



Российская Федерация
Новгородская область

АДМИНИСТРАЦИЯ ПОДДОРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

25.12.2020 № 473
с. Поддорье

**Об утверждении
Административного
регламента по предоставлению
муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое
и информационное обслуживание
пользователей библиотеки» в
стационарных условиях**

Во исполнение Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановления Администрации муниципального района от 15.07.2010 № 389 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг» Администрация муниципального района **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» в стационарных условиях.

2. Заведующему Отделом культуры Администрации муниципального района обеспечить исполнение настоящего Административного регламента.

3. Признать утратившими силу постановления Администрации муниципального района:

от 17.08.2018 № 364 «Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах»;

от 17.08.2018 № 365 «Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату муниципальных библиотек, их базам данных»;

от 17.08.2018 № 366 «Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения».

4. Настоящее постановление вступает в законную силу с 01.01.2021 года.

5. Опубликовать постановление на официальном сайте Администрации муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<http://адмподдоре.рф>).

**Глава
муниципального района**

Е.В.Панина

**Административный регламент
по предоставлению муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки» в стационарных условиях**

1. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной услуги

1.1.1 Предметом регулирования Административного регламента являются отношения, возникающие между заявителями и муниципальным бюджетным учреждением культуры Поддорского муниципального района «Межпоселенческая Поддорская централизованная библиотечная система» (далее МБУК МПЦБС) связанные с предоставлением муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» в стационарных условиях, повышение доступности и качества оказания муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей

1.2.1. Заявителями муниципальной услуги являются физические или юридические лица либо их уполномоченные представители, обратившиеся в учреждение с запросом, выраженным в устной, письменной или электронной форме;

1.3. Требования к порядку исполнения муниципальной услуги

1.3.1 Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги:

Муниципальная услуга предоставляется Администрацией Поддорского муниципального района в лице муниципального бюджетного учреждения культуры Поддорского муниципального района «Межпоселенческая Поддорская централизованная библиотечная система»

Муниципальная услуга через МФЦ не оказывается.

1.3.1.1. Место нахождения МБУК МПЦБС: 175260, Новгородская область, Поддорский район, с.Поддорье, ул. Победы д.15 .

Почтовый адрес: 175260, Новгородская область, Поддорский район, с.Поддорье, ул. Победы, д.15.

Режим работы:

Понедельник – пятница: 9.00 - 18.00;

Суббота; выходной;

Воскресенье 10.00 - 16.00, перерыв с 13.00 до 14.00;

1.3.1.2. Телефон для справок: 8 (816- 58) 71-346

1.3.1.3. Адрес официального сайта Администрации муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.адмподдорье.рф;

Адрес официального сайта МБУК МПЦБС в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.pcbs.narod.ru

Адрес электронной почты: ivanopala@rambler.ru

1.3.1.4. График работы специалистов МБУК МПЦБС с заявителями и адреса структурных подразделений указаны в Приложении №1 к настоящему Административному регламенту.

1.3.2. Способы и порядок получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги:

1.3.2.1. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляется:

непосредственно специалистами МБУК МПЦБС при личном обращении;
с использованием средств почтовой, телефонной связи и электронной почты;

на информационных стендах МБУК МПЦБС, МФЦ;

посредством размещения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на сайте Администрации муниципального района и областной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области» и федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

посредством публикации в средствах массовой информации;
через выпуск и раздачу буклетов, рекламных материалов;

1.3.3. Информация о правилах предоставления муниципальной услуги, а также настоящий Административный регламент и постановление Администрации муниципального района о его утверждении размещается:

на информационных стендах МБУК МПЦБС;

на официальном сайте Администрации Поддорского муниципального района;

в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»
<http://www.gosuslugi.ru>;

в государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области»: <http://uslugi.novreg.ru>.

1.3.4. Информирование о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется по следующим вопросам:

о месте нахождения МБУК МПЦБС (структурных подразделений), МФЦ;
о специалистах МБУК МПЦБС, уполномоченных предоставлять муниципальную услугу, и номерах их контактных телефонов;

о графике работы специалистов МБУК МПЦБС с заявителями по предоставлению муниципальной услуги, МФЦ;

об адресе Интернет-сайтов Администрации Поддорского муниципального района, МБУК МПЦБС, МФЦ;
об адресе электронной почты МБУК МПЦБС, МФЦ;
о нормативных правовых актах по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе, настоящем Административном регламенте (наименование, номер, дата принятия нормативного правового акта);
о ходе предоставления муниципальной услуги;
об административных процедурах предоставления муниципальной услуги;
о сроках предоставления муниципальной услуги;
о порядке и форме контроля за предоставлением муниципальной услуги;
об основании для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
о досудебном и судебном порядке обжалования действий (бездействия) должностного лица МБУК МПЦБС ответственных за предоставление муниципальной услуги, а также решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги;
по вопросам предоставления муниципальной услуги в электронном виде через:
федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» <http://www.gosuslugi.ru>;
в государственную информационную систему «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области»: <http://uslugi.novreg.ru>.

1.3.5. Информирование (консультирование) осуществляется специалистами МБУК МПЦБС (МФЦ), ответственными за информирование, при обращении заявителей за информацией лично, по телефону, посредством почты или электронной почты.

Информирование проводится на русском языке в форме индивидуального и публичного информирования.

1.3.5.1. Индивидуальное устное информирование осуществляется специалистами, ответственными за информирование, при обращении заявителей за информацией лично или по телефону.

Специалист, осуществляющий информирование, принимает все необходимые меры для предоставления полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других сотрудников.

Если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий информирование, может предложить заявителям обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо предложить возможность повторного консультирования по телефону через определенный промежуток времени, а также возможность ответного звонка специалиста, осуществляющего информирование, заявителю для разъяснения.

При ответе на телефонные звонки специалист, осуществляющий информирование, должен назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность.

Устное информирование должно проводиться с учетом требований официально-делового стиля речи. Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

1.3.5.2. Индивидуальное письменное информирование осуществляется в виде письменного ответа на обращение заинтересованного лица, электронной почтой в зависимости от способа обращения заявителя за информацией.

Ответ на заявление предоставляется в простой, четкой форме, с указанием фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя и подписывается специалистом ответственным за информирование.

1.3.5.3. Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов о правилах предоставления муниципальной услуги, а также настоящего Административного регламента и постановления Администрации муниципального района о его утверждении:

на официальном Интернет-сайте;

в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»
<http://www.gosuslugi.ru>;

в государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области»: <http://uslugi.novreg.ru>.

на информационных стендах МБУК МПЦБС, МФЦ.

Тексты информационных материалов печатаются удобным для чтения шрифтом (размер шрифта не менее № 14), без исправлений, наиболее важные положения выделяются другим шрифтом (не менее № 18). В случае оформления информационных материалов в виде брошюр требования к размеру шрифта могут быть снижены (не менее № 10).

1.3.5.4. Заявитель имеет право обратиться в МФЦ в целях получения информации о ходе предоставления муниципальной.

Указанная информация предоставляется многофункциональным центром:

в ходе личного приема заявителя;

по телефону;

по электронной почте.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги:

«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» в стационарных условиях.

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу:

2.2.1. Обеспечение предоставления муниципальной услуги выполняет Отдел культуры Администрации Поддорского муниципального района.

2.2.2. Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляет - муниципальное бюджетное учреждение культуры Поддорского муниципального района «Межпоселенческая Поддорская централизованная библиотечная система»

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги:

конечным результатом являются:

- 1) предоставление тиражированного документа в пользование по требованию, посредством предоставления доступа к документам, вне зависимости от формы их хранения и содержания;
- 2) выдача документа по требованию;
- 3) предоставление информации в запрашиваемом объеме и форме;
- 4) предоставление библиографической справки;
- 5) отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4.Срок предоставления муниципальной услуги:

Срок осуществления процедуры по предоставлению муниципальной услуги:

- десять рабочих дней со дня подачи письменного заявления;
- в день устного обращения в порядке очереди.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих исполнение муниципальной услуги

Конституция Российской Федерации;

«Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 9 октября 1992 года № 3612-1;

Федеральный закон от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральный закон от 29 декабря 1994 г. №77 – ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»

областной закон Новгородской области от 01.12.2008 № 415-03 «О библиотечном деле и обязательном экземпляре документов в Новгородской области;

Постановление Правительства Российской Федерации от 1 сентября 2010 года №697 «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия»;

Устав МБУК МПЦБС, утвержденный приказом Комитета культуры Администрации Поддорского муниципального района от 08.11.2012 № 92;

настоящий Административный регламент;

иные нормативные правовые акты.

2.6 Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги:

Для предоставления муниципальной услуги в МБУК МПЦБС заявителем представляются следующие документы:

паспорт гражданина Российской Федерации;

национальный паспорт или визу с отметкой о действующей регистрации (для иностранных граждан и лиц без гражданства).

Пользователи в возрасте до 14 лет записываются в библиотеку на основании удостоверяющих личность документов, представляемых их родителями (законными представителями), и их письменного поручительства.

Специалисты не вправе требовать от заявителя представления документов, не предусмотренных настоящим Административным регламентом.

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

основания для отказа в приеме документов является непредставление документов указанных в пункте 2.6 настоящего Административного регламента.

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

в предоставлении муниципальной услуги может быть отказано если:

- представлен неполный комплект требуемых настоящим Регламентом документов и сведений;
- на официальном документе отсутствует хотя бы один из реквизитов, наличие которого, согласно законодательству Российской Федерации, является обязательным;
- пользователь причинил ущерб и (или) нарушил Правила пользования библиотеками МБУК МПЦБС;
- документ отсутствует в фонде в момент обращения пользователя;
- пользователь не принял Правила пользования библиотеками МБУК МПЦБС.

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы её взимания:

При предоставлении муниципальной услуги плата не взимается;

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги:

время ожидания в очереди к специалисту, оказывающему муниципальную услугу, не должно превышать 5 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги:

регистрация письменных обращений, поданных заявителем лично, а также поступивших почтовой и электронной связью осуществляется в день приема данных обращений;

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

Помещения МБУК МПЦБС 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» и «Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий. СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03».

Каждое рабочее место специалистов должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствам.

2.12.2. Требования к залу ожидания:

залы ожидания должны быть оборудованы письменными столами (стойками) и стульями.

2.12.3. Требования к местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов;

места для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

Информационные стенды, расположенные в местах предоставления муниципальной услуги, содержат информацию о перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и образцы их заполнения;

2.12.4. Требования к парковочным местам:

на территории МБУК МПЦБС по возможности оборудуются места для парковки автотранспортных средств. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным;

2.12.5. Требования к оформлению входа в здание:

Вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании и режиме работы;

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

2.13.1. Показатели доступности муниципальной услуги:

транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

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

размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте Администрации муниципального района в информационно-коммуникационной системе «Интернет» и в областной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области» и федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

2.13.2. Показатели качества муниципальной услуги:

соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;

соблюдение сроков ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги;

отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на решения и действия (бездействие), принятые и осуществленные при предоставлении муниципальной услуги;

полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления, в том числе в соответствии с настоящим Административным регламентом.

2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах, и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме:

2.14.1. Информирование заинтересованных лиц осуществляется бесплатно;

2.14.2. Копии документов, указанные в пункте 2.6. настоящего административного регламента, могут быть направлены в учреждение почтовым отправлением с объявленной ценностью при его пересылке, электронной почтой в виде электронных документов, либо по информационно-телекоммуникационным сетям общего доступа, в том числе сети «Интернет», с использованием областной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области» и федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (в соответствии с этапами перехода предоставления муниципальных услуг в электронном виде);

2.14.3. Заявителям предоставляется возможность для предварительной записи на прием к должностному лицу учреждения. Предварительная запись может осуществляться заявителем при личном обращении или с использованием средств почтовой, телефонной связи и электронной почты. При предварительной записи заявитель сообщает свои персональные данные и желаемое время посещения. Заявителю сообщается дата и время приёма.

2.14.4. В здании, в котором предоставляется муниципальная услуга, создаются условия для прохода инвалидов и маломобильных групп населения.

2.14.5. Инвалидам в целях обеспечения доступности муниципальной услуги оказывается помощь в преодолении различных барьеров, мешающих в получении ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

2.14.6. Глухонемым, инвалидам по зрению и другим лицам с ограниченными физическими возможностями при необходимости оказывается помощь по передвижению в помещениях и сопровождение.

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. Перечень административных процедур, требования к порядку их выполнения:

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- регистрация заявителя;
- прием запроса заявителя и поиск необходимой информации;
- выдача запрашиваемого документа или уведомление в отказе в выдаче запрашиваемого документа
- обслуживание заявителя в зоне каталогов, анализ и обработку запрашиваемой информации
- предоставление информации в запрашиваемом объеме и форме или уведомление об отказе в предоставлении информации, муниципальная услуга предоставляется заявителю в день обращения без предварительной записи.

3.2. Основанием для начала административной процедуры - регистрация заявителя является предоставление документов, предусмотренных пунктом 2.6. настоящего Административного регламента.

Административная процедура включает в себя:

просмотр документов заявителя;
проверку возможного наличия регистрационной карточки;
оформление читательского формуляра;
ознакомление заявителя с Правилами пользования библиотекой, расположением фонда, справочным аппаратом библиотеки, услугами библиотеки.

При регистрации заявители официально предупреждаются о возможных видах и размерах компенсации причиненного библиотеке ущерба, что подтверждается личной подписью заявителя.

При регистрации заявитель дает согласие на обработку персональных данных.

Время регистрации одного заявителя до 10 минут.

Результатом административной процедуры является оформленный читательский формуляр.

3.3 Основанием для административной процедуры - прием запроса заявителя и поиск необходимой информации является устное или письменное обращение заявителя.

Административная процедура включает в себя:

- прием читательского запроса заявителя
- уточнение темы, целевого назначения, авторов, названий, типов, видов, хронологических рамок запрашиваемых документов;
- консультация по работе с фондом документов библиотеки;
- поиск требуемых документов специалистом в фонде;

Максимальный срок выполнения административного действия составляет не более 15 минут на каждого заявителя;

Результатом административной процедуры является информация о наличии или отсутствии требуемых документов в фондах библиотеки.

3.4. Основанием для административной процедуры - выдача запрашиваемого документа или уведомление в отказе в выдаче запрашиваемого документа является наличие или отсутствие запрашиваемого документа в фондах библиотеки.

Результатом административной процедуры является выдача запрашиваемых документов под роспись заявителя или отказ в выдаче документов из фонда библиотеки.

При необходимости специалист оформляет уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги. (Приложение № 2к настоящему административному регламенту)

3.5. Основанием для административной процедуры обслуживание заявителя в зоне каталогов, анализ и обработку запрашиваемой информации является устное обращение заявителя.

Административная процедура включает в себя:

- консультации по работе со справочно-библиографическим аппаратом муниципальной библиотеки;
- уточнение темы, целевого назначения, полноты источников, типов, видов, хронологических рамок запроса;
- оформление читательского требования (если это предусмотрено внутренними локальными актами муниципальных библиотек).

Для подготовки ответа заявителю специалисты в рамках своей компетенции используют соответствующие источники для сбора информации.

Должностными лицами, ответственными за административную процедуру, являются специалисты муниципальной библиотеки, деятельность которых регламентируется должностными инструкциями и Правилами пользования муниципальной библиотеки.

Результатом административной процедуры является сформулированное устно или письменно заполненное заявителем читательское требование.

Время выполнения административной процедуры – от 5 до 15 минут.

3.6. Основанием для начала административной процедуры - предоставление информации в запрашиваемом объеме и форме или

уведомление об отказе в предоставлении информации является наличие или отсутствие запрашиваемой информации в фонде муниципальной библиотек.

Административная процедура включает в себя:

поиск и отбор документов устного перечня или письменного списка запрашиваемых документов в фондах и базах данных библиотеки.

Результатом административной процедуры является предоставление информации в запрашиваемом объеме и форме или уведомление об отказе в предоставлении информации.

Об отказе в предоставлении запрашиваемой информации заявитель уведомляется в устной или, по необходимости, в письменной форме (Приложение №2)

Продолжительность административной процедуры не должна превышать 10 минут.

4. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги.

4.1. Текущий контроль за исполнением положений Административного регламента специалистами МБУК МПЦБС, ответственными за предоставление муниципальной услуги, осуществляется директором МБУК МПЦБС в форме регулярных проверок.

4.2. Специалисты, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры, указанной в настоящем административном регламенте.

Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.3. Директор МБУК МПЦБС осуществляет контроль в форме регулярных проверок соблюдения и предоставления специалистами положений административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Новгородской области. По результатам проверок директор МБУК МПЦБС дает указания специалистам по устранению выявленных нарушений, контролирует их исполнение.

Периодичность осуществления текущего контроля составляет не реже чем один раз в полугодие.

4.4. Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании утвержденного графика проведения проверок) и внеплановый характер (по конкретным обращениям заинтересованных лиц).

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

4.6. Для проверки полноты и качества исполнения муниципальной услуги приказом Отдела культуры Администрации Поддорского муниципального района формируется комиссия, в состав которой включаются специалисты Отдела культуры, независимые эксперты.

4.7. Комиссия имеет право:

разрабатывать предложения по вопросам предоставления муниципальной услуги;

привлекать к своей работе экспертов, специализированные консультационные, оценочные и иные организации.

Комиссия прекращает свою деятельность после окончания проведения проверки.

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

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

4.9. Граждане, их объединения и организации имеют право на любые, предусмотренные действующим законодательством, формы контроля за деятельностью МБУК МПЦБС при предоставлении муниципальной услуги.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц или служащих

5.1. Действия (бездействие) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, решения, принятые ими в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в досудебном (внесудебном) порядке;

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

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

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

Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7)отказ должностного лица МБУК МПЦБС, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в МБУК МПЦБС (приложение № 3 к настоящему административному регламенту). Жалобы на решения, принятые руководителем МБУК МПЦБС подаются и рассматриваются в Отделе культуры Администрации муниципального района;

5.4. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта Администрации муниципального района, областной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Новгородской области» и федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», а также может быть принята при личном приеме заявителя;

5.5. Жалоба должна содержать:

1)наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2)фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3)сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

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

5.6. Сроки рассмотрения жалобы

5.6.1. Жалоба, поступившая в МБУК МПЦБС, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению директором в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица 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;

5.7. Результат рассмотрения жалобы.

5.7.1. По результатам рассмотрения жалобы директор МБУК МПЦБС принимает одно из следующих решений:

1)удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2)отказывает в удовлетворении жалобы (приложение № 4 к настоящему административному регламенту);

5.8. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

5.8.1. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.7. настоящего административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы;

5.9.В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение № 1
к Административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Библиотечное,
библиографическое и
информационное обслуживание
пользователей библиотеки» в
стационарных условиях

Информация о месте нахождения структурных подразделений и графике работы с заявителями специалистов МБУК МПЦБС.

№ п.п.	Наименование структурного подразделения	Место нахождения	График работы	Телефон	Адрес электронной почты
1	Центральная районная	175 260 Новгородская	с 9.00 до 18.00 без перерыва,	881658713 46	ivanopala@rambler.ru

	библиотека	область , Поддорский район, с.Поддорье, ул. Победы, д. 15.	выходной – суббота. В воскресенье с 10.00 до 16.00 перерыв с 13.00 до 14. 00		
2	Детское отделение	175 260 Новгородская область , Поддорский район, с.Поддорье, ул. Победы, д. 15.	с 9.00 до 18.00 без перерыва, выходной – суббота. В воскресенье с 10.00 до 16.00 перерыв с 13.00 до 14. 00	881658713 46	pcbs.do@yandex.ru
3	Белебелковская библиотека-филиал	175 254 Новгородская область, Поддорский район, с. Белебелка, ул. Советская, д. 48.	с 9.00 до 17.00 , перерыв с 13.00 до 14. 00, выходной – пятница, суббота.	Нет	belebjolka-biblioteka@rambler.ru
4	Бураковская библиотека-филиал	175 253 Новгородская область, Поддорский район, д. Бураково, ул. Октябрьская, д. 11.	с 9.00 до 17.00 , перерыв с 13.00 до 14. 00, выходной – суббота, воскресенье	Нет	burakov.bibl@yandex.ru
5	Заозерская библиотека-филиал	175 251 Новгородская область, Поддорский район, д. Заозерье, ул. Новая, д. 3.	с 9.00 до 17.00 , перерыв с 13.00 до 14. 00, выходной – суббота, воскресенье	Нет	zaozer.bf@mail.ru
6	Масловская библиотека-филиал	175 260 Новгородская область , Поддорский район, с. Масловское, ул. Центральная, д. 30.	понедельник, среда с 9.00 до 17.00 перерыв с 13.00 до 14.00, пятница с 9.00 до 15.00, выходной – вторник, четверг,	881658713 07	maslov.bibl@yandex.ru

			суббота, воскресенье.		
7	Нивская библиотека- филиал	175 264 Новгородская область, Поддорский район, д. Нивки, ул. Новая, д. 18.	с 9.00 до 17.00 , перерыв с 13.00 до 14. 00, выходной – суббота, понедельник	Нет	olya.nivki@y andex.ru
8	Перегинская библиотека- филиал	175 265 Новгородская область, Поддорский район, д. Перегино, ул. Центральная, д. 4.	с 9.00 до 17.00 , перерыв с 13.00 до 14. 00, выходной – суббота, воскресенье	Нет	maksljudmila @rambler.ru
9	Переездовск ая библиотека- филиал	175 257 Новгородская область, Поддорский район, д. Переезд, ул. Центральная, д. 46А.	понедельник, вторник - с 9.00 до 16.00 , без перерыва, среда – с 9.00 до 15.00, выходной – четверг, пятница ,суббота, воскресенье.	Нет	pereezd.bf@ mail.ru
10	Селеевская библиотека- филиал	175 263 Новгородская область, Поддорский район, д. Селеево, ул. Клубная, д. 1.	с 9.00 до 17.00 , перерыв с 13.00 до 14. 00, выходной – суббота, воскресенье	Нет	elson67@ma il.ru

Приложение № 2

к Административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Библиотечное,
библиографическое и
информационное обслуживание
пользователей библиотеки» в
стационарных условиях

Кому _____

(фамилия, имя, отчество – для граждан,

полное наименование организации - для

юридических лиц),

его почтовый индекс и адрес)

УВЕДОМЛЕНИЕ ОБ ОТКАЗЕ

в предоставлении услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное
обслуживание пользователей библиотеки» в стационарных условиях

На Ваш запрос муниципальное бюджетное учреждение культуры Поддорского
муниципального района «Межпоселенческая Поддорская централизованная библиотечная
система» сообщает, что предоставление услуги «Библиотечное, библиографическое и
информационное обслуживание пользователей библиотеки» в стационарных условиях не
представляется возможным, по причинам:

(указываются наименование, пункты Административного регламента)

Директор МБУК МПЦБС

(должность)

(подпись)

(расшифровка подписи)

Приложение № 3
к Административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Библиотечное,
библиографическое и
информационное обслуживание
пользователей библиотеки» в
стационарных условиях

ОБРАЗЕЦ
ЖАЛОБЫ НА ДЕЙСТВИЕ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) МБУК МПЦБС или ЕГО
ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА

(наименование ОМСУ или его должностного лица)

Исх. № _____ от _____

(наименование организации)

Жалоба

* Полное наименование юридического лица, Ф.И.О. физического лица:

* Местонахождение юридического лица, физического лица:

(фактический адрес)

Телефон: _____

Адрес электронной почты: _____

Код учета: ИНН _____

* Ф.И.О. руководителя юридического лица _____

* на действия (бездействия):

(наименование органа или должность, ФИО должностного лица органа)

* существо жалобы:

(краткое изложение обжалуемых действий (бездействий), указать основания, по которым
лицо, подающее жалобу, не согласно с действием (бездействием) со ссылками на пункты
регламента)

поля, отмеченные звездочкой (*), обязательные для заполнения.

Перечень прилагаемой документации

МП

(подпись руководителя юридического лица, физического лица)

Приложение № 4
к Административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Библиотечное,
библиографическое и
информационное обслуживание
пользователей библиотеки» в
стационарных условиях

ОБРАЗЕЦ РЕШЕНИЯ

(наименование ОМСУ)

**ПО ЖАЛОБЕ НА ДЕЙСТВИЕ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ОТДЕЛА ИЛИ ЕГО
ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА**

Исх. от _____ № _____

РЕШЕНИЕ

по жалобе на решение, действие (бездействие)
органа или его должностного лица

Наименование органа или должность, фамилия и инициалы должностного лица
органа, принявшего решение по жалобе: _____

Наименование юридического лица или Ф.И.О. физического лица, обратившегося с
жалобой _____

Номер жалобы, дата и место принятия решения: _____

Изложение жалобы по существу: _____

Изложение возражений, объяснений заявителя: _____

УСТАНОВЛЕНО:

Фактические и иные обстоятельства дела, установленные органом или должностным
лицом, рассматривающим жалобу: _____

Доказательства, на которых основаны выводы по результатам рассмотрения жалобы:

Законы и иные нормативные правовые акты, которыми руководствовался орган или должностное лицо при принятии решения, и мотивы, по которым орган или должностное лицо не применил законы и иные нормативные правовые акты, на которые ссылался заявитель

На основании изложенного

РЕШЕНО:

1. _____
(решение, принятое в отношении обжалованного

действия (бездействия), признано правоммерным или неправоммерным полностью

или частично или отменено полностью или частично)

2. _____
(решение принято по существу жалобы, - удовлетворена
или не удовлетворена полностью или частично)

3. _____
(решение либо меры, которые необходимо принять в целях устранения допущенных
нарушений, если они не были приняты до вынесения решения по жалобе)

Настоящее решение может быть обжаловано в суде, арбитражном суде.

Копия настоящего решения направлена по адресу _____

(должность лица уполномоченного,
принявшего решение по жалобе)

(подпись)

(инициалы, фамилия)