документам, в том числе оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках

3.4.1 Юридическим фактом, являющимся основанием для начала исполнения административной процедуры по обслуживанию пользователей в читальном зале и на абонементе является обращение пользователя.

3.4.2. При первичном обращении заявителя оформляется читательский формуляр. Время ожидания заявителем при оформлении формуляра не должно превышать трёх минут.

После библиографического поиска документа пользователь обращается к библиотекарю с устным или письменным запросом. Библиотекарь осуществляет поиск документа; при выдаче документа проводит проверку наличия страниц, производит запись на книжном формуляре (в читальном зале) либо читательском формуляре (на абонементе).

Пользователь должен расписаться за каждый полученный документ на читательском или книжном формуляре. При возврате документов роспись читателя в его присутствии погашается подписью библиотекаря. Дошкольники и учащиеся по третий класс, включительно за полученные издания не расписываются.

Ожидание пользователем при поиске и выдаче документа не должно превышать пяти минут.

В читальном зале число выдаваемых изданий не ограничено.

На абонементе пользователь имеет право получить не более пяти документов на дом сроком до 30 дней (взрослым) и до 15 дней (детям до 14 лет) за одно посещение. Пользователь может продлить срок пользования документом при личном посещении или по телефону не более двух раз подряд в случае отсутствия спроса со стороны других пользователей абонемента. Если на данный документ имеется спрос, библиотека имеет право на ограничение срока пользования.

Пользователь бесплатно получает консультативную помощь в поиске и выборе книг, полную информацию о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования, конкретную информацию.

Раздел IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1 Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием решений ответственными должностными лицами

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению услуги и принятием решений работниками библиотек, библиотекарями осуществляет должностное лицо - директор МБУ «ЛМБ».

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения сотрудниками МБУ «ЛМБ» положений настоящего регламента, иных правовых актов.

4.1.2. Контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения работниками МБУ «ЛМБ» положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Мурманской области и Ловозерского района.

Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав пользователей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения пользователей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) сотрудников.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги

4.2.1. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы Отдела по культуре, МБУ «ЛМБ») и внеплановыми. Плановые проверки проводятся не реже чем один раз в три года. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Проверка также проводится по конкретному обращению заявителя.

4.2.2. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав потребителей результатов предоставления муниципальной услуги, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3. Ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги

4.3.1. Должностные лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги несут персональную ответственность за предоставление муниципальной услуги.

4.3.2. Персональная ответственность должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, закрепляется в их должностных инструкциях, утверждаемых директором МБУ «ЛМБ».

4.4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

4.4.1. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации о ней по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте.

4.4.2. Граждане, их объединения и организации вправе направить письменное обращение в адрес администрации Ловозерского района, Отдела по культуре, МБУ «ЛМБ» с просьбой о проведении проверки за соблюдением и исполнением положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае нарушения прав и законных интересов заявителей при предоставлении муниципальной услуги.

В тридцатидневный срок с момента поступления обращения от граждан, их объединений или организаций, обратившимся направляется по почте информация о результатах проведенной проверки.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц и муниципальных служащих.

5.1. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц в ходе предоставления муниципальной услуги и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения, в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу и (или) в судебном порядке.

5.2. Предметом досудебного обжалования являются:

- действия (бездействия) должностных лиц при исполнении Административного регламента;
- решения, принимаемые в рамках исполнения Административного регламента.

5.3. Обращение подается на имя Главы или заместителя Главы администрации.

5.4. Заявители имеют право обратиться с жалобой в устной форме при личном приеме или направить письменное обращение (жалобу). Адрес: 184592 с.Ловозеро, ул. Советская, дом 10.

Письменное обращение (жалоба) подается в письменной форме по почте или при личном обращении к Главе.

5.5. Обращение (жалоба) должно содержать:

- наименование органа местного самоуправления, в который направляется жалоба либо фамилию должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- полное наименование организации (для юридического лица) или фамилию, имя, отчество (для физического лица) заинтересованного лица, подающего обращение, его местонахождение, почтовый адрес;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- изложение сути жалобы;
- подпись руководителя (для юридического лица) или личную подпись

(для физического лица) заинтересованного лица.

Обращение, поступившее в администрацию или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5.6. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- если в обращении не указаны фамилия Заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;

- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо администрации, ответственное за рассмотрение обращения, вправе оставить ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить Заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается Заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если в обращении содержится вопрос, на который Заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемым обращениями, должностное лицо ответственное за рассмотрение обращения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется Заявитель, направивший обращение.

5.7. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является получение обращения Заявителя лично или письменно в адрес администрации.

5.8. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования обращения в том случае если администрация располагает этой информацией и документом.

5.9. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги должностным лицом, обратившись устно или письменно к Главе администрации Ловозерского района.

Информация о месте приема Главой администрации, а также об установленных для приема днях и часах размещается на информационных стендах в Администрации, а также на официальном сайте.

Обращение (жалоба) должно быть рассмотрено Главой и решение принято в срок, не превышающий 30 дней со дня его поступления.

Срок рассмотрения обращения (жалобы) может быть продлен по

решению Главы (его заместителя) до 30 дней при необходимости проведения дополнительных мероприятий по существу обращения (жалобы).

5.10. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном Административным регламентом порядке. О принятии письменного обращения Заявителя должностное лицо, проводившее личный прием граждан, производит запись в карточке личного приема гражданина и передает его секретарю в течение одного рабочего дня. Секретарь обязан:

- зарегистрировать обращение (жалобу) в книгу учета поступающей корреспонденции;

- передать заявление Главе (его заместителям).

Секретарь в день получения письменного заявления (жалобы):

- вносит в журнал учета входящих документов: порядковый номер записи (входящий номер); дату и время приема документов с точностью до минуты; фамилию и инициалы имени и отчества (наименование) Заявителя; общее количество документов и общее количество листов в документах;

- проставляет на заявлении штамп администрации и указывает входящий номер идентичный порядковому номеру записи в книгу учета поступающей корреспонденции); при последующей работе с заявлением на всех этапах его рассмотрения обязательна ссылка на входящий номер.

Секретарь передает принятое заявление (жалобу) с приложенными к нему документами Главе (его заместителю). При рассмотрении письменного обращения (жалобы) Заявителя Глава назначает должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения (жалобы). По результатам рассмотрения обращения (жалобы) Глава принимает решение об удовлетворении либо об отказе в удовлетворении требований автора обращения (жалобы), оформляемое в виде мотивированного письменного ответа Заявителю. Письменный ответ подписывает Глава. Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, направляет письменный ответ Заявителю заказным письмом в течение 1 рабочего дня со дня подписания ответа.

5.11. В случае выявления в действиях должностных лиц администрации нарушений законодательства Российской Федерации о мерах, принятых в отношении виновных, в течение десяти дней со дня принятия таких мер, администрация в письменной форме сообщает юридическому лицу, индивидуальному предпринимателю, права и (или) законные интересы которых нарушены.

5.12. Результатом досудебного обжалования является принятие необходимых мер (предоставление муниципальной услуги и (или) применение мер ответственности к сотруднику, ответственному за действие (бездействие) и решение, осуществляемое (принятое) в ходе предоставления муниципальной услуги) и направление в установленный срок письменных ответов Заявителю по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов.

Ответ на обращение, поступившее в администрацию или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.13. Если заинтересованные лица не удовлетворены решением, принятым

в ходе рассмотрения обращения, то решения, принятые в рамках предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.

5.14. Порядок подачи, рассмотрения и разрешения обращений, направляемых в суды, определяется законодательством Российской Федерации.

5.15. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействие) должностных лиц администрации, а также решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть оспорены в трехмесячный срок, исчисляемый со дня, когда лицу стало известно о таком решении, действии (бездействии).

5.16. Если лицо полагает, что нарушены его законные права и интересы в сфере предпринимательской и иной экономической деятельности, оно вправе обратиться в арбитражный суд. В случае же, если лицо полагает, что нарушены его права и свободы, оно вправе обратиться в суд общей юрисдикции.

_____

Приложение № 1
к административному регламенту муниципальной услуги «Услуга по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки»

БЛОК-СХЕМА
административной процедуры
по предоставлению муниципальной услуги
«Услуга по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки»



Приложение № 2
к административному регламенту муниципальной услуги «Услуга по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки»

Место нахождения, почтовый адрес, телефон, адрес электронной почты, режим работы Отдела по культуре, делам молодежи и связям с общественностью администрации Ловозерского района

Юридический адрес: 184592, с. Ловозеро, Мурманская области, ул. Советская, 10.
Почтовый адрес: 184592, с. Ловозеро, Мурманская области, ул. Советская, 10.
Телефоны: 8 (81538) 41329, факс 8 (81538) 41000
Адрес электронной почты: otdelkultury_lov@mail.ru
Режим работы:
Понедельник – Пятница 9.00 – 17.15
Обед 13.00 – 14.00

Место нахождения, почтовый адрес, телефон, адрес электронной почты, режим работы администрации Ловозерского района

Юридический адрес: 184592, с. Ловозеро, Мурманская области, ул. Советская, 10.
Почтовый адрес: 184592, с. Ловозеро, Мурманская области, ул. Советская, 10.
Телефоны: 8 (81538) 41308, факс 8 (81538) 41012
Адрес электронной почты: lovozeroadm@yandex.ru, lovozeroadm@com.mels.ru
Режим работы:
Понедельник – Пятница 9.00 – 17.15
Обед 13.00 – 14.00

_____