**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ**

**муниципальное казенное учреждение**

**«Администрация муниципального образования**

**«Заларинский район» ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от «27» июня 2012 г. р.п. Залари № 438

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление библиотечных услуг, включая: предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах; предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Администрации Заларинского района от 29.08.2011 г. № 716 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения муниципальных функций, предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования «Заларинский район»

П О С Т А Н О В Л Я Ю:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление библиотечных услуг, включая: предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах; предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».

2. Опубликовать настоящее постановление с приложением в информационном листке «Мэрия» и разместить на официальном сайте муниципального образования «Заларинский район» в сети Интернет.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на председателя комитета по культуре администрации МО «Заларинский район» Васильченко Л. М.

Глава муниципального образования «Заларинский район» В. В. Самойлович

Утвержден

Постановление главы администрации

МО «Заларинский район»

от « 27» июня2012 г. № 438

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

**предоставления муниципальной услуги**

**«Предоставление библиотечных услуг, включая: предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах; предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»**

1. **Общие положения**

Административный регламент (далее – Регламент) по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление библиотечных услуг, включая: предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах; предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее – муниципальная услуга) разработан в целях повышения требований к качеству и доступности предоставления муниципальной услуги.

Регламент регулирует общественные отношения по предоставлению муниципальной услуги, устанавливает стандарт предоставления муниципальной услуги, состав, последовательность и сроки административных процедур, требования к порядку их выполнения, формы контроля за исполнением Регламента, порядок обжалования решений действий (бездействий) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих.

Получателями услуги являются: физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий муниципальную услугу, с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме.

1. **Стандарт предоставления муниципальной услуги**
2. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной услуги:

«**Предоставление библиотечных услуг, включая: предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах; предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных**»

1.2. Срок предоставления муниципальной услуги:

- посредством участия в культурно-досуговых мероприятиях предоставляется населению в течение текущего года;

- единовременная Муниципальная услуга предоставляется получателю услуги в день обращения без предварительной записи или по отдельному графику предоставления муниципальной услуги.

При письменном обращении от организации о проведении конкретного мероприятия установлены следующие сроки:

прием и регистрация письменного обращения осуществляется до 3 дней, в случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями;

направление письменного обращения на рассмотрение по подведомственности - до 7 дней, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению;

рассмотрение ответственным исполнителем письменного обращения, принятие по нему решения и направление ответа - до 5 дней со дня регистрации, в случае направления дополнительного запроса, связанного с рассмотрением обращения, данный срок может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения.

1.3. Нормативно-правовое регулирование предоставления муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации от 25 декабря 1993;

- Гражданский кодекс Российской Федерации;

- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства о культуре»;

-- Федеральным законом от 29.12.94 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

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

- Федеральным законом от 29.12.94 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

- Федеральный Закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 6.10.2003 № 131-ФЗ;

- Федеральный Закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2008 № 59-ФЗ;

- Устав МО «Заларинский район»

1.4. Ответственным за предоставление муниципальной услуги, является Муниципальное казенное учреждение Комитет по культуре администрации муниципального образования «Заларинского район». Место нахождения: 666322, Иркутская область, поселок Залари, улица Ленина, д. 76. тел. (факс) 8-(395-52)2-13-62 Эл. адрес: Ro\_zal@mail.ru Официальный сайт: www.zalari.ru/kultura/kultura.html

1.5. Муниципальное казенное учреждение Комитет по культуре администрации МО «Заларинский район» руководствуется Положением о Комитете, утвержденным Решением районной Думы № 15/94 от 30.11.2011., штатным расписанием работников, утвержденным главой администрации МО «Заларинский район».

1.6. Муниципальное казенное учреждение Комитет по культуре администрации МО «Заларинский район» предоставляет муниципальную услугу по средствам своего представителя – Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Заларинская централизованная библиотечная система», расположенное по адресу: 666322, Иркутская область, поселок Залари, улица Ленина 51, телефон: 2-16-53.

1. Порядок подачи документов для предоставления муниципальной услуги

2.1. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

2.2.1. В случае организации конкретного мероприятия оформляется заявка (в свободной форме), в которой обязательно должно быть указано:

- дата, время и место проведения мероприятия;

- ФИО заявителя, почтовый адрес, контактный телефон, адрес электронной почты;

- в отдельных случаях, (если услуга предоставляется платно, в соответствии с Перечнем платных услуг) с заявителем составляется договор об оказании услуг (о совместном проведении мероприятия).

2.2.2. Для участия в районном культурно-массовом мероприятии заявителю необходимо заполнить заявку в свободной форме.

1. Перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги либо для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Приостановление предоставления муниципальной услуги возможно в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством РФ. Предоставление муниципальной услуги может быть приостановлено так же по следующему основанию:

- наличие соответствующего заявления от получателя муниципальной услуги.

В ходе личного приема получателю муниципальной услуги может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Получатель муниципальной услуги вправе получать на свое обращение письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением следующих случаев:

- если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления, одно и то же учреждение или одному и тому же должностному лицу, с уведомлением о данном решении заявителя, направившего обращение.

1. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги

4.1. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляется должностными лицами Комитета по культуре администрации МО «Заларинский район», должностными лицами Муниципального бюджетного учреждения культуры «Заларинская централизованная библиотечная система» :

- в личной беседе с исполнителем муниципальной услуги – даются устные разъяснения;

- по письменному обращению - направляется письменный ответ;

- по телефону - информация дается устно по телефону;

- по электронной почте - направляется ответ по электронной почте;

- посредством размещения на информационных стендах;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.) Информация о проведении социального мероприятия предоставляется бесплатно.

4.2. Публичное информирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством привлечения СМИ, радио, телевидения, а также путем размещения информации на официальном сайте Администрации муниципального образования Заларинский район в сети Интернет, на информационных стендах в домах досуга, домах культуры.

4.3. Информация, размещаемая на информационных стендах, должна содержать дату размещения, подпись директора (заместителя директора) дома досуга.

На стендах размещается следующая обязательная информация:

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

извлечения из текста Административного регламента с приложениями;

образцы оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования к ним;

основания для отказа в предоставлении услуги;

основания для прекращения предоставления услуги;

порядок информирования о ходе предоставления услуги;

порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу;

режим работы учреждения культуры;

графики личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

номера кабинетов, где осуществляются прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;

фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;

номера телефонов, факсов, адреса электронной почты учреждения культуры.

4.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица, ответственные за информирование, подробно и в вежливой (корректной) форме информируют и консультируют обратившихся по интересующим их вопросам в пределах своей компетенции.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности лица, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут. При невозможности должностного лица, ответственного за информирование, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Должностное лицо, ответственное за информирование, при личном обращении граждан в рамках процедур по информированию и консультированию предоставляет им информацию об условиях и порядке предоставления муниципальной услуги. Время при индивидуальном устном информировании не может превышать 30 минут.

В случае если при устном обращении должностное лицо, ответственное за информирование, не может дать ответ самостоятельно либо подготовка ответа требует продолжительного времени, содержание устного обращения заносится в карточку личного приема и ответ дается в письменной форме.

При наличии письменного обращения заявителя даются письменные разъяснения в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения. Должностные лица, ответственные за информирование, квалифицированно готовят разъяснения в пределах установленных им полномочий. Обязательно должны быть указаны должность, фамилия, инициалы и номер телефона исполнителя. Ответ подписывается директором учреждения культуры или уполномоченным им лицом и направляется письмом, электронной почтой, факсом либо с использованием сети «Интернет» в зависимости от способа обращения заявителя за консультацией или способа доставки, указанного в письменном обращении заявителя.

Если подготовка ответа в течение 30 дней со дня регистрации заявления невозможна, поскольку требуется дополнительное консультирование, направление запросов в иные организации, заявителю направляется промежуточный ответ с описанием действий, совершаемых по его заявлению.

1. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

5.1. Муниципальная услуга может быть предоставлена в специализированных помещениях библиотек, которые размещаются с учетом максимальной пространственной доступности. Доступность для всего населения обеспечивается удобным местоположением – в центре населенного пункта, вблизи транспортных сообщений. Размещаются в специальном, отдельно стоящем здании, обеспечен удобный и свободный подход для посетителей и подъезд для транспорта, обеспечивается освещение и уборка прилегающей территории.

Кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

номера кабинета;

фамилии, имени, отчества и должности лица, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

часов приема и времени перерыва на обед.

В кабинете должно быть обеспечено:

комфортное расположение гражданина и должностного лица;

возможность и удобство оформления гражданином письменного обращения;

телефонная связь;

возможность копирования документов;

доступ к основным нормативным правовым актам, регламентирующим полномочия и сферу компетенции учреждения;

доступ к нормативным правовым актам, регулирующим предоставление муниципальной услуги;

наличие письменных принадлежностей и бумаги формата A4.

5.2. Визуальная, текстовая информация размещается на информационных стендах, в СМИ, на телевидении или в сети Интернет на официальном сайте муниципального образования Заларинский район.

5.3. Места для ожидания оборудованы столами, стульями для возможности оформления документов, другой комфортной мебелью, информационными стендами.

5.4. Оборудованы парковочные места.

5.5. Вход в здание оборудован вывеской с наименованием учреждения.

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

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие процедуры:

- прием заявок на оказание муниципальной услуги;

- составление плана мероприятий с учетом поданных заявок;

- разработка плана организационных мероприятий по конкретному мероприятию, сценария и т.д.

- регистрация в Журнале;

- ознакомление (при необходимости) с Положением о платных услугах Предоставление муниципальной услуги также включает в себя следующие процедуры:

-изучение потребности населения, спроса;

- формирование организационного комитета;

- проведение репетиций;

- разработка сценарного материала;

- отчёт о проведённом мероприятии.

При исполнении любой административной процедуры должностные лица взаимодействуют со структурными подразделениями учреждения и общественными организациями, расположенными на территории муниципального образования Заларинский район.

В процессе оказания муниципальной услуги должностные лица обеспечивают сохранность документов, полученных и подготавливаемых в процессе оказания муниципальной услуги, конфиденциальность содержащейся в таких документах информации.

1. **Показатели качества предоставления муниципальной услуги**

Основными показателями качества муниципальной услуги являются:

1. соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
2. наличие записи в книге регистрации отзывов на качество предоставления услуги;
3. количество обоснованных жалоб на качество предоставленной услуги;
4. комплектность численности штата работников, задействованных в предоставлении услуги;
5. автоматизация рабочих мест;
6. **Порядок и формы контроля за исполнением административного регламента**

1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений настоящего административного Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием решений ответственными должностными лицами осуществляется председателем Комитета по культуре администрации МО «Заларинский район», директором Муниципального бюджетного учреждения культуры «Заларинская централизованная библиотечная система» специалистами, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги. Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль, и периодичность осуществления контроля устанавливается приказами председателя Комитета по культуре.

2. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному заявлению пользователя.

3. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав потребителей при предоставлении муниципальной услуги, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4. Персональную ответственность за исполнение административных процедур и соблюдение сроков, установленных настоящим Регламентом несет председатель Комитета по культуре администрации МО «Заларинский район», руководители муниципальных бюджетных учреждений культуры.

**VI. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги**

1. Заявители (Пользователи) вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц Комитета по культуре, Муниципального бюджетного учреждения культуры «Заларинская централизованная библиотечная система», и решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, в досудебном порядке

1.1. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное заявление (претензию, жалобу), в соответствии с уровнем подчиненности должностного лица, действия (бездействие) которого обжалуется, – председателю Комитета по культуре администрации МО «Заларинский район», Главе администрации МО «Заларинский район».

1.2. Заявление (претензия, жалоба) подается в письменной форме и должно содержать:

- при подаче физическим лицом фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) физического лица, его место жительства или пребывания; при подаче обращения юридическим лицом его наименование, адрес, дату подачи;

- наименование органа, учреждения и (или) структурного подразделения и (или) должности и (или) фамилию, имя и отчество (последнее при наличии) специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

- содержательную характеристику обжалуемого действия (бездействия), решения.

К заявлению могут быть приложены копии документов, подтверждающие изложенную в обращении информацию.

Заявление подписывается подавшим его физическим лицом или руководителем (заместителем руководителя) юридического лица.

1.3. По результатам рассмотрения заявления принимается решение об  
удовлетворении либо об отказе в удовлетворении требований автора обращения.

Письменный ответ направляется заявителю не позднее 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В случае если по заявлению требуется провести проверку, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней. Опродлении срока рассмотрения заявления автор обращения уведомляется письменно с указанием причин продления.

1.4. Заявление не рассматривается в случае:

- отсутствия фамилии заявителя, направившего заявление, и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;

- отсутствия в заявлении сведений об обжалуемом действии, бездействии, решении (в чем выразилось, кем принято);

- если ответ по существу поставленного в заявлении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством тайну:

- если в заявлении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- если текст письменного заявления не поддается прочтению.

Письменный ответ с указанием причин отказа в рассмотрении жалобы направляется заявителю не позднее 15 дней с момента ее получения.

1.5. В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в жалобе на действия (бездействие) и решения должностных лиц, ответственных за выполнение административного действия, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, виновное должностное лицо привлекается к ответственности.

1.6. Заявители (Пользователи) вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц отдела культуры, Дома культуры и решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством.