

**Российская Федерация**

**Иркутская область**

**Нижнеилимский муниципальный район**

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**От « 31» июля 2015г. № 937**

г. Железногорск-Илимский

«О внесении изменений в постановление администрации Нижнеилимского муниципального района №1693 от 24.12.2012г.«Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения» муниципального казенного учреждения культуры «Нижнеилимская центральная межпоселенческая библиотека имени А.Н. Радищева».

В целях повышения доступности и качества предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения» муниципального казенного учреждения культуры «Нижнеилимская центральная межпоселенческая библиотека имени А.Н. Радищева», руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 №131 «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.10.2010г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением администрации Нижнеилимского муниципального района от 16.02.2012г. №147 «Об административных регламентах исполнения муниципальных функций и предоставления муниципальных услуг органов администрации Нижнеилимского муниципального района», Постановлением администрации Нижнеилимского муниципального района №1839 от 17.11.2014 «О реорганизации МУ УКСДМ администрации Нижнеилимского муниципального района, Уставом муниципального образования «Нижнеилимский район»,администрация Нижнеилимского муниципального района

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Внести изменения в постановление администрации Нижнеилимского муниципального района №1693 от 24.12.2012 «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения» муниципального казенного учреждения культуры «Нижнеилимская центральная межпоселенческая библиотека имени А.Н. Радищева» (Приложение №1 к указанному постановлению читать в новой редакции).

2. Постановление администрации Нижнеилимского муниципального района от 02.09.2014 года №1418 «О внесении изменений в постановление Администрации Нижнеилимского муниципального района №1693 «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги, «Библиотечное обслуживание населения» муниципального казенного учреждения культуры «Нижнеилимская центральная межпоселенческая библиотека имени А.Н. Радищева», считать утратившим силу.

3. Настоящее Постановление опубликовать в периодическом издании «Вестник Думы и Администрации Нижнеилимского муниципального района и разместить на официальном сайте администрации Нижнеилимского муниципального района.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя мэра по социальной политике Селезневу Г.В.

Мэр района Н.И. Тюхтяев

Рассылка: в дело-2, Селезнёвой Г.В., МКУК «Нижнеилимская ЦМБ им. А.Н. Радищева», ОСЭР, пресс-служба, юридический отдел.

Исп.: Г.И. Храпкова32815

Приложение №1

к постановлению

администрации Нижнеилимского

муниципального района

от 31.07.2015 г. № 937

**Административный регламент**

**муниципального казенного учреждения культуры**

**«Нижнеилимская центральная межпоселенческая библиотека**

**имени А.Н. Радищева»**

**по предоставлению муниципальной услуги**

**«Библиотечное обслуживание населения»**

**(новая редакция)**

1. **Общие положения.**

1.1.Административный регламент «Библиотечное обслуживание населения» (далее по тексту – Регламент) разработан в целях повышения эффективности и качества библиотечного обслуживания населения Нижнеилимского муниципального района, определяет стандарт ее предоставления, повышения качества предоставления и доступности данной муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения».

1.2. В настоящем Административном регламенте используются следующие понятия:

**административный регламент предоставления муниципальной услуги** – муниципальный правовой акт, устанавливающий стандарт предоставления муниципальной услуги, состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме;

**муниципальная услуга** – совокупность административных процедур, осуществляемых должностными лицами по запросам заявителей в пределах полномочий;

**заявитель** – физическое или юридическое лицо, обратившиеся в орган администрации, предоставляющий муниципальную услугу, с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме;

**административная процедура** – логически обособленная последовательность административных действий должностных лиц;

**библиотека** - информационное, культурное, образовательное учреждение, располагающее организованным фондом тиражированных документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам, независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности и гражданам без ограничений по уровню образования, специальности, отношению к религии, а также осуществляющее другие библиотечные услуги;

**библиотекарь –** штатный сотрудник библиотеки;

**библиотечный абонемент –** форма библиотечного 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);

**документ** - материальный объект с зафиксированной на нем информацией в виде текста, звукозаписи или изображения, предназначенный для передачи во времени и пространстве в целях хранения и общественного использования;

**МКУК «Нижнеилимская ЦМБ имени А.Н. Радищева» –** муниципальное казенное учреждение культуры **«**Нижнеилимская центральная межпоселенческая библиотека имени А.Н. Радищева»

**пользователь библиотеки** - физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки; (читатель, посетитель мероприятий, абонент);

**читательский формуляр –** документ, предназначенный для учета выданных пользователю и возвращенных им документов;

**регистрационная карточка –** документ, содержащий сведения о персональных данных пользователя, а также содержащий подтверждение согласия на их использования библиотекой;

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

**читальный зал** – форма обслуживания читателей, предусматривающая выдачу документов для работы в помещении библиотеки;

**внестационарные формы обслуживания населения –** обслуживание читателей за пределами библиотеки, предназначенное для дифференцированного обслуживания читателей, удовлетворению их запросов и привлечения населения к пользованию услугами библиотек.

**мониторинг** - постоянное наблюдение за каким-либо процессом с целью выявления его соответствия желаемому результату или первоначальным предположениям.

1. **Стандарт предоставления муниципальной услуги.**

2.1. Право на получение муниципальной услуги имеют физические и юридические лица, либо их законные представители.

2.2.Пользователи библиотек, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста или состояния здоровья, имеют право получать документы из фонда МКУК «Нижнеилимская ЦМБ имени А.Н. Радищева» через внестационарные формы обслуживания.

2.3. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является исполнение запроса пользователя, которое выражается в записи пользователя в библиотеку, предоставлении библиографической справки, выдаче документа, посещении мероприятия.

2.4.Ответственным за предоставление муниципальной услуги является МКУК «Нижнеилимская ЦМБ имени А.Н. Радищева»

2.5. Правовое основание для предоставления муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации;

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

Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27.07.2010г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

Федеральным законом от 29.12.1994 г. №78-ФЗ (ред. от 03.06.2009) «О библиотечном деле»;

Законом Иркутской области от18.07.2008 №46-О3 «О библиотечном деле в Иркутской области»

Федеральным законом от 27.07. 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 149 –ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральным законом от 25 июля 2002г. №144 «О противодействии экстремистской деятельности»

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

Федеральным законом от 29.12.1994 г. №77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 03 июля 1996 г. № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»;

Постановлением Минтруда России от 3 февраля 1997 г. № 6 «Об утверждении Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;

Постановлением администрации Нижнеилимского муниципального района от 16.02.2012г. №147 «Об административных регламентах исполнения муниципальных функций и предоставления муниципальных услуг органов администрации Нижнеилимского муниципального района»;

Уставом муниципального образования «Нижнеилимский район»;

Уставом муниципального казенного учреждения культуры «Нижнеилимская центральная межпоселенческая библиотека имени А.Н. Радищева».

2.6. Для получения муниципальной услуги в библиотеке необходимы следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, фамилию, имя, отчество, сведения о месте регистрации) одного из родителей или иных законных представителей заявителя, не достигшего 14 лет, при первичном обращении или перерегистрации;

2.7. Выдача документов осуществляется на основании устного запроса пользователя при посещении библиотеки или на основании требования, в котором пользователь указывает свои Ф.И.О., а также автора, название запрашиваемого документа, при необходимости другие необходимые сведения для поиска и предоставления документа из фонда.

2.8. При отсутствии необходимого издания в фонде библиотеки, выдача документов из фондов других библиотек осуществляется на основании бланк - заказа МБА (межбиблиотечному абонементу);

2.9. Для поиска информации по электронному каталогу используется поисковая форма на сайте библиотеки.

2.10. Учёт регистрации запросов заявителей о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в первичном документе учёта МКУК «Нижнеилимская ЦМБ имени А.Н. Радищева» - читательском формуляре.

2.11. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

Информация предоставляется:

а) при личном контакте с заявителями;

б) с использованием средств телефонной, факсимильной и электронной связи, в том числе через официальный сайт уполномоченного органа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - [www.ilimlib.ru](http://www.ilimlib.ru) , официальный сайт МФЦ, а также через региональную государственную информационную систему «Региональный портал государственных и муниципальных услуг Иркутской области» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - <http://38.gosuslugi.ru>;

в) письменно, в случае письменного обращения заявителя.

Должностное лицо уполномоченного органа, осуществляющее предоставление информации, должно принять все необходимые меры по предоставлению заявителю исчерпывающей информации по вопросу обращения, в том числе с привлечением других должностных лиц уполномоченного органа.

2.12. При информировании пользователей по вопросам предоставления муниципальной услуги в ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты библиотеки подробно и в вежливой форме дают разъяснения по вопросам, интересующим пользователей.

При обращении по телефону специалист библиотеки:

- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность;

- предлагает собеседнику представиться;

- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;

- вежливо, корректно, лаконично даёт ответ, при этом сообщает необходимые сведения со ссылками на соответствующие нормативные правовые акты.

Время разговора по телефону не должно превышать 10 минут.

2.13. Информация, в том числе планы массовых мероприятий МКУК «Нижнеилимская ЦМБ имени А.Н. Радищева», размещается на «Информационном стенде» непосредственно в библиотеке, в местных средствах массовой информации, на сайте библиотеки.

На информационном стенде библиотеки должны содержаться следующие сведения:

- месторасположение библиотеки;

- режим работы библиотеки;

- номера телефонов, факсов,

- адреса электронной почты;

- извлечения из нормативных правовых актов, норм, регулирующих исполнение муниципальной услуги;

- текст административного регламента с приложениями;

- Устав библиотеки;

- Правила пользования библиотекой и иные локальные нормативные документы библиотеки.

2.14. Непосредственно муниципальная услуга оказывается муниципальным казенным учреждением культуры «Нижнеилимская центральная межпоселенческая библиотека имени А.Н. Радищева» Нижнеилимского муниципального района, телефон 8(395 66) 3 28 15, e-mail – ilimlib@yandex.ru и является ***безвозмездной.***

адрес юридический: 665653, Иркутская область, Нижнеилимский район, г. Железногорск-Илимский, квартал 8, дом 23

адрес фактический: 665653, Иркутская область, Нижнеилимский район, г. Железногорск-Илимский, квартал 8, дом 23

часы работы: с 11-00 до 18-00, без перерыва, выходной день- суббота

последний день каждого месяца – санитарный день по библиотеке в целом.

2.15. В процессе предоставления муниципальной услуги учреждение взаимодействуют с вышестоящей организацией: Отделом по культуре, спорту и делам молодежи администрации Нижнеилимского муниципального района, которое располагается по адресу: 665653, Иркутская область, Нижнеилимский район, г. Железногорск-Илимский, пл. Янгеля, д. 20, тел. 8 395 66 30841; часы работы с 09.00 до 17.00), суббота, воскресенье – выходные дни.

2.16. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- представлен неполный комплект требуемых настоящим Регламентом документов;

-отсутствие запрашиваемой литературы или базы данных;

- текст электронного обращения не поддается прочтению;

- несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;

- запрашиваемая информация не связана с деятельностью библиотеки по оказанию

муниципальной услуги;

- отсутствие в фонде библиотеки затребованного документа или почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ.

2.17. Пользователь, причинивший ущерб библиотеке, может быть лишен в соответствии с Правилами пользования библиотекой права на оказание Услуг на конкретный или постоянный срок, согласно Правилам пользования с момента, нарушения или до момента устранения им нарушения или компенсации ущерба, нанесенного библиотеке.

2.18. Максимальный срок ожидания заявителя в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.19. Время ожидания заявителем при предоставлении муниципальной услуги не должно превышать:

* при первичном обращении заявителя (включая регистрацию заявителя в МКУК «Нижнеилимская ЦМБ имени А.Н. Радищева») – 10 минут;
* при перерегистрации – 8 минут;
* выдача документа читателю, с учетом поиска формуляра читателя, указания срока возврата, проверки наличия страниц – до 8 минут;
* обслуживание читателя на предмет возврата им документа с учетом отметки о приеме, проверки наличия всех страниц – до 4 минут с учетом продления срока пользования документом.
* обслуживание читателей в читальном зале с учетом подбора документов по теме - до 12 минут (на 10 документов в комплекте);
* при доставке документа из книгохранения (учитывая удалённость) – 30 минут
* при электронной доставке документа – 3 дня
* или доставке документа по межбиблиотечному абонементу из других библиотек (областного, регионального, федерального уровня) - 20 дней
* при обслуживании на дому – 1 рабочего дня с момента получении заявки пользователя
* при внестационарном обслуживании - 30 дней

2.20. Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам в соответствии со СНиП 2.08.02 – 89 «Общественные здания и сооружения», утверждённым Постановлением Госстроя СССР от 16. О5. 1989 г. №78.

Рабочее место работника оборудуется средствами вычислительной техники (один компьютер с установленным справочно-информационными системами и оргтехникой, позволяющими организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме).

Работнику обеспечивается доступ к сети Интернет, электронной почте, предоставляется бумага, расходные материалы, канцелярские принадлежности в количестве, достаточном для предоставления муниципальной услуги.

Места для проведения личного приема граждан оснащаются:

-посадочными местами;

-компьютером с подключением в Интернет

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;

- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.21. Показателями оценки доступности муниципальной услуги являются:

- транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

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

- размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте администрации Нижнеилимского района.

**Показателями оценки качества предоставления муниципальной услуги являются:**

- соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;

- соблюдение сроков ожидания предоставления муниципальной услуги;

- отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на решения или действия (бездействие), принятые или осуществленные при предоставлении муниципальной услуги.

2.22. Учёт регистрации запросов заявителей о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в первичном документе учёта МКУК «Нижнеилимская ЦМБ имени А.Н. Радищева» - читательском формуляре.

1. **Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к их выполнению.**

3.1. Библиотечное обслуживание включает в себя весь перечень действий (административных процедур) по организации и обеспечению деятельности муниципальных библиотек по обслуживанию пользователей. (Приложение №1 «Блок –схема» последовательности действий при предоставлении   муниципальной услуги

«Библиотечное обслуживание населения»).

3.2. Основанием для регистрации получателя услуги является личное обращение получателя услуги в библиотеку. Регистрация получателя муниципальной услуги осуществляется в соответствии с Правилами пользования библиотекой. Регистрация предусматривает:

- прием документов в соответствии с пунктом 2.6 настоящего Регламента, установление личности получателя услуги;

- установка наличия (отсутствия) оснований для отказа в приеме документов, либо

отказа в предоставлении услуги.

3.3. Библиотекарь производит запись пользователя в библиотеку, оформляет учётную карточку и читательский формуляр пользователя в соответствии с предоставленными документами, а также знакомит пользователя с Регламентом предоставления муниципальной услуги, Правилами пользования и другими локальными нормативными документами библиотеки, регламентирующими вопросы организации библиотечного обслуживания (Приложение №3 «Регистрационная карточка», «Читательский формуляр»).

3.4.Пользователь в устной, письменной или электронной форме делает запрос на выдачу требуемого документа на бланке читательского требования или в режиме online на сайте библиотеки ([www.ilim-lib.narod/ru](http://www.ilim-lib.narod/ru)).

3.5. Библиотекарь выполняет запрос пользователя, осуществляет выдачу документов в соответствии с настоящим Регламентом.

3.6. В соответствии с возможностями библиотеки и спецификой требуемого документа библиотекарь:

- обслуживает пользователя в читальном зале, предусматривающего выдачу документа для работы в помещении библиотеки в ее рабочее время (для всех категорий пользователей): производит подбор и выдачу документов по запросу, проводит консультации по каталогам, картотекам, новым поступлениям, осуществляет копирование документов;

- обслуживает пользователя на абонементе, предусматривающего выдачу документа для использования вне стен библиотеки (для пользователей, имеющих постоянную регистрацию): осуществляет приемку (выдачу) документа от пользователя, проверку сохранности документа, сверку с читательским формуляром, отметку о приемке (выдаче) документа. На абонементе заявитель имеет право получить не более 5 документов на дом сроком на 14 дней за 1 посещение;

- осуществляет выдачу документов из основного книгохранения ;

- обслуживает пользователя путем внестационарного обслуживания;

- обслуживает пользователя по межбиблиотечному абонементу (МБА);

- обслуживает пользователя с помощью компьютерных технологий – дистанционно, с использованием сети Интернет, справочно – правовых систем «Консультант Плюс» и «Законодательство России» и т. д.

3.7. Пользователь, получивший документы во временное пользование вне стен библиотеки, имеет право продлить срок пользования документами лично, по телефону, в режиме online на сайте библиотеки, если на них нет спроса со стороны других пользователей не более 2 раз.

3.8. При возврате пользователем документов, взятых во временное пользование, специалист библиотеки проверяет состояние сдаваемых пользователем документов, зачеркивает инвентарный номер документа в читательском формуляре в присутствии пользователя.

3.9. Результатом административного действия является выдача пользователю документа во временное пользование, зафиксированная в читательском формуляре.

3.10. Во временное пользование сроком до 14 дней пользователям бесплатно предоставляются на дом любые документы из фонда «Абонемента». Физическим лицам, временно находящимся на территории Нижнеилимского муниципального района, бесплатно предоставляются документы из библиотечного фонда только в читальном зале.

1. **Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги.**

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением требований настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений ответственными лицами, осуществляется директором Учреждения. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя осуществление текущего контроля, проведение плановых и внеплановых проверок и выявление в ходе данных мероприятий нарушений прав получателей услуги, устранение данных нарушений, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей услуги, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) работников Учреждения. Плановой проверке подлежит деятельность Учреждения. Проведение плановой проверки не затрагивает вопросов хозяйственной деятельности Учреждения, оказывающего муниципальную услугу.

4.2. Осуществлять контроль за порядком и сроками предоставления муниципальной услуги могут законные представители получателя муниципальной услуги путём получения информации о ней по телефону, по письменным обращениям.

4.3. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав получателей муниципальной услуги, к виновным лицам осуществляется применение мер ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.4. Персональную ответственность за исполнение административных процедур и соблюдение сроков, установленных настоящим Регламентом, несёт директор Учреждения.

4.5. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействия), принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги.

Специалисты Учреждения несут персональную ответственность за соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги, порядка приёма документов от заявителя услуги, за определение оснований предоставления либо отказа в предоставлении муниципальной услуги.

1. **Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решения и действия (бездействия) должностных лиц, осуществляющих предоставление муниципальной услуги.**

5.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществлённых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2. Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является

устное или письменное обращение заявителя с жалобой. ( Приложение №4 «Форма письменной жалобы»)

5.3. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются решения действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц, муниципальных служащих.

5.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии

с требованиями Федерального закона от 27.07.2003г. № 210-ФЗ «Об организации».

Предоставления государственных и муниципальных услуг»

5.5. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования является объективное,

всестороннее и своевременное рассмотрение обращений заинтересованных лиц, принятие

мер по устранению выявленных нарушений, привлечение виновных должностных лиц к

ответственности и подготовка мотивированного ответа заявителю.

5.6. Заявители могут обратиться с жалобой на действия (бездействия) и

решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги

на основании настоящего Регламента письменно или устно.

Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решение и действие (бездействие) которого обжалуется;

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

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

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) органа предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть предоставлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.7. К жалобе заявитель прилагает копии документов и материалы, характеризующие

предмет жалобы.

5.8. Обращения граждан, содержащие обжалование решений, действий (бездействий)

конкретных должностных лиц, не могут направляться этим должностным лицам для

рассмотрения и (или) ответа.

5.9. В случае, если текст жалобы не поддаётся прочтению, ответ на жалобу не даётся, о чём письменно сообщается заявителю.

5.10. В случае если в жалобе содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо администрации района вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О принятом решении уведомляется получатель муниципальной услуги, направивший жалобу.

5.11. Заявитель имеет право подать жалобу на решения действия (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц, муниципальных служащих на имя:

- Мэра Нижнеилимского муниципального района;

- заместителя мэра района по социальным вопросам;

- директора учреждения.

5.12. Ответ на жалобу не даётся, если в ней не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть дан ответ.

5.13. Сроки рассмотрения жалобы.

5.13.1 Письменная жалоба рассматривается в течение 15-ти рабочих дней со дня её 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 5 рабочих дней со дня регистрации.

5.14. Заявитель имеет право на любой стадии рассмотрения спорных вопросов

обращаться в суд. В случае несогласия с результатами досудебного (внесудебного)

обжалования заявитель также вправе обратиться в суд в порядке, установленном

действующим законодательством Российской Федерации.

В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации решения,

действия (бездействие) директора библиотеки могут быть обжалованы гражданином в течение 3-х месяцев со дня, когда ему стало известно о нарушении его прав и свобод.

5.15. По результатам рассмотрения жалобы принимаются меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя. Даётся письменный ответ заявителю по существу поставленных в жалобе вопросов и не позднее дня, следующего за днём принятия решения. По желанию заявителя мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы может быть направлен в электронной форме.

**Заместитель мэра по социальной политике Селезнёва Г.В.**

Приложение №1

к административному регламенту

«Библиотечное обслуживание населения»

**БЛОК-СХЕМА**

**последовательности действий при предоставлении МКУК «Нижнеилимская ЦМБ имени А.Н. Радищева»  муниципальной услуги**

**«Библиотечное обслуживание населения»**

Уведомление ПМУ о поступлении документа

Оформление отказа на доукомплектование библиотечного фонда

Запрос получателя муниципальной услуги (ПМУ) (письменное, устное обращение)

Поступление заказа в библиотеку

Запись документа в читательский формуляр

Заказ документа по межбиблиотечному абонементу

Выбор необходимого документа в фонде библиотеки

Ознакомление ПМУ с Правилами пользования библиотекой под роспись

Анализ запроса ПМУ

Возврат документа согласно срокам

Оформление читательского формуляра

Предоставление документов, удостоверяющих личность

Согласование даты посещения

Обслуживание на абонементе

Обслуживание в читальном зале

Внестационарные формы обслуживания

Продление срока пользования документа

Предоставление документа ПМУ (оказание МУ)

Отказ в предоставлении в муниципальной услуги по причинам:

- нарушение правил пользования библиотекой;

Отсутствие запрашиваемой литературы или базы данных;

- текст электронного сообщения не поддается прочтению (отсутствует необходимая информация);

- запрашиваемая информация не связана с деятельностью библиотеки

Приложение №2

к административному регламенту

«Библиотечное обслуживание населения»

**Регистрационная карточка читателя №** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата рождения

Образование

Специальность

Занимаемая должность

Наименование учреждения / учебного заведения

Адрес фактический

Телефон

E-mail

Я согласен с тем, что Библиотека вправе напоминать мне о взятых на дом изданиях, в случае просрочки даты их возврата, путем телефонных звонков, и почтовых отправлений

\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ )

Дата Подпись Расшифровка подписи

**Согласие на обработку персональных данных**

Я,

(Фамилия, Имя, Отчество)

Паспорт (серия, номер)

Кем и когда выдан

Адрес постоянной регистрации

,

подтверждаю, что я ознакомлен с «Положением об обработке персональных данных читателей МКУК «Нижнеилимская ЦМБ имени А.Н. Радищева» и **даю согласие на обработку** **моих персональных данных** МКУК «Нижнеилимская ЦМБ имени А.Н. Радищева» (665653, г. Железногорск-Илимский, 8-23), указанных в настоящей регистрационной карточке, для целей: повышения оперативности и качества обслуживания, обеспечения сохранности библиотечного имущества, а также для целей государственной статистики деятельности организаций культуры. Даю свое согласие на хранение, уточнение, использование в указанных выше целях, блокирование, уничтожение моих персональных данных в автоматизированной информационной системе библиотеки, а также на их передачу третьим лицам в случаях, оговоренных «Положением об обработке персональных данных читателей» и действующим законодательством.

Срок действия данного согласия – до его отзыва, выраженного мною лично в устной или письменной форме, либо до истечения пятилетнего срока с момента последнего уточнения моих данных (перерегистрации).

Также подтверждаю, что я ознакомлен и согласен с условиями, изложенными в «Правилах пользования библиотеками МКУК «Нижнеилимская ЦМБ имени А.Н. Радищева», «Правилах предоставления услуг копирования и сканирования документов из фондов МКУК «Нижнеилимская ЦМБ имени А.Н. Радищева», согласен с тем, что библиотека может отказать мне в обслуживании в случае их нарушения. Мне известно, что в случаях, установленных действующим законодательством, библиотека имеет право оформить в отношении меня протокол об административном правонарушении.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_( \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ )

Дата Подпись (Расшифровка подписи)

Форма заполнения читательского формуляра

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4  ЗАМЕТКИ БИБЛИОТЕКАРЯ | ФОРМУЛЯР ЧИТАТЕЛЯ   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | № |  |  |  |  |  | | Год |  |  |  |  |  |   Фамилия\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Имя, отчество\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Год рождения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Профессия\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Учебное заведение (если учится)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Состоит ли читателем библиотеки с\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Правила библиотеки обязуюсь  выполнять\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  подпись читателя |
| 2    КАКИМИ ЕЩЕ БИЬЛИОТЕКАМИ  ПОЛЬЗУЕТСЯ  ЛИТЕРАТУРОЙ ПО КАКИМ  ВОПРОСОМ ИНТЕРЕСУТСЯ  КАКИМИ ЯЗЫКАМИ ВЛАДЕЕТ  ОБЩЕСТВЕННЫЕ ПОРУЧЕНИЯ | 3 |

Приложение №3

к административному регламенту

«Библиотечное обслуживание населения»

МКУК «Нижнеилимская ЦМБ имени А.Н. Радищева»»

**Форма письменной жалобы**

**Директору МКУК «Нижнеилимская центральная межпоселенческая**

**библиотека имени А.Н. Радищева»**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

(Ф.И.О. гражданина, адрес проживания, телефон)  
 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ЖАЛОБА**

На\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Решение, действие (бездействие) которого обжалуется)  
Суть жалобы: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(краткое изложение обжалуемых решений, действий (бездействий) с указанием  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

оснований, по которым лицо, подающее жалобу, не согласно с принятым решением, действием,  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

бездействием)

Перечень прилагаемых документов:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
(дата) подпись\_\_                                                Конт. Телефон

