



Республикæ Цæгат Ирыстон - Аланийы
Горæтгæрон район бынагтон
хиуынаффæйады муниципалон равзæрды администрацийы
У Ы Н А Ф Ф Æ

Администрация местного самоуправления
муниципального образования Пригородный район
Республики Северная Осетия – Алания

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

от « 27 » _____ 12 _____ 2017 г. с. Октябрьское № 940

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения муниципальными библиотеками Пригородного района, комплектование и обеспечение сохранности их фондов»

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131 – ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210 - ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях обеспечения доступности, качественного и своевременного предоставления гражданам государственных и муниципальных услуг **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления муниципальной услуги ««Организация библиотечного обслуживания населения муниципальными библиотеками Пригородного района, комплектования и обеспечения сохранности их библиотечных фондов»».
2. Отделу электронно-информационного обеспечения и защиты информации разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации местного самоуправления муниципального образования Пригородный район.
3. Считать утратившим силу постановление администрации местного самоуправления муниципального образования Пригородный район от 04.04.2012 г. № 231 "Об утверждении административного регламента по

предоставлению муниципальной услуги "Библиотечное обслуживание населения муниципальными библиотеками Пригородного района, комплектования и сохранности их фондов" и постановление администрации местного самоуправления муниципального образования - Пригородный район от 05.09.2016 г. № 223 " О внесении изменений в муниципальный регламент "Библиотечное обслуживание населения муниципальными библиотеками Пригородного района, комплектования и обеспечение сохранности их фондов"

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации местного самоуправления муниципального образования Пригородный район Я.П. Джиеву.

Глава администрации

Р.А. Есиев

**Административный регламент
по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное
обслуживание населения муниципальными библиотеками
Пригородного района, комплектование и обеспечение сохранности их
фондов».**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент (далее - регламент) по предоставлению муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения муниципальными библиотеками Пригородного района, комплектование и обеспечение сохранности их фондов» (далее - муниципальные услуги) разработан в целях повышения эффективности деятельности органов исполнительной власти при исполнении муниципальной функции, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги. Определяет сроки и последовательность оказания муниципальной услуги.

1.2. Настоящий Регламент составлен в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Северная Осетия – Алания:

- Конституцией Российской Федерации от 12.12.93 с дополнениями и изменениями;
- Конституцией РСО-Алания от 12.11.1994 г.;
- Законом Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 « **О защите прав потребителей**» с дополнениями и изменениями;
- Законом Российской Федерации от 09.10.92 № 3612-1 « **Основы законодательства Российской Федерации о культуре**» с дополнениями и изменениями;
- Федеральным законом от 29.12.94 № 78-ФЗ « **О библиотечном деле**» с дополнениями и изменениями;
- Федеральным законом от 29.12.94 № 77-ФЗ « **Об обязательном экземпляре документов**» с дополнениями и изменениями;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» с дополнениями и изменениями;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ « **Об информации, информационных технологиях и о защите информации**»;

Постановлением Правительства РФ от 24.07.97 № 950 « **Об**

утверждении Положения о государственной системе научно-технической информации» с дополнениями и изменениями;

- Письмом Минкультуры РФ от 04.11.98 « **О создании публичных центров правовой информации**»;
- Постановлением Минтруда РФ от 03.02.97 № 6 « **Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках**»;
- Приказом Минкультуры РФ от 02.12.98 № 590 «**Об утверждении «Инструкции об учете библиотечного фонда**»;
- «**Основными положениями организации сети муниципальных общедоступных библиотек в субъектах Российской Федерации**», утвержденными приказом Минкультуры РФ от 14.11.97 № 682;
- Законом РСО-А от 27.02.2001г № 38 РЗ « **О культуре**» с дополнениями и изменениями.

1.3. Муниципальную функцию по обеспечению предоставления муниципальной услуги выполняет управление культуры, являющееся структурным подразделением администрации местного самоуправления муниципального образования Пригородный район.

Юридический адрес управления:

РСО-Алания, с.Октябрьское, ул. П.Тедеева, 129

Тел.: 8 867 38 2 26 48

Муниципальную услугу непосредственно предоставляет Пригородная централизованная библиотечная система (далее - ЦБС), учредителем которой является АМС МО Пригородный район.

Разработчиком административного регламента является Пригородная ЦБС

Исполнителем муниципальной услуги является Пригородная ЦБС (все входящие в нее структурные подразделения и библиотеки - филиалы).

Структура

Пригородной централизованной библиотечной системы

| № | Наименование библиотеки | адрес | телефон |
|-----|-------------------------------------|---|-------------|
| 1. | Центральная районная библиотека | с.Октябрьское, ул.П.Тедеева,60 | 88673821305 |
| 2. | Детская библиотека с.Октябрьское | с.Октябрьское, ул.П.Тедеева, 60 | |
| 3. | Архонская сельская библиотека | ст.Архонская, ул.Мира,37 | 88673831174 |
| 4. | Архонская детская библиотека | ст.Архонская, ул.Мира,37 | 88673831174 |
| 5. | Алханчуртская сельская библиотека | П.Алханчурт | 88673847199 |
| 6 | Гизельская сельская библиотека | с.Гизель, ул.Пролетарская, 72 | 88673835176 |
| 7. | Даргавская сельская библиотека | с.Даргавс | |
| 8. | Донгаронская сельская библиотека | с.Донгарон, ул.Кирова,5 | |
| 9 | Кармадонская сельская библиотека | с.Кармадон | |
| 10. | Кобанская сельская библиотека | с.Кобань | |
| 11. | Комгаронская сельская библиотека | с.Комгарон, ул.Кирова,5 | |
| 12. | Куртатская сельская библиотека | с.Куртат, ул. 50 лет Октября | |
| 13. | Михайловская сельская библиотека | с.Михайловское, ул.К.Либкнехта, 76 | |
| 14. | Ногирская сельская библиотека | с.Ногир, ул.Ленина, 103 | 88672690251 |
| 15. | Сунженская сельская библиотека | с.Сунжа, ул.Бибилова, 22 | |
| 16. | Тарская сельская библиотека | С.Тарское, ул.Интернациональная, 15 | |
| 17. | Черменская сельская библиотека | С.Чермен, ул.Ленина, 47 | |

1.4. Услуга (библиотечное обслуживание) предоставляется юридическим или физическим лицам независимо от пола, возраста, национальности,

образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

Получатели Услуги имеют право доступа в библиотеки и свободного выбора библиотек в соответствии со своими интересами и потребностями в сроки, указанные в расписании работы библиотек.

1.5. Услуга включает в себя:

- получение во временное пользование любого документа на абонементе,
- получение во временное пользование любого документа в читальном зале,
- предоставление доступа к справочно - поисковому аппарату библиотек, базам данных.
- осуществление поиска информации по запросу пользователя в сети Интернет,

1.6 Основанием для получения муниципальных услуг является устное или письменное обращение получателя муниципальных услуг с информационным запросом (Приложение № 2) при посещении библиотек Пригородной ЦБС

1.7 В настоящем административном регламенте используются следующие понятия:

библиотека - информационное, культурное, образовательное учреждение, располагающее фондом тиражированных документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам;

библиотекарь - специалист библиотеки, осуществляющий информационно-библиографическое обслуживание населения;

библиотечный абонемент - форма обслуживания, предусматривающая выдачу документов на определённых условиях для использования вне библиотеки;

документ - материальный объект, находящийся в библиотечном фонде (печатный - книга, журнал, газета, брошюра, цифровой - записанный на материальном носителе - CD-диске, DVD-диске, дискете, флешь - карте), с зафиксированной на нём информацией в виде текста, звукозаписи или изображения, предназначенный для передачи во времени и пространстве в целях хранения и общественного использования;

справочно-библиографический аппарат (СБА) - совокупность традиционных и электронных справочных и библиографических изданий, библиотечных каталогов и картотек, используемых при обслуживании читателей для поиска необходимой им информации;

библиотечный каталог - совокупность расположенных по определённым правилам библиографических записей на документы, раскрывающая состав и содержание фонда библиотеки (информационного центра);

картотеки и базы данных - это совокупность сведений о документах или извлечённых из них фактах;

библиотечный фонд - организационно-упорядоченная совокупность всех видов документов, имеющихся в библиотеке;

общедоступная библиотека - библиотека, которая предоставляет возможность пользования её фондом и услугами юридическим лицам независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности и гражданам без ограничений по уровню образования, специальности, национальности, политических убеждений и отношения к религии;

пользователь библиотеки - физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки;

читальный зал - специально оборудованное помещение, предназначенное для обслуживания пользователей произведениями печати и другими документами в его пределах;

читательский формуляр - документ, предназначенный для учёта пользователей, содержащий информацию о пользователе, о выданных пользователю и возвращённых им документов.

2. Требования к порядку предоставления Услуги

2.1. Документы, необходимые для предоставления Услуги.

2.1.1. Для предоставления муниципальной услуги впервые обратившимся заявителем предоставляется документ, удостоверяющий личность (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистра

2.1.2. Граждане, не достигшие 14 лет, регистрируются на основании документов, предоставленных их родителями.

5

2.2. Порядок информирования о предоставлении Услуги

2.2.1. Информация о порядке оказания Услуги предоставляется:

- непосредственно в Управлении культуры, в Пригородной ЦРБ, в библиотеках-филиалах ЦБС, предоставляющих Услугу;

2.2.2. Информацию об оказании Услуги заинтересованные лица могут получить:

- в устной форме;
- посредством телефонной связи;
- в письменном виде;
- на информационных стендах, размещаемых в помещениях муниципальных библиотек;
- в средствах массовой информации.

2.2.3. При ответах на телефонные и устные обращения получателей Услуги должностные лица Управления культуры и сотрудники Пригородной ЦБС подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил получатель Услуги, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут. При невозможности сотрудника, принявшего телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленный вопрос, он может переадресовать его в дирекцию ЦБС или сообщить номер телефона, по которому можно получить информацию.

2.2.4. Время получения информации о процедуре предоставления Услуги при личном обращении получателя Услуги от должностных лиц Управления культуры и ЦБС не должно превышать 15 минут.

2.2.5. Письменные обращения получателей Услуги о порядке предоставления, рассматриваются должностными лицами Управления культуры или дирекцией ЦБС с учетом времени подготовки ответа заявителю в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации поступления обращения.

2.3. Сроки осуществления Услуги.

2.3.1. Услуга предоставляется в течение всего календарного года на основании Положения и планов деятельности Управления, Устава и планов деятельности Пригородной ЦБС. Услуга предоставляется с момента записи получателя Услуги в библиотеку.

Срок предоставления Услуги в библиотеке, включая проведение всех необходимых административных процедур, не должен превышать 30 минут с момента получения специалистом, ответственным за предоставление Услуги, соответствующего обращения от получателя Услуги, оформленного в соответствии с требованиями настоящего Регламента.

Ожидание получателем Услуги в очереди при подаче документов не должно превышать 15 минут.

Учреждение, оказывающее Услуги, обязано по желанию посетителей предоставлять книгу отзывов и предложений в целях изучения приема мнений посетителей по улучшению обслуживания

2.4. Перечень оснований для отказа в предоставлении Услуги.

2.4.1. В предоставлении Услуги может быть отказано по следующим основаниям:

- несоответствие заявки уставной деятельности Пригородной ЦБС;
- нарушение получателем Услуги Правил пользования библиотекой;

- в случае обращения в дни и часы, когда библиотека закрыта для посещения.
- отсутствие документов, требующихся настоящим регламентом;
- отсутствие запрашиваемой информации, либо литературы.
- в случае нанесения материального ущерба библиотеке устанавливается следующий порядок действий:

- при утере или порче документа из фонда Пригородной ЦБС пользователи обязаны заменить их соответственно такими же или признанными равноценными (в том числе ксерокопиями утраченных или испорченных документов); при невозможности замены - возместить их стоимость в размере сложившейся рыночной стоимости.

2.4.2. Право на предоставление Услуги сохраняется за получателем на необходимый ему срок в случае соблюдения Правил пользования библиотекой.

2.4.3. Предоставление Услуги осуществляется на бесплатной основе.

2.5 Помещения для предоставления муниципальной услуги

2.5.1 Помещения для предоставления Услуги размещаются в зданиях, доступных для населения, оборудованных отдельным входом. На входе устанавливается вывеска с наименованием библиотеки.

2.5.2 В помещении библиотеки должен быть организован поиск книг и документов по каталогам и картотекам и другим источникам.

2.5.3 Учреждение, оказывающее Услуги, должно обеспечить свободные пути эвакуации посетителей (в том числе лестничные клетки, проходы и входы).

2.6 Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги:

2.6.1. Указанные помещения оборудуются:

- источниками естественного и искусственного освещения, уровень которого определяется санитарными нормами;
- системами отопления и вентиляции;
- схемами размещения средств пожаротушения и путей эвакуации;
- противопожарными, охранными и антитеррористическими системами;
- предметами библиотечной мебели (стеллажами, витринами, кафедрами, и т.п.);
- средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг, оргтехникой, компьютерной техникой;
- стульями, столами для возможности оформления документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями;
- информационными стендами.

2.6.2 Требования к помещениям, в которых предоставляются услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления услуги, с учетом обеспечения доступности для инвалидов:

- оказание работниками учреждения, помощи инвалидам в посадке в транспортное средство и высадки из него перед входом в учреждение, в том числе с использованием кресла-коляски.
 - беспрепятственный вход инвалидов в учреждение и выход из него.
 - возможность самостоятельного передвижения инвалидов по территории учреждения.
 - сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функций зрения и самостоятельного передвижения, и оказания им помощи на территории учреждения.
- 8
- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов в учреждение и к услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности.
 - дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом брайля.

- допуск в учреждение сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика.
- допуск в учреждение собаки-поводыря при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения.
- предоставление, при необходимости, услуги по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.
- оказание должностными лицами учреждения иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

Кадровые ресурсы библиотек.

Библиотеки должны располагать необходимым штатом библиотечных работников и вспомогательного персонала в соответствии со штатным расписанием. Предоставление библиотечных услуг осуществляют следующие категории персонала:

1) ***библиотекари;***

2) ***административно-управленческий персонал*** (директор, заведующие филиалами, заведующие отделами и так далее);

3) ***технические работники*** (дворник, уборщик служебных помещений и так далее).

На должность библиотекарей принимаются лица, имеющие необходимую квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной гуманитарной специальности и подтвержденную документами об образовании.

Работники библиотек в обязательном порядке проходят аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации работников библиотек. По результатам аттестации библиотечным работникам присваиваются

9

разряды и категории, соответствующие определенному уровню квалификации, а также занимаемой должности.

Оказание услуг по библиотечному обслуживанию населения должно сопровождаться гуманным и доброжелательным отношением работников библиотек к получателям услуг.

Библиотечные фонды.

Фонд муниципальной библиотеки должен отвечать сложившемуся в обществе многообразию мнений, точек зрения, исключать материалы, связанные с пропагандой вражды, насилия, жестокости, порнографии.

Объем фонда муниципальной библиотеки может корректироваться (увеличиваться или сокращаться), так как величина фонда зависит практически от реальных потребностей местных жителей, места и роли конкретной библиотеки, близости других библиотек, доступа к внешним ресурсам, финансовых возможностей, и др.

Муниципальная библиотека должна иметь возможность получать периодические издания (газеты, журналы)

Информация обо всей поступающей в библиотеку литературе, о содержании и объеме поступлений, источниках приобретения в обязательном порядке доводится до сведения местных жителей.

Сохранность библиотечных фондов зависит от востребованности со стороны пользователей, а также от состояния документов, степени их износа. Документы, имеющие непреходящее значение для данной местности, должны оставаться в составе фонда библиотеки.

В муниципальных библиотеках должен быть организован доступ к справочно-библиографическому аппарату, содержащему сведения о библиотечном фонде.

Организация, состав справочно-библиографического аппарата (СБА) и наполнение его элементов зависит от специализации (профилирования) библиотек, контингента читателей и их информационных потребностей, технической оснащенности библиотеки и ее включенности в корпоративную библиотечно-информационную систему.

В составе СБА выделяют:

- фонд справочных изданий (универсальные и отраслевые энциклопедии, словари, справочники и т.д.);
- каталоги (на традиционных и электронных носителях);
- библиографические издания и картотеки (на традиционных и электронных носителях);
- единый алфавитно-предметный указатель (АПУ), составляемый к систематическому каталогу и всем картотекам библиотеки, облегчающий поиск информации пользователям;

- библиографическая продукция (в традиционном и электронном виде);

Поисковые системы ориентированы на отражение всего совокупного информационно-документального потока.

3. Административные процедуры

Исполнение Услуги включает в себя следующие административные процедуры:

3.1. Последовательность действий при выполнении непосредственного библиотечного, справочного и информационного обслуживания пользователей.

3.1.1. Библиотекарь производит запись пользователя в библиотеку, оформляет читательский формуляр (Приложение № 1) пользователя в соответствии с предоставленными документами.

Регистрация одного пользователя осуществляется в срок до 10 минут, перерегистрация - в течение 5 минут. Перерегистрация осуществляется один раз в год

3.1.2. Пользователь в устной или письменной форме делает запрос (Приложение № 2) на выдачу требуемого документа.

3.1.3. Библиотекарь выполняет запрос пользователя, осуществляет выдачу документов. В соответствии с возможностями библиотеки и спецификой требуемого документа библиотекарь:

- обслуживает пользователя на абонементе: осуществляет приемку (выдачу) документа от пользователя, проверку сохранности документа, сверку с читательским формуляром, отметку о приемке (выдаче) документа;

- обслуживает пользователя в читальном зале: производит подбор и выдачу документов; проводит консультации по каталогам, картотекам, новым поступлениям, отбор документов;

Обслуживание на абонементе.

Гражданин, имеющий постоянную регистрацию на территории Пригородного района, впервые обратившийся в библиотеку и желающий воспользоваться Услугами библиотеки, предоставляет библиотекарю

11

документ, удостоверяющий личность, согласно п.2.1.1 настоящего Регламента. Библиотекарь на основании документа оформляет читательский формуляр, где заполняются личные данные гражданина с указанием контактного телефона и делаются отметки о его посещении.

Библиотекарь знакомит получателя Услуги с правилами пользования библиотекой под роспись.

Получатель Услуги устно или письменно делает запрос (Приложение №2) библиотекарю

Ожидание получателем Услуги в очереди при подаче документов не должно превышать 15 минут

На абонементе получатель Услуги самостоятельно выбирает книги или обращается за помощью к библиотекарю.

Получатель Услуги может взять на дом не более 5 печатных документов, сроком на 14 дней (для детей 10 дней). По истечении 14 дней (для детей - 10 дней) получатель Услуги обязан продлить срок или сдать взятые документы.

Библиотекарь записывает взятые документы в читательский формуляр, где получатель Услуги расписывается за каждый из них. При возврате документов получателем Услуги библиотекарь в его присутствии вычеркивает возвращенные документы, проверяет на предмет сохранности документов.

Читательский формуляр на руки не выдается. Если получатель Услуги прекратил посещать библиотеку по каким - либо причинам, его формуляр хранится 3 года.

Обслуживание в читальном зале.

Услугами читального зала могут воспользоваться все граждане при предъявлении документа, удостоверяющего личность, согласно п.2.1.1 настоящего Регламента, даже при разовом обращении.

На гражданина оформляется читательский формуляр, который хранится в течение 3 лет.

Получатель Услуги устно или письменно делает запрос (Приложение №2) библиотекарю

Библиотекарь знакомит получателя Услуги с правилами пользования читального зала под роспись.

В читальном зале получатель Услуги может заказать документы. За каждый выданный экземпляр получатель

Услуги расписывается в читательском формуляре. Предоставление документов во временное пользование в читальном зале производится в течение рабочего дня.

Получатель Услуги, закончивший заниматься в читальном зале, сдает выданные документы библиотекарю, который в его присутствии вычеркивает и ставит подпись напротив записи каждого документа.

Из читального зала документы на дом не выдаются
Время обслуживания получателя Услуги в читальном зале составляет не более 15 минут.

Предоставление Услуги гражданам, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и с ограниченными физическими возможностями осуществляется посредством исполнения следующей административной процедуры:

- Получатель Услуги может обратиться в любую из библиотек Пригородной ЦБС лично по телефону. В случае отсутствия у получателя Услуги телефонной связи, его просьбу о предоставлении Услуги имеют право передать в устной форме его родственники, социальные работники, знакомые;
- Библиотекарь фиксирует полученную заявку на предоставление Услуги в тетради учета;
- Получателю Услуги сообщают о дате и времени посещения библиотекарем в течение 3-х дней с момента поступления заявки;
- При первом посещении на дому библиотекарь знакомит получателя Услуги с правилами пользования библиотекой под роспись, оформляет читательский формуляр на основании документа, удостоверяющего личность получателя Услуги, согласно п.2.1.1 настоящего Регламента;
- Библиотекарь записывает заказанные документы в читательский формуляр, где получатель Услуги расписывается за каждый из них.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением Услуги

4.1. Контроль над совершением действия и принятием решения по данной административной процедуре осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

4.2. Внутренний контроль проводится директором Пригородной ЦБС и его заместителями в плановом порядке.

4.3. Внешний контроль осуществляется Управлением культуры АМС МО-Пригородный район, органами надзора и другими государственными и муниципальными контролирующими органами.

Форму осуществления контроля выбирает проверяющая организация:

проведение мониторинга основных показателей работы за определенный период;

- анализ обращений и жалоб получателей Услуги в Управление культуры.

Контроль осуществляется в плановом порядке.

Внеплановые проверки проводятся в случае поступления в Управление культуры и органы надзора обращений физических или юридических лиц с жалобами на нарушение их прав и законных интересов, качество предоставления Услуги.

4.4. Выявленные в ходе контрольных мероприятий недостатки по оказанию Услуги анализируются и рассматриваются комиссией по служебному расследованию при Управлении культуры, а также на Совете при директоре, методическом совете, заседаниях профсоюзного комитета Пригородной ЦБС с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных и административных взысканий (при установлении вины в некачественном предоставлении Услуги).

5. Порядок обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, органа предоставляющего муниципальную услугу либо муниципального служащего.

5.1 Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

5.11. Нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

5.12. Нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

5.13. Требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Северная Осетия-Алания, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

5.14. Отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Северная Осетия-Алания, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5.15. Отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Северная Осетия-Алания, муниципальными правовыми актами;

5.16. Затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Северная Осетия-Алания, муниципальными правовыми актами;

5.17. Отказ органа предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

5.21. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются главе администрации местного самоуправления муниципального образования - Пригородный район.

5.22. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.23. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих, устанавливаются соответственно нормативными правовыми актами Республики Северная Осетия-Алания, муниципальными правовыми актами .

5.3. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) 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 контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

г) 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.

5.4. Жалоба, поступившая в орган предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, 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.

5.5. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

а) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом 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 Республики Северная Осетия-Алания, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

б) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.7. 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.

6. Заключение

6.1. Настоящий Регламент является обязательным для Управления культуры АМС МО-Пригородный район и Пригородной ЦБС.

6.2. В настоящий Регламент могут вноситься изменения и дополнения установленным порядком.

Форма заполнения читательского формуляра

| | |
|--|--|
| ЗАМЕТКИ БИБЛИОТЕКАРЯ | ФОРМУЛЯР ЧИТАТЕЛЯ |
| | № |
| | Год |
| | Фамилия _____ |
| | Имя, отчество _____ |
| | Год рождения _____ |
| | Национальность _____ |
| | Образование _____ |
| | Профессия _____ |
| | Учебное заведение (если учиться) _____ |
| | _____ |
| | Домашний адрес, телефон _____ |
| | _____ |
| | Паспорт серия _____ № _____ |
| Кем и когда выдан _____ | |
| _____ | |
| Состоит ли читателем библиотеки с _____ | |
| _____ | |
| Правила библиотеки обязуюсь выполнять _____ | |
| подпись читателя | |
| _____ | |

ЗАПРОС

Прошу предоставить информацию о наличии документа в фонде
Пригородной ЦБС

(Название, автор документа, либо тема запроса)

При наличии документа прошу выдать его

Нужное подчеркнуть

- на абонементе

- в читальном зале

При отсутствии документа в фонде Пригородной ЦБС прошу заказать его по
МБА

Дата

ФИО _____

Подпись _____

Блок-схема описания исполнения муниципальной функции
«Организация библиотечного обслуживания населения муниципальными
библиотеками Пригородного района, комплектования и обеспечения
сохранности их библиотечных фондов»

