

# П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

 **АДМИНИСТРАЦИИ ЖИРНОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

###

от 01.06.2021 №465

О внесении изменений в постановление администрации Жирновского муниципального района от 15.10.2015 №584 «Об утверждении административного регламента»

В соответствии с Федеральным Законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением главы Жирновского муниципального района от 29.09.2011 № 1173 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг», руководствуясь Уставом Жирновского муниципального района, администрация Жирновского муниципального района п о с т а н о в л я е т:

 1. Изложить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги: «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки», утвержденный постановлением администрации Жирновского муниципального района от 15.10.2015 №584 «Об утверждении административного регламента» в новой редакции (прилагается).

 2. Признать утратившим силу постановление администрации Жирновского муниципального района от 22.08.2017 №446 «О внесении изменений в постановление администрации Жирновского муниципального района от 15.10.2015 №584 «Об утверждении административного регламента».

3. Постановление подлежит размещению на официальном сайте Жирновского муниципального района [www.admzhirn.ru](http://www.admzhirn.ru/) в подразделе «Административные регламенты» раздела «Муниципальные услуги» и опубликованию в газете «Жирновские новости».

4. Контроль за исполнением постановления оставляю за собой.

Первый заместитель главы администрации

Жирновского муниципального района П.Н. Мармура

|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДЕНпостановлением администрации Жирновского муниципального районаот 01.06.2021 № 465  |

Административный регламент

по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»

1. Общие положения

 1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее - Регламент) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210 ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

 1.2. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» в Жирновском муниципальном районе (далее – Регламент) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальной услуги, повышения деятельности учреждения культуры по реализации конституционных прав граждан на широкий доступ к культурным ценностям и информации, а также определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги, порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц, отвечающих за предоставление муниципальной услуги.

1.3. Заявителями в соответствии с настоящим Регламентом являются физические и юридические лица, либо их уполномоченные представители, обратившиеся в муниципальное казенное учреждение «Жирновская районная библиотека» Жирновского муниципального района Волгоградской области и имеющие намерение получить интересующую их информацию.

2.Стандарт предоставления муниципальной услуги

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

2.2.Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Органом, предоставляющим муниципальную услугу, является администрация Жирновского муниципального района (далее – уполномоченный орган).

Структурным подразделением, оказывающим муниципальную услугу является муниципальное казенное учреждение «Жирновская районная библиотека» Жирновского муниципального района Волгоградской области (далее – МКУ «Жирновская РБ»).

Муниципальная услуга предоставляется всеми структурными подразделениями МКУ «Жирновская РБ» в соответствии с перечнем библиотек, входящих в МКУ «Жирновская РБ» (приложение 1 к настоящему Регламенту).

Место нахождения МКУ «Жирновская РБ»:

юридический адрес: 403791, Жирновский район, город Жирновск, улица Ленина, дом 9, контактный телефон: 8(84454) 5-23-44.

Электронный адрес: biblgirnovsk@rambler.ru

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги:

формирование, хранение и предоставление пользователям библиотечных фондов в соответствии с действующим законодательством;

повышение культурного уровня населения Жирновского муниципального района;

повышение грамотности населения Жирновского муниципального района;

проведение досуга жителей Жирновского муниципального района;

развитие творческого потенциала жителей Жирновского муниципального района.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги**:**

Муниципальная услуга предоставляется в соответствии с режимом работы Учреждения, утвержденным приказом директора учреждения, в течение всего года (Приложение №3).

Граждане имеют право на неоднократное обращение за получением муниципальной услуги.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 г.;

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

«Основы законодательства РФ о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 №3612-1);

Федеральный закон от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

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

Федеральный закон от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

постановление Минтруда РФ от 03.02.1997 г. № 6 «Об утверждении Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;

Закон Волгоградской области от 14.07.2008 года № 1737- ОД «О культуре и искусстве в Волгоградской области»;

Закон Волгоградской области от 13.05.2008 г. №1686-ОД «О библиотечном деле в Волгоградской области»;

Устав Жирновского муниципального района Волгоградской области;

Устав муниципального казенного учреждения «Жирновская районная библиотека» Жирновского муниципального района Волгоградской области.

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

2.6.1. Для получения муниципальной услуги необходимо предъявление документа, удостоверяющего личность (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации).

2.6.2. Граждане, не достигшие 14 лет, регистрируются на основании документов, предоставленных их родителями или иными законными представителями и с их письменного согласия – поручительства.

2.6.3. Граждане, которые сами не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и с ограниченными физическими возможностями, регистрируются на основании доверенности, предоставленной их поручителями.

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

 Приостановление муниципальной услуги осуществляется в случаях:

несоблюдения Правил пользования библиотекой отсутствия запрашиваемого издания;

по техническим причинам.

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

Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги служит невыполнение, либо нарушение потребителем муниципальной услуги Устава Учреждения.

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

Муниципальная услуга Учреждением предоставляется бесплатно в рамках определенного бюджетного финансирования.

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

при обращении заявителя непосредственно в помещении библиотеки или по телефону – в момент обращения при наличии свободного специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

при обращении заявителя по электронной почте – при наличии технической возможности в течение трех рабочих дней.

2.11. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги.

Помещения для предоставления муниципальной услуги размещаются в здании, доступным для населения, оборудованных отдельным входом. На входе установлена вывеска с наименованием библиотеки.

В помещении библиотеки организован поиск книг и документов по каталогам, картотекам и другим источникам.

Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, по желанию посетителей предоставляет книгу отзывов и предложений в целях изучения приема мнений посетителей по улучшению обслуживания.

Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, обеспечено свободными путями эвакуации посетителей (проходы и входы). Помещения Учреждения оборудованы:

источниками естественного и искусственного освещения, уровень которого определяется санитарными нормами;

системами отопления и вентиляции;

схемами размещения средств пожаротушения и путей эвакуации;

противопожарными и охранными системами;

тревожной сигнальной кнопкой;

предметами библиотечной мебели (стеллажами, витринами, кафедрами, и т.п.);

средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг, оргтехникой, компьютерной техникой.

На информационных стендах в библиотеках МКУ «Жирновская РБ» размещается следующая информация:

перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

адрес, номера телефонов и график работы библиотеки;

адрес электронной почты библиотеки;

правила пользования библиотекой;

текст настоящего Регламента;

порядок обжалования решений, действий (бездействий) должностного лица предоставления Услуги.

Информационные стенды максимально приближены к каждому получателю муниципальной услуги, хорошо просматриваемы и функциональны. Текст материалов, размещаемых на стендах, оформлен удобным для чтения шрифтом.

 2.12. Требования к обеспечению доступности предоставления муниципальной услуги для инвалидов.

В целях обеспечения условий доступности для инвалидов муниципальной услуги должно быть обеспечено:

- оказание специалистами помощи инвалидам в посадке
в транспортное средство и высадке из него перед входом в помещения,
в которых предоставляется муниципальная услуга, в том числе
с использованием кресла-коляски;

- беспрепятственный вход инвалидов в помещение и выход из него;

- возможность самостоятельного передвижения инвалидов
по территории организации, помещения, в которых оказывается муниципальная услуга;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на территории организации, помещения, в которых оказывается муниципальная услуга;

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов
в помещения 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 сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выданного 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 специалистами иной необходимой помощи инвалидам
в преодолении барьеров, препятствующих получению ими услуг наравне
с другими лицами.

 2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

 Доступность муниципальной услуги достигается невозможностью отказа в ее предоставлении, иначе как по основаниям, предусмотренным действующим законодательством Российской Федерации и настоящим Регламентом.

 2.13.1. Получатели должны быть обеспечены доступной и достоверной информацией, включающей сведения о наименовании и местонахождении уполномоченного органа, оказывающего услугу, режиме работы, перечне оказываемых услуг, изменениях в деятельности.

 2.13.2. В сети Интернет на сайте Жирновского муниципального района (www.admzhirn.ru) размещены:

 1) информация о наименовании, адресе и контактных телефонах уполномоченного органа;

 2) текст Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги;

 3) перечень документов необходимых для получения муниципальной услуги;

 2.13.3. В Отделе размещена информация об услуге на информационных стендах, доступных для посетителей:

 1) характеристика услуги, область ее предоставления;

 2) текст Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги;

 3) режим работы, номера кабинетов, где осуществляется прием заинтересованных лиц.

 Качество муниципальной услуги обеспечивается подготовкой итоговых документов, отвечающих требованиям действующего законодательства Российской Федерации и позволяющих реализовывать законные права заявителей.

2.14. Показатели доступности и качества и муниципальной услуги:

- количество выданных книг;

- количество пользователей;

- число посещений.

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. Муниципальная услуга включает в себя:

 - получение во временное пользование любого документа (в печатном или электронном виде) на абонементе, в читальном зале, из единого фонда МКУ «Жирновская РБ», а также пользование документами или их копиями по ВСО (внутрисистемному обмену книг), МБА (межбиблиотечному абонементу) из других библиотек;

- создание каталогов для пользователей библиотек;

- организацию массовых мероприятий: литературных вечеров, книжных выставок, клубов и читательских объединений, мини-музеев.

3.2. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги. Последовательность выполнения административных процедур.

3.2.1.Информация о порядке оказании муниципальной услуги предоставляется:

 непосредственно в муниципальных библиотеках, предоставляющих муниципальную услугу;

посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе на официальном сайте Жирновского муниципального района в сети Интернет.

Информацию об оказания муниципальной услуги заинтересованные лица могут получить:

в устной форме;

посредством телефонной связи;

в письменном виде;

на официальном сайте Жирновского муниципального района;

на информационных стендах, размещаемых в помещениях муниципальных библиотек;

в средствах массовой информации.

При ответах на телефонные и устные обращения получателей муниципальной услуги сотрудники МКУ «Жирновская РБ» 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 муниципальной 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 МКУ «Жирновская РБ» или сообщить номер телефона, по которому можно получить информацию.

3.2.2. Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги приведена в блок - схеме (приложение 2 к настоящему Регламенту).

3.3. Административные процедуры.

3.3.1. Формирование, хранение библиотечных фондов:

- обеспечение комплектования библиотечного фонда за счет средств бюджета МКУ «Жирновская РБ»;

- обеспечение комплектования библиотечного фонда за счет субсидий из федерального бюджета;

- обеспечение комплектования библиотечного фонда путем пожертвования и иной безвозмездной передачи, в форме книгообмена, из внебюджетных источников путем покупки книг и документов за наличный и безналичный расчет на основании договора, а также подписки на периодические издания;

- комплектование библиотечного фонда осуществляется самостоятельно МКУ «Жирновская РБ» с учетом профиля библиотеки, имеющим значение для организации библиотечного обслуживания, потребностей библиотек МКУ «Жирновская РБ»;

 - сохранность библиотечного фонда обеспечивается посредством учета библиотечных фондов библиотек МКУ «Жирновская РБ», разработки и внедрения системы безопасности библиотеки. Под системой безопасности муниципальных библиотек подразумевается весь комплекс правовых, организационно-управленческих, социально-психологических, режимных, технических и пропагандистских мер, направленных на качественную реализацию защиты муниципальных библиотек от внешних и внутренних угроз их безопасности.

3.3.2. Предоставление пользователям библиотечных фондов.

Обслуживание на абонементе.

Гражданин, впервые обратившийся в библиотеку и желающий воспользоваться муниципальными услугами библиотеки, предоставляет библиотекарю документ, удостоверяющий личность, согласно п. 2.6.1.,2.6.2. 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 муниципальной услуги с правилами пользования библиотекой под роспись.

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

Получатель Услуги может взять на дом не более 5 печатных документов, сроком на 15 дней. По истечении 15 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 и ставит подпись.

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

Обслуживание в читальном зале.

Услугами читального зала могут воспользоваться все граждане при предъявлении документа, удостоверяющего личность, согласно п. 2.6.1.,2.6.2. настоящего Регламента, даже при разовом обращении.

На гражданина оформляется читательский формуляр, который хранится в течение 3 лет. Библиотекарь знакомит получателя Услуги с правилами пользования читальным залом 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 муниципальной 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 муниципальной услуги в читальном зале составляет 20 минут.

Внестационарное обслуживание.

Услугами внестационарного обслуживания могут воспользоваться трудовые коллективы, обслуживаемые по договорам с МКУ «Жирновская РБ»и отдельные граждане, которые не имеют возможности посещать стационарную библиотеку.

Библиотекарь на основании документа, удостоверяющего личность получателя муниципальной услуги, оформляет читательский формуляр, где заполняются личные данные гражданина с указанием контактного телефона.

Библиотекарь знакомит получателя муниципальной услуги с правилами пользования библиотекой под роспись.

Получатель муниципальной услуги может взять на дом не более 5 печатных документов. Документы получателю Услуги предоставляются сроком на 30 дней. Библиотекарь записывает взятые документы в читательский формуляр, где получатель Услуги расписывается за каждый из них. По истечении 30 дней библиотекарь меняет документы согласно заявке получателя Услуги, которая осуществляется по телефону или при личном контакте с библиотекарем.

При возврате документов библиотекарь в присутствии получателя Услуги вычеркивает возвращенные документы и ставит подпись и число.

При увольнении работника из организации, предприятия или учреждения, где организовано внестационарное библиотечное обслуживание, обязательным является включение в обходной лист МКУ «Жирновская РБ», с отметкой библиотекаря о сданных документах.

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 МКУ «Жирновская РБ»лично по телефону или путем отправления сообщения на электронный адрес. В случае отсутствия у получателя Услуги телефонной и электронной 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. 2.6.1.,2.6.2. настоящего Регламента;

по желанию получателя Услуги документы из фондов библиотек МКУ «Жирновская РБ» могут быть выданы его родственникам, социальным работникам, знакомым по доверенности, заполненной получателем Услуги;

доверенность оформляется на основании документа, удостоверяющего личность получателя Услуги, согласно п. 2.6.1.,2.6.2. настоящего Регламента;

библиотекарь на основании доверенности получателя Услуги оформляет читательский формуляр, где заполняются личные данные гражданина с указанием контактного телефона;

библиотекарь записывает заказанные документы в читательский формуляр, где получатель Услуги расписывается за каждый из них.

 Получатель Услуги может взять на дом не более 5 печатных документов сроком на 15 дней. По истечении 15 дней получатель Услуги обязан продлить срок или сдать взятые документы.

Справочно-библиографическое обслуживание.

Справочно-библиографическое обслуживание включает в себя библиографическую или фактографическую информацию:

 о наличии и (или) местонахождении издания в фонде;

 об отсутствующих в запросе получателя Услуги или неправильных (искаженных) элементах библиографического элемента;

 о литературе по определенной теме, интересующей получателя Услуги;

 о сведениях, фактах, интересующих получателя Услуги.

К справочно-библиографическому обслуживанию относится библиографическая консультация, содержащая советы по самостоятельному использованию путей и средств библиографического поиска.

Получатель Услуги устно или письменно делает запрос библиотекарю. Библиотекарь производит поиск нужной литературы и подготавливает перечень имеющейся литературы и (или) необходимых печатных документов (книг) получателю Услуги по его запросу.

Время поиска нужной литературы не должно превышать 10 минут.

Проведение культурно-массовых мероприятий.

Библиотеки МКУ «Жирновская РБ» в целях формирования духовно наполненного досуга, популяризации лучших образцов отечественной и зарубежной литературы организуют бесплатно для получателей Услуги различные формы массовых мероприятий согласно п.3.1. настоящего Регламента.

Конечным результатом предоставления Услуги является удовлетворение информационных потребностей получателя Услуги.

1. 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 государственной услуги, а также принятием ими решений.

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных настоящим Административным регламентом, осуществляют должностные лица отдела по культуре и молодежной политике администрации Жирновского муниципального района, ответственные за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

4.1.2. Перечень должностных лиц отдела по культуре и молодежной политике, осуществляющих текущий контроль, устанавливается приказом начальника отдела по культуре и молодежной политике.

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

4.2.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги.

4.2.2. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливает начальник отдела по культуре и молодежной политике администрации Жирновского муниципального района. При этом контроль должен осуществляться не реже 1 раза в календарный год.

4.2.3. В ходе проверок должностные лица, уполномоченные для проведения проверки, изучают следующие вопросы:

1) деятельность уполномоченных должностных лиц при проведении ими мероприятий, связанных с осуществлением административных процедур, установленных настоящим Административным регламентом;

2) соблюдение установленных порядка и сроков рассмотрений заявлений; полнота и правильность заполнения журналов;

3) работа уполномоченных должностных лиц при проведении ими мероприятий, связанных с осуществлением административных процедур, установленных настоящим административным регламентом;

4) соблюдение порядка регистрации и сроков прохождения материалов по административным процедурам, установленных настоящим Административным регламентом;

5) состояние работы с жалобами и заявлениями по административным процедурам, установленным настоящим Административным регламентом.

4.2.4. Руководитель уполномоченного органа рассматривает результаты проверки и поручает принять меры, направленные на устранение выявленных в результате контрольных мероприятий недостатков и нарушений.

4.2.5. В случае поступления жалобы или иного сигнала об имеющихся нарушениях при предоставлении муниципальной услуги, отдел по культуре и молодежной политике вправе организовать внеплановую проверку деятельности специалистов МКУ «Жирновская РБ».

4.3. Ответственность должностных лиц уполномоченного органа за решения и действия (бездействие), принимаемых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги

4.3.1. Ответственность должностных лиц уполномоченного органа за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, закрепляется в их должностных инструкциях.

Должностное лицо уполномоченного органа, ответственное за предоставление муниципальной услуги, несет персональную административную ответственность за предоставление муниципальной услуги в соответствии с требованиями настоящего Административного регламента, законодательством Российской Федерации.

Должностное лицо уполномоченного органа, ответственного за регистрацию документации, несет административную персональную ответственность за регистрацию документов для предоставления муниципальной услуги в соответствии с требованиями настоящего Административного регламента, законодательством Российской Федерации.

4.3.2. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушения прав заявителей, отдел по культуре и молодежной политике администрации Жирновского муниципального района осуществляет привлечение виновных лиц к дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3.3. О мерах, принятых в отношении виновных в нарушении законодательства Российской Федерации должностных лиц, в течение 10-ти со дня принятия таких мер начальник отдела по культуре и молодежной политике администрации Жирновского муниципального района сообщает в письменной форме заявителю, права (или) законные интересы которого нарушены.

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

4.4.1. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием должностными лицами уполномоченного органа, ответственными за прием и подготовку документов, осуществляет начальник отдела по культуре и молодежной политике.

4.4.2. Контроль со стороны граждан, их объединений и организаций за предоставлением муниципальной услуги может быть осуществлен путем запроса соответствующей информации при условии, что она является конфиденциальной.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений

и действий (бездействия) администрации Жирновского муниципального района, МФЦ, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников

5.1. Заявитель может обратиться с жалобой на решения и действия (бездействие) администрации Жирновского муниципального района,МФЦ, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ), а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона № 210-ФЗ;[[1]](#footnote-1)

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Волгоградской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Волгоградской области, 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, законами и иными нормативными правовыми актами Волгоградской области, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;

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

7) отказ администрации Жирновского муниципального района, должностного лица администрации Жирновского муниципального района, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Волгоградской области, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению данной муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ.

5.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в администрацию Жирновского муниципального района, МФЦ, либо в орган, являющийся учредителем МФЦ (далее - учредитель МФЦ), а также в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника МФЦ подаются руководителю этого МФЦ. Жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ подаются учредителю МФЦ или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, подаются руководителям этих организаций.

Жалоба на решения и действия (бездействие) администрации Жирновского муниципального района*,* должностного лица администрации Жирновского муниципального района*,* муниципального служащего, главы администрации Жирновского муниципального района может быть направлена по почте, через МФЦ, 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.

Жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ, работника МФЦ может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта МФЦ, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официальных сайтов этих организаций, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.3. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются
в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.4. Жалоба должна содержать:

1) наименование администрации Жирновского муниципального района, должностного лицаадминистрации Жирновского муниципального района, или муниципального служащего, МФЦ, его руководителя и (или) работника, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210, их руководителей и (или) работников, 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) администрации Жирновского муниципального района, должностного лица, администрации Жирновского муниципального района, либо муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, их работников;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) администрации Жирновского муниципального района, должностного лицаадминистрации Жирновского муниципального район или муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, их работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.5. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является поступление жалобы заявителя. Регистрация жалобы осуществляется уполномоченным специалистом администрации Жирновского муниципального район*,* работниками МФЦ, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ в течение трех дней со дня ее поступления.

Жалоба, поступившая в администрацию Жирновского муниципального района, МФЦ, учредителю МФЦ, в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа администрации Жирновского муниципального район, МФЦ, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 настоящего Федерального закона № 210-ФЗ, 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.

5.6. В случае если в жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего жалобу, и (или) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

Если в указанной жалобе содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 5.2 настоящего административного регламента, при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если текст жалобы не поддается прочтению, она оставляется без ответа, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, в течение семи дней со дня регистрации жалобы заявителю, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае если текст жалобы не позволяет определить суть обращения заявителя, ответ по существу жалобы не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю.

В случае если в жалобе обжалуется судебное решение, такая жалоба в течение семи дней со дня её регистрации возвращается заявителю, направившему жалобу, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 5.2 настоящего административного регламента, вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в один и тот же уполномоченный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

5.7. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных 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 Волгоградской области, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.8. Основаниями для отказа в удовлетворении жалобы являются:

1) признание правомерными решения и (или) действий (бездействия) администрации Жирновского муниципального района должностных лиц, муниципальных служащих администрации Жирновского муниципального района, МФЦ, работника МФЦ, а также организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, или их работников, участвующих в предоставлении муниципальной услуги,

2) наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

3) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.9. 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.

5.10. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, дается информация о действиях, осуществляемых уполномоченным органом, МФЦ, либо организацией, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

5.11. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.12. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо администрации Жирновского муниципального района, работник наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 5.2 настоящего административного регламента, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.13. Заявители вправе обжаловать решения, принятые при предоставлении муниципальной услуги, действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих администрации Жирновского муниципального района*,* должностных лиц МФЦ, работников организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.14. Положения настоящего раздела, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении муниципальной услуги, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

|  |  |
| --- | --- |
|  |  Приложение 1к административному регламенту по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационноеобслуживание пользователей библиотеки» |

Обособленные структурные подразделения

муниципального казенного учреждения

«Жирновская районная библиотека»

Жирновского муниципального района Волгоградской области

Районная библиотека с функциональными отделами:

отдел обслуживания читателей;

отдел комплектования, обработки литературы и автоматизации библиотечных процессов

– 403791, Волгоградская область, Жирновский район, город Жирновск, улица Ленина, дом 9, контактный телефон 5-23-44;

Центральная детская библиотека - 403791, Волгоградская область, Жирновский район, город Жирновск, улица Ленина, дом 9, контактный телефон 5-23-44.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  Приложение 2к административному регламенту по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационноеобслуживание пользователей библиотеки» |

Блок-схема

последовательности действий при предоставлении

муниципальной услуги

|  |
| --- |
| Прием обращения получателяРегистрация(не более 5 минут) |

|  |
| --- |
| Информированиеполучателя (10 минут) |

|  |
| --- |
|  Формирование ответа(10 минут) |

|  |
| --- |
| Выдача информации |

|  |
| --- |
| По телефону(10 минут) |

|  |
| --- |
|  При личном обращении получателя(не более 10 минут) |

|  |
| --- |
| Посредством электронной связи(не более 5 дней) |

ъ

|  |  |
| --- | --- |
|  |  Приложение 3к административному регламенту по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационноеобслуживание пользователей библиотеки» |

Учреждение, предоставляющее муниципальную Услугу

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименованиеучреждения | Адрес | Тел., e-mail: |
| МКУ «Жирновская районная библиотека»» | г. Жирновск,ул. Ленина д.9 | 8(84454)5-23-44biblgirnovsk@rambler.ru |

Ответственные за организацию предоставления

муниципальной услуги

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование |  Юридическийадрес |  Режим работы |  Тел., e-mail: |
| Отдел по культуре и молодежной политикеадминистрации Жирновскогомуниципального района | г. Жирновск, ул. ул. Зои Космодемьянской, д. 1 | Пн.-Пт.08.00-17.00Обед12.00-13.00 | 8(84454)5-24-748(84454)5-21-938(84454)5-48-65ra\_zhirn\_kultura@volganet.ru |

1. [↑](#footnote-ref-1)