



АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
СОСНОВОБОРСКИЙ ГОРОДСКОЙ ОКРУГ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 05/12/2017 № 2697

Об утверждении административного регламента
предоставления муниципальной услуги
«Организация библиотечного обслуживания населения
Сосновоборского городского округа»

В целях приведения административных регламентов в соответствие с действующим законодательством Российской Федерации, администрация Сосновоборского городского округа **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения Сосновоборского городского округа» (Приложение).
2. Считать утратившим силу постановление администрации Сосновоборского городского округа от 23.03.2015 № 961 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения Сосновоборского городского округа».
3. Общему отделу администрации (Баскакова К.Л.) обнародовать настоящее постановление на электронном сайте городской газеты «Маяк».
4. Пресс-центру администрации (Никитина В.Г.) разместить настоящее постановление на официальном сайте Сосновоборского городского округа.
5. Настоящее постановление вступает в силу со дня официального обнародования.
6. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы администрации по безопасности и организационным вопросам Калюжного А.В.

Глава администрации
Сосновоборского городского округа

В.Б.Садовский

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
Сосновоборского городского округа
от 05/12/2017 № 2697
(Приложение)

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Организация библиотечного обслуживания населения
Сосновоборского городского округа».**

1. Общие положения.

1.1. Настоящий административный регламент разработан в целях повышения качества предоставления, доступности и создания комфортных условий для получения муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения Сосновоборского городского округа», устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной, определяет сроки и последовательность действий специалистов, порядок взаимодействия должностных лиц при осуществлении полномочий по организации библиотечного обслуживания жителей Сосновоборского городского округа.

Муниципальную услугу предоставляет Муниципальное бюджетное учреждение «Сосновоборская городская публичная библиотека» (далее – МБУ «СГПБ»).

В настоящем административном регламенте используются следующие понятия:

библиотека - информационное, культурно-просветительское учреждение, располагающее организованным фондом тиражированных документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам;

библиотекарь - штатный сотрудник библиотеки;

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

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

межбиблиотечный абонемент - абонемент, основанный на использовании документов других библиотек при их отсутствии в данном фонде;

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

читательский формуляр - документ, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, о выданных пользователю и возвращенных им документах.

1.2. Заявителями, имеющими право на получение государственной услуги являются:

- физические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений и отношения к религии.

- юридические лица независимо от организационно-правовой формы

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги:

1.3.1. информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется:

- в отделе культуры администрации Сосновоборского городского округа;

- в отделах обслуживания МБУ «СГПБ» (график работы административного органа библиотеки: понедельник – пятница с 9:00 – до 18:00, обед с 13:00 – до 14:00, суббота, воскресенье – выходные дни), находящихся по адресам:

- отдел универсальной литературы – ул. Ленинградская, д.46 (график работы: понедельник-пятница с 12:00 – до 19:00, воскресенье с 10:00 – до 18:00, суббота – выходной день).

- отдел детской и юношеской литературы – пр. Героев, д.5 (график работы: вторник-пятница с 12:00 – до 19:00, суббота с 10:00 – до 18:00, воскресенье, понедельник – выходные дни);

- отдел семейного чтения – ул. Солнечная д.23А (график работы: понедельник – пятница с 12:00 – до 19:00, воскресенье – с 11:00 – до 18:00, суббота – выходной день).

Последний рабочий четверг каждого месяца – санитарный день, отделы обслуживания не принимают посетителей. Летом (июнь, июль, август) во всех отделах обслуживания сезонное изменение расписания работы. Выходные дни: суббота и воскресенье.

Информирование о правилах предоставления услуги осуществляется специалистами МБУ «СГПБ» в ходе личного обращения пользователей и с использованием средств телефонной связи, посредством размещения в сети Интернет на сайте администрации Сосновоборского городского округа (<http://sbor.ru/>) и МБУ «СГПБ» (<http://www.sbor.47lib.ru/>), путем издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.), размещения информации на демонстрационных стендах, находящихся в каждом отделе обслуживания, на рабочем месте библиотекаря - в точках доступа к социально значимой и правовой информации.

1.3.2. Номера телефонов для справок:

- отдел культуры администрации: 8(81369)6-28-54, 8(81369)6-28-57;
- отдел универсальной литературы: 8(81369)2-90-69;
- отдел детской и юношеской литературы: 8(81369)4-91-61;
- отдел семейного чтения: 8(81369)4-54-70.

1.3.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан и юридических лиц, должностные лица и специалисты МБУ «СГПБ» информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании отдела обслуживания МБУ «СГПБ», в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

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

Консультации (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляются специалистами МБУ «СГПБ» при личном обращении и посредством телефона, электронной почты. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- поиск и выбор источников информации;
- состав фонда МБУ «СГПБ», наличие конкретных документов;
- возможности удовлетворения запросов с помощью других библиотек;

- правила пользования документами или их копиями по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;
- правила пользования МБУ «СГПБ»;
- правила пользования документами в электронном виде;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги.

2.1. Наименование услуги: «Организация библиотечного обслуживания населения Сосновоборского городского округа».

2.2. Муниципальную услугу предоставляет МБУ «СГПБ».

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является выдача пользователям во временное пользование документов^{**}, фиксируемая в бланках первичной отчетности в соответствии с ГОСТом 7.20-2000 Библиотечная статистика; предоставление информации в соответствии с запросами пользователей на основании локальных нормативно-правовых актов по основной деятельности.

2.4. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации от 12.12.1993;
- Гражданский кодекс Российской Федерации, частью 4 от 24.11.2006;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 09.10. 1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»;
- Федеральный закон от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Приказ Министерства культуры РФ от 30.12.2014 № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках»;
- Постановление Министерства труда и социального развития от 03.02.1997 № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;
- Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.20 – 2000 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. «Библиотечная статистика» (введен в действие постановлением Госстандарта Российской Федерации от 19.04.2001 № 182-ст);

^{**} Документ - материальный носитель с зафиксированной на нем в любой форме информацией в виде текста, звукозаписи, изображения и (или) их сочетания, который имеет реквизиты, позволяющие его идентифицировать, и предназначен для передачи во времени и в пространстве в целях общественного использования и хранения;

- Областной закон Ленинградской области от 03.07.2009 № 61-оз «Об организации библиотечного обслуживания населения Ленинградской области общедоступными библиотеками»;

- Областной закон Ленинградской области от 30.12.2009 № 116-оз «Об обязательном экземпляре документов Ленинградской области»;

- Устав муниципального образования Сосновоборский городской округ Ленинградской области;

- Положение отдела культуры администрации Сосновоборского городского округа;

- Иные правовые акты.

2.5. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем.

2.5.1 заявитель предоставляет при первичном обращении для предоставления муниципальной услуги: документ, удостоверяющий личность (паспорт или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве (при наличии), месте регистрации), или аналогичный документ одного из законных представителей ребенка – для лиц, не достигших 14 лет;

2.5.2 при первичном обращении заявителя специалистами библиотеки оформляется читательский формуляр (документ, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, о выданных пользователю и возвращенных им документах, который заполняется при дальнейшем пользовании библиотечными услугами) и читательский билет (документ, заполняемый специалистом библиотеки, дающий право пользования читальными залами библиотеки с момента его оформления и до перерегистрации);

2.5.3 при повторном и последующем обращении пользователь предъявляет читательский билет;

2.5.4 в случае заказа произведений печати и других, хранящихся в библиотеке документов, пользователь вносит свою заявку в листок читательского требования на документ. Сведения о документах для читательского требования выписываются из каталогов и картотек библиотеки разборчивым подчеркиком, без произвольных сокращений пользователем. Образцы оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги предоставляются отделами МБУ «СГПБ» в удобном для пользователей месте (зал каталога, читальный зал);

2.5.5 в случае оформления бланка-заказа документов по межбиблиотечному абонементу (далее – МБА) - документа, дающего право получить запрашиваемое издание из фондов библиотеки-держателя любого запрашиваемого документа, бланк-заказ по МБА заполняется пользователем на специальных бланках разборчивым подчеркиком, без произвольных сокращений. Образцы оформления документов и бланки, необходимые для предоставления муниципальной услуги предоставляются отделами МБУ «СГПБ» в удобном для пользователей месте (зал каталога, читальный зал);

2.5.6 перечень необходимых документов для предоставления муниципальной услуги:

1) запись в библиотеку осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт). Правила записи несовершеннолетних оговариваются отдельно: регистрация несовершеннолетних в качестве пользователей библиотеки производится по предъявлении родителями или законными представителями ребёнка паспорта с отметкой о местной регистрации, в случае отсутствия постоянной регистрации дополнительным документом является справка о временной регистрации, не позднее 2-х месяцев до её окончания. Подпись родителей или законных представителей ребёнка при записи в библиотеку обязательна и

свидетельствует о том, что они ознакомлены с правилами и несут ответственность за взятые из фонда абонемента документы;

2) для граждан, не имеющих местной регистрации и иностранных граждан, не имеющие постоянной или временной регистрации по месту жительства в г. Сосновый Бор, а также лица без гражданства обслуживаются только в читальных залах библиотеки, желающих обслуживаться в режиме абонемента, дополнительным документом является справка о временной регистрации (не позднее 2-х месяцев до её окончания), не имеющим таковой - справка с места работы в г. Сосновый Бор;

3) запись иностранных граждан осуществляется по предъявлению паспорта иностранного гражданина, разрешения на временное проживание в Российской Федерации, вида на жительство;

4) при записи в Библиотеку пользователь должен ознакомиться с Правилами пользования библиотекой и подтвердить обязательство об их выполнении своей подписью на читательском формуляре, который является Договором присоединения. Подпись читателя свидетельствует о том, что он ознакомлен с настоящими Правилами и несёт ответственность за их выполнение;

5) регистрация коллективных пользователей (юридических лиц) осуществляется на основании договора, определяющего порядок предоставления информационно-библиотечных услуг;

6) Порядок перерегистрации: с 1 января каждого года в Библиотеке проводится перерегистрация пользователей. Для перерегистрации библиотекарь просит пользователя предъявить паспорт, сообщить об изменении сведений, указанных в учетных документах библиотеки. Заочно (по телефону) перерегистрация проводится только пользователям, имеющим право продления пользования изданиями на момент перерегистрации.

2.6. Для получения данной услуги не требуется предоставление иных документов, находящихся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и подведомственным им организаций (за исключением организаций, оказывающих услуги, необходимые и обязательные для предоставления муниципальной услуги) и подлежащих предоставлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия.

2.7. Дополнительные документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, для представления в рамках межведомственного информационного взаимодействия, не предусмотрены.

2.8. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрены.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги. В приеме документов может быть отказано в следующих случаях:

1) отсутствие паспорта;

2) представление неполного комплекта документов, указанных в пункте 2.5 настоящего Административного регламента.

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

- отсутствие документов, требуемых настоящим регламентом;

- нарушение правил заполнения бланков документов, требуемых настоящим регламентом;

- технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с Интернетом.

2.11. Муниципальная услуга осуществляется бесплатно.

2.12.Срок предоставления муниципальной услуги при индивидуальном устном обращении не должен превышать 15 минут. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет не более 15 минут.

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги: при личном обращении – в день поступления запроса, при направлении запроса почтовой связью в день поступления запроса.

Срок выполнения заявки по МБА (межбиблиотечному абонементу) с момента подачи заявки:

- 10 рабочих дней – для оригиналов и перенаправлении в другие библиотеки;
- 15 рабочих дней – при дополнительном библиографическом поиске.

При первичном обращении заявителя отказ в предоставлении муниципальной услуги предусмотрен в следующих случаях:

- отсутствие документов, требуемых настоящим регламентом;
- нарушение правил заполнения бланков документов, требуемых настоящим регламентом;
- технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с Интернетом.

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

2.13.1. Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.1340-03», Правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ -13-01-94), введенным в действие приказом Министерства культуры РФ от 01.11. 1994 №736 нормам охраны труда. Рабочие места специалистов библиотеки оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать оказание муниципальной услуги; обеспечивается доступ в Интернет; выделяются расходные материалы, канцелярские товары.

2.13.2. Текстовая информация размещается на информационных стендах в помещениях, предназначенных для предоставления муниципальной услуги.

2.13.3. Места ожидания и предоставления муниципальной услуги, оборудуются:

- информационными стендами;
- стульями и столами для возможности оформления документов и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями;
- пользовательскими компьютерами с доступом в Интернет;
- мебелью обеспечивающей комфорт пользователям;
- первичными средствами пожаротушения;
- автоматической системой оповещения людей о ЧС.

2.13.4. Помещение оборудовано входом для свободного доступа пользователей. На входе в здания, где предоставляется муниципальная услуга, установлены вывески.

2.14. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.14.1. Показатели доступности муниципальной услуги:

2.14.1.1. Показатели доступности муниципальной услуги (общие, применимые в отношении всех заявителей):

- 1) равные права и возможности при получении муниципальной услуги для заявителей;
- 2) транспортная доступность к месту предоставления муниципальной услуги;

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

4) режим работы учреждений, обеспечивающий возможность подачи заявителем запроса о предоставлении муниципальной услуги в течение рабочего времени;

5) возможность получения полной и достоверной информации о муниципальной услуге по телефону, на официальном сайте органа, предоставляющего услугу.

2.14.1.2. Показатели доступности муниципальной услуги (специальные, применимые в отношении инвалидов):

1) обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов к первым этажам помещений, в которых предоставляется муниципальная услуга;

2) получение для инвалидов в доступной форме информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения муниципальной услуги документов, о совершении им других необходимых для получения муниципальной услуги действий, сведений о ходе предоставления муниципальной услуги;

3) наличие возможности получения инвалидами помощи (при необходимости) от работников учреждения для преодоления барьеров, мешающих получению услуг наравне с другими лицами.

2.14.2. Показатели качества муниципальной услуги:

1) соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;

2) соблюдение требований стандарта предоставления муниципальной услуги;

3) удовлетворенность заявителя профессионализмом должностных лиц МБУ «СГПБ» при предоставлении услуги;

4) соблюдение времени ожидания в очереди при подаче запроса и получении результата;

5) осуществление не более одного взаимодействия заявителя с должностными лицами МБУ «СГПБ» при получении муниципальной услуги.

6) отсутствие жалоб на действия или бездействия должностных лиц МБУ «СГПБ», поданных в установленном порядке.

2.15. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в МФЦ и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

2.15.1. Предоставление муниципальной услуги посредством МФЦ не предусмотрено.

2.15.2. Предоставление муниципальной услуги в электронной форме осуществляется посредством удалённого подключения к сайту учреждения, а также посредством Портале Государственных Услуг (далее - ПГУ ЛО) в следующем порядке:

2.15.2.1. Предоставление муниципальной услуги в электронном виде осуществляется при технической реализации услуги на ПГУ ЛО.

Деятельность ПГУ ЛО по организации предоставления муниципальной услуги осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.15.2.2. Для получения муниципальной услуги через ПГУ ЛО заявителю необходимо:

пройти идентификацию и аутентификацию в Единой системе идентификации и аутентификации (далее – ЕСИА);

в личном кабинете выбрать требуемую услугу в перечне услуг, оказываемых на ПГУ ЛО, и перейти на страницу, содержащую описание этой услуги.

В результате произведенного выбора заявителю будет предоставлена ссылка на сайт учреждения, содержащий доступ к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

2.16. Информация об услугах, являющихся необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги: получение услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, не требуется.

2.17. Ответственным за качество предоставления муниципальной услуги является директор МБУ «СГПБ».

2.18. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет не более 15 минут.

2.19. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги: при личном обращении – в день поступления запроса, при направлении запроса почтовой связью в день поступления запроса.

3. Административные процедуры.

3.1. Прием и регистрация пользователей.

3.1.1. Основанием для начала административного действия является личное обращение пользователя в отдел обслуживания МБУ «СГПБ».

3.1.2. Ответственным за предоставление услуги является Должностное лицо библиотеки МБУ «СГПБ» или специалисты.

3.1.3. Порядок действий:

- оформление документов на право получения муниципальной услуги: запись пользователя в отдел обслуживания МБУ «СГПБ», оформление читательского билета, заполнение регистрационной карточки, читательского формуляра специалистом МБУ «СГПБ»;

- ознакомление с Правилами пользования МБУ «СГПБ» и другими локальными нормативно-правовыми актами, регламентирующими библиотечную деятельность.

3.1.4. При оформлении документов на право получения муниципальной услуги используются Правила пользования МБУ «СГПБ», утвержденные приказом директора.

3.1.5. **Результатом административного действия является** оформление в установленном порядке документов на право получения муниципальной услуги.

3.1.6. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет не более 15 минут.

3.2. Выдача пользователю документа во временное пользование и информации в соответствии с запросами пользователей.

3.2.1. Основанием для начала административного действия является личное обращение пользователя в отдел обслуживания МБУ «СГПБ».

3.2.2. Порядок действий:

- запрос в устной форме, оформление пользователем в письменной форме запроса, а также самостоятельный выбор документов, находящихся в открытом доступе – для пользователей МБУ «СГПБ»;

- выполнение специалистом МБУ «СГПБ» запроса пользователя, осуществление выдачи документа в соответствии со спецификой требуемого документа на любом носителе, в том числе в электронных сетях в соответствии со спецификой требуемого документа;

- фиксация выдачи изданий в соответствии с ГОСТ, регистрация выполненных запросов.

3.2.3. Выдача пользователю документа во временное пользование и информации в соответствии с запросами пользователей осуществляются в соответствии с Правилами пользования МБУ «СГПБ», утвержденными приказом директора.

3.2.4. **Результатом административного действия является** выдача пользователю документа во временное пользование и информации в соответствии с запросами пользователей.

3.2.5. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата представления муниципальной услуги составляет не более 15 минут.

3.2.6. Ответственным за качество предоставления муниципальной услуги является директор МБУ «СГПБ».

3.3. Порядок предоставления книг по МБА.

3.3.1. Выполнение заявки по МБА.

3.3.2. Порядок действий:

- заполнение пользователем бланка-заказа, подписанного лицом, ответственным за работу МБА;

- регистрация, полученного бланка – заказа, оформленного в соответствии с требованиями ГОСТ 7.1-84, ГОСТ 7.11-78, ГОСТ 7.12-77, в адресной картотеке;

- поиск запрошенного документа по существующим каталогам, базам данных, библиографическим указателям. Фиксация результатов поиска на оборотной стороне 1 части бланка - заказа;

- перенаправление заказа в ЛОУНБ или в другие библиотеки - при отсутствии запрашиваемого документа в фонде;

- получение документа из фонда библиотеки - держателя;

- выдача документа пользователю;

- почтовая отправка документа с указанием даты выдачи и реквизитов.

3.3.3. Административные действия осуществляются в соответствии с Правилами пользования МБУ «СГПБ», утвержденными приказом директора.

3.3.4. **Результатом административного действия является** выполнение заявки в установленном порядке.

3.3.5. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата представления муниципальной услуги составляет не более 15 минут.

3.3.6. Сведения о должностных лицах, ответственных за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры. Ответственным за качество предоставления муниципальной услуги является директор МБУ «СГПБ».

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги.

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений осуществляется специалистами, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

4.2. Персональная ответственность должностных лиц и специалистов закрепляется

в должностных обязанностях в соответствии с требованиями законодательства.

4.3. Пользователи МБУ «СГПБ» могут заявить о нарушениях своих прав и законных интересов, противоправных действий, нарушении срока выполнения услуги, некорректном поведении, нарушении положения административного регламента, Правил пользования МБУ «СГПБ» лично или по телефону библиотеки.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа (организации), представляющего государственную услугу, а также должностных лиц, государственных, муниципальных служащих.

5.1. Заявители либо их представители имеют право на обжалование действий (бездействия) должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, а также принимаемых ими решений в ходе предоставления муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение, действие (бездействие) администрации, должностного лица, муниципальных служащих, ответственных за предоставление муниципальной услуги, в том числе:

5.2.1 нарушение срока регистрации запроса заявителя о муниципальной услуге;

5.2.2 нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

5.2.3 требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ленинградской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

5.2.4 отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ленинградской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги у заявителя;

5.2.5 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 Ленинградской области, муниципальными правовыми актами;

5.2.6 затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ленинградской области, муниципальными правовыми актами;

5.2.7 отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, 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 или в электронной форме в отдел культуры. Жалобы на решения, принятые начальником отдела культуры подаются курирующему заместителю главы администрации. Письменное обращение (жалоба) подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента ее поступления. При обращении заявителя, в письменной форме или в электронном виде срок рассмотрения обращения не должен превышать 15 (пятнадцать) рабочих дней с момента регистрации такого обращения в установленном порядке.

Жалоба может быть направлена по почте, 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 по следующим адресам:

- на электронную почту администрации: admsb@meria.sbor.ru;

- на электронную почту отдела культуры: kultura@meria.sbor.ru, заявитель в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), адрес электронной почты, по которому направляется ответ.

5.4. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является подача заявителем жалобы, соответствующей требованиям части 5 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

При необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к жалобе необходимые документы и материалы, подтверждающие обоснованность жалобы, либо их копии.

В письменной жалобе в обязательном порядке указывается:

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

- 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;

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

- 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.

5.5. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для составления и обоснования жалобы в случаях, установленных статьей 11.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», при условии, что это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, и если указанные информация и документы не содержат сведения, составляющих государственную или иную охраняемую тайну.

5.6. 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.

5.7. Исчерпывающий перечень случаев, в которых ответ на жалобу не дается, регулируется Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

- 1) 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

- 2) отказывает в удовлетворении жалобы.

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

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.

Исп.: М.В.Хасанова
6-28-57; ЛЕ

Блок-схема исполнения муниципальной услуги

