

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
Муниципального учреждения культуры «Заклинский сельский Дом культуры» по
предоставлению государственной услуги «Библиотечное обслуживание».**

Общие положения.

1.1. Настоящий Административный регламент (далее – регламент) разработан в целях повышения качества предоставления, доступности и создания комфортных условий для получения государственной услуги «Библиотечное обслуживание» (далее – государственная услуга).

1.2. Государственная услуга предоставляется подведомственным учреждением Муниципального учреждения культуры «Заклинский сельский Дом культуры» Заклинского сельского поселения (далее МУК «Заклинский СДК»)

1.3. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Гражданским кодексом Российской Федерации;

Федеральным законом от 07.02.1992г №2300-1 «О защите прав потребителей»;

Федеральным законом от 29 декабря 1994года №78-ФЗ «О библиотечном деле»

Постановлением Министерства труда от 03.02.1997г №6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»

Областным Законом от 30.12.2009 г №116 – ОЗ «Об обязательном экземпляре документов Ленинградской области».

Уставом МУК «Заклинский СДК»

1.4. Результат предоставления государственной услуги – 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.

1.5. Потребителями государственной услуги (далее – пользователями) являются юридические лица независимо от организационно – правовой формы и физические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

2. Требования к порядку исполнения государственной услуги.

2.1. Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги.

2.1.1. Государственная услуга предоставляется по адресам:

Заклинская сельская библиотека: 188270, Ленинградская область, Лужский район, деревня Заклинье , улица Новая дом №33

Режим работы библиотеки установлен с учетом потребностей населения и интенсивности её посещения:

С12.00 до 18.00

Выходные дни: суббота, воскресенье (летнее расписание)

Воскресенье, понедельник (зимнее расписание)

Санитарный день: последний день месяца

Каменская сельская библиотека: 188266, Ленинградская область, Лужский район, пос.

Каменка, улица Школьная дом.№1

Режим работы библиотеки установлен с учетом потребности населения и интенсивности её посещения:

С 10.00 до 18.00 Обед 13.30- 14.30

Выходные дни: воскресенье, понедельник

Санитарный день: последнее число месяца

Информирование о правилах предоставления государственной услуги осуществляется специалистами библиотек в ходе личного обращения пользователей и с использованием средств телефонной связи, изданий информационных материалов, размещения информации на стендах.

2.1.2. Номера телефонов для справок:

8-813 72 69 725

8-906 270 85 17

8-911 247 14 01

2.1.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан и юридических лиц должностные лица и специалисты библиотек информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован на другое должностное лицо.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- Поиск и выбор источников информации;
- Состав единого фонда муниципальных библиотек и наличие конкретных документов;
- Возможности удовлетворения запросов с помощью других библиотек
- Правила пользования документами или их копиями по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;
- Порядок обжалования действий и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления государственной услуги.

2.2. Сроки исполнения предоставления государственной услуги.

2.2.1. Предоставление государственной услуги производится в сроки, определенные Постановлением Министерства труда от 03.02.1997г №6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках».

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

Ожидание в очереди заявителя при подаче запроса, а также при получении результата оказания муниципальной услуги составляет не более пятнадцати минут

2.3. Перечень оснований для приостановления предоставления государственной услуги либо отказа в предоставлении государственной услуги.

2.3.1. Основанием для приостановления либо отказа в предоставлении государственной услуги является:

- отсутствие документов, требуемых настоящим регламентом,
- нарушение правил пользования Библиотекой,
- причинение ущерба Библиотеке,
- нарушение правил заполнения бланков документов, требуемых настоящим регламентом.

2.3.2. Отказ в предоставлении государственной услуги по этим основаниям может быть обжалован в вышестоящем органе или в суде.

2.4. Требования к местам предоставления государственной услуги:

2.4.1. Помещения, предназначенные для предоставления государственной услуги, должны соответствовать санитарно – эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации, введенным в действие приказом Министерства культуры РФ от 01.11.1994г №736 нормам охраны труда. Рабочие места специалистов оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать оказание государственной услуги, обеспечивается доступ в Интернет, выделяются расходные материалы, канцелярские товары.

2.4.2. Текстовая информация размещается на информационных стендах помещений, предназначенных для предоставления государственной услуги.

2.4.3. Место ожидания и предоставления государственной услуги оборудуются:

- информационными стендами,
- стульями и столами для возможности оформления документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями,
- первичными средствами пожаротушения.

2.4.5 Помещение оборудовано входом для свободного доступа пользователей. На входе в здание, где предоставляется государственная услуга, установлена вывеска с наименованием учреждения.

2.5. Перечень необходимых для предоставления государственной услуги документов:

- Документ, удостоверяющий личность.
- Читательский формуляр.
- Листок читательского требования на документ.
- Бланк – заказ документов по межбиблиотечному абонементу (далее – МБА).
- Договор, дающий право на получение государственной услуги.

Перечень необходимых документов для предоставления государственной услуги уточняется в Правилах пользования библиотеки.

2.6. Государственная услуга осуществляется бесплатно.

3.Административные процедуры

3.1. Прием и регистрация пользователей.

3.1.1. Основанием для начала административного действия является личное обращение пользователя в библиотеку МУК «Заклинский СДК»

3.1.2. Ответственным за предоставление услуги является должностное лицо учреждения.

3.1.3. Порядок действий:

- оформление документов на право получения государственной услуги, запись пользователя в библиотеку «Заклинский СДК» .
- Ознакомление с правилами пользования библиотекой «Заклинский СДК» и другими локальными нормативно - правовыми актами по основной деятельности, регламентирующими библиотечную деятельность.

3.1.4. Результатом административного действия является оформление в установленном порядке документов на право получения государственной услуги.

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

3.2.3. Порядок действий:

- запрос в устной форме, оформление пользователем в письменной форме запроса, а также самостоятельный выбор документов, находящихся в открытом доступе для пользователей.
- фиксация выдачи изданий в соответствии с ГОСТом, регистрация выполненных запросов.

3.3. Порядок предоставления книг по МБА.

3.3.1. Выполнение заявки по МБА

3.3.2. Основанием для административного действия является личное обращение пользователя в ЛМРБ.

3.3.3.Порядок действий:

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

- регистрация, полученного бланка – заказа;
- поиск запрошенного документа по существующим каталогам, базам данных, библиографическим указателям;
- выдача документа пользователю;
- почтовая отправка документа с указанием даты выдачи и реквизитов.

3.3.4. Административные действия осуществляются в соответствии с Правилами пользования библиотекой;

3.3.5. Результатом административного действия является выполнение заявки в установленном порядке.

4.Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги.

4.1. Текущий контроль осуществляется специалистами, ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

4.2. Персональная ответственность должностных лиц и специалистов закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.3. Пользователи библиотекой «Заклинский СДК» могут заявить о нарушении своих прав и законных интересов по телефону, лично.

5.Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении государственной функции(предоставлении государственной услуги).

5.1. В части досудебного обжалования:

5.1.1.Пользователь вправе заявить о нарушениях своих прав и законных интересов лично или по телефону.

5.2.В части судебного обжалования:

-5.2.1.Каждый пользователь вправе обратиться с жалобой в суд, если считает, что неправомерными действиями (решениями) государственных органов, учреждений или должностных лиц, государственных служащих нарушены его права и свободы.

5.2.2.Для обращения в суд с жалобой устанавливаются следующие сроки:

Три месяца со дня, когда пользователю стало известно о нарушении его прав.

Один месяц со дня получения пользователем письменного уведомления об отказе вышестоящего органа, должностного лица в удовлетворении жалобы или со дня истечения месячного срока после подачи жалобы, если пользователем не был получен на нее письменный ответ.

(фамилия, имя, отчество)

ТРЕБОВАНИЕ НА КНИГУ

Автор _____

Заглавие _____

Год издания _____

№ читательского билета _____