ПОСТАНОВЛЕНИЕ



АДМИНИСТРАЦИИ ХОПЕРСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

ТИХОРЕЦКОГО РАЙОНА

от 16 ноября 2012 года № 127 станица Хоперская

**Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения»**

В целях реализации положений Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с постановлением главы муниципального образования Тихорецкий район от 29 июля 2008 года № 1102 «О проведении административной реформы в муниципальном образовании Тихорецкий район» постановляю:

1.Утвердить [административный регламент](file:///C%3A%5CProgram%20Files%5Cscli%5C%D0%90%D1%80%D0%BC%D0%9C%D1%83%D0%BD%D0%B8%D1%86%D0%B8%D0%BF%D0%B0%D0%BB%202.0%20%28build%201.5%29%5CWordTmp%5C151554.doc#sub_1000) предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения» (прилагается).

2.Обнародовать настоящее постановление в установленном порядке и разместить его в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.Признать утратившим силу постановление администрации Хоперского сельского поселения Тихорецкого района от 25 ноября 2010 года № 108 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения Хоперского сельского поселения Тихорецкого района»

4.Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

5.Настоящее постановление вступает в силу со дня его обнародования.

Глава Хоперского сельского

поселения Тихорецкого района С.Ю.Писанов

 ПРИЛОЖЕНИЕ

 УТВЕРЖДЕН

 постановлением администрации

 Хоперского сельского поселения

 Тихорецкого района

 от 16 ноября 2012 года № 127

**Административный регламент
предоставления муниципальной услуги**

**«Библиотечное обслуживание населения»**

1.Общие положения

1.1.Настоящий административный регламент устанавливает стандарт и порядок предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения» (далее - муниципальная услуга).

1.2.Заявителями при предоставлении муниципальной услуги являются физические и юридические лица.

1.3.Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется муниципальным казенным учреждением культуры «Сельская библиотека» Хоперского сельского поселения Тихорецкого района» (далее - Учреждение).

Почтовый адрес: 352113, Российская Федерация, Краснодарский край, Тихорецкий район, станица Хоперская, улица Советская, дом 2.

Номер телефона для справок: 8(86196)-92-145.

График работы Учреждения, предоставляющих муниципальную услугу:

понедельник – суббота: 9.00 – 17.00 час. (12.00 – 13.00 перерыв),

выходной: воскресенье

1.4.Информацию по вопросу предоставления муниципальной услуги заявители могут получить:

по телефону: 8(86196)-92-145;

на информационном стенде в здании Учреждения.

При обращении по телефону информирование осуществляется в форме устного ответа на конкретные вопросы, интересующие заявителя.

При письменном обращении (запросе) - в форме письменного ответа, направляемого заявителю почтой или непосредственно на руки.

При обращении посредством телефонной связи информация заявителю предоставляется в момент обращения. Время разговора не должно превышать 5 минут.

В случае, если специалист, принявший звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, которое может ответить на вопрос заявителя, или же обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить нужную информацию.

В случае если специалисты не могут ответить на вопрос заявителя немедленно, результат рассмотрения вопроса сообщается в течение двух часов с момента обращения.

На информационном стенде информация предоставляется в соответствии с режимом работы Учреждения.

Консультирование заявителя муниципальной услуги по интересующим вопросам во время личного приема специалистом не может превышать 10 минут.

Информирование заявителя путем направления письменного ответа на почтовый адрес заявителя осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

Заявители информируются специалистами: об условиях отказа в предоставлении муниципальной услуги, о сроках выдачи результатов муниципальной услуги.

2.Стандарт предоставления муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Подразделы стандарта предоставления муниципальной услуги | Содержание подразделов стандарта предоставления муниципальной услуги |
| 2.1.Наименование муниципальной услуги | Библиотечное обслуживание населения  |
| 2.2.Наименование органа (учреждения), предоставляющего муниципальную услугу | Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотека»Хоперского сельского поселения Тихорецкого района |
| 2.3.Результат предоставления муниципальной услуги | Выдача документов по требованию или мотивированный отказ в выдаче документа по требованию |
| 2.4.Срок предоставления муниципальной услуги | Срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут с момента получения специалистом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, обращения от пользователя, оформленного в соответствии с требованиями настоящего регламента. В случае отсутствия запрашиваемого документа в фондах библиотеки, срок предоставления муниципальной услуги продляется до 30 дней |
| 2.5.Правовые основания для предоставления муниципальной услуги (указывается перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление муниципальной услуг | Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;Закон Краснодарского края от 23 апреля 1996 года № 28-КЗ «О библиотечном деле в Краснодарском крае» |
| 2.6.Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги | При первичном обращении или перерегистрации - документ, удостоверяющий личность |
| 2.7.Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги | Отсутствуют |
| 2.8.Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги | Несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;не представлен документ, удостоверяющий личность;нарушение заявителем Правил пользования муниципальным казенным учреждением культуры «Сельская библиотека»Хоперского сельского поселения Тихорецкого района |
| 2.9.Размер оплаты, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способ ее взимания | Муниципальная услуга предоставляется бесплатно |
| 2.10.Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги | 15 (пятнадцать) минут - при подаче запроса;15 (пятнадцать) минут – при получении результата |
| 2.11.Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги | При личном обращении заявителя в момент поступления |
| 2.12.Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги | Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, оборудуются информационными стендами, вывесками, указателями.Муниципальные служащие, должностные лица (или сотрудники МФЦ), предоставляющие муниципальную услугу обеспечиваются личными нагрудными идентификационными карточками (бейджами) с указанием фамилии, имени, отчества и должности. Рабочие места оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном объеме предоставлять справочную информацию Заявителю. Места ожидания в очереди на консультацию или получение результатов муниципальной услуги оборудуются стульями, столами или скамьями (банкетками).Помещения оборудуются столами, стульями, бумагой, канцелярскими принадлежностями.В помещениях предусматривается наличие средств пожаротушения и доступных мест общественного пользования (туалетов) |
| 2.13.Показатели доступности и качества муниципальных услуг | Удобство и доступность получения необходимой информации;оперативность предоставления информации;достоверность предоставленной информации |
| 2.14.Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме | Отсутствуют |

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

3.1.Предоставление муниципальной услуги осуществляется при последовательном проведении следующих административных процедур:

регистрация (перерегистрация) заявителя;

ознакомление заявителя с Правилами пользования муниципальным казенным учреждением культуры «Сельская библиотека» Хоперского сельского поселения Тихорецкого района (далее - Правила пользования);

предоставление муниципальной услуги либо мотивированный отказ в ее предоставлении;

выдача документа по требованию либо мотивированный отказ в выдаче документа по требованию.

3.2. Последовательность действий при выполнении административных процедур отражена в блок-схеме (приложение № 1 к административному регламенту).

 Основанием для начала исполнения административной процедуры по регистрации (перерегистрации) заявителей является личное обращение заявителя. Регистрация осуществляется специалистом Учреждения (далее - библиотекарь) при предъявлении документа, удостоверяющего личность. Библиотекарь осуществляет ознакомление заявителя с Правилами. Если заявитель отказывается от соблюдения Правил, библиотекарь отказывает в предоставлении муниципальной услуги в устной форме. В случае согласия заявителя с Правилами, библиотекарь оформляет читательский формуляр, на лицевой стороне которого заявитель ставит свою подпись.

При ежегодной перерегистрации библиотекарь осуществляет внесение изменений в читательский формуляр заявителя (уточненные анкетные данные, новый читательский номер, дату перерегистрации).

Время регистрации не должно превышать 15 минут, перерегистрации - 5 минут.

После регистрации (перерегистрации) заявителю предоставляется доступ к муниципальной услуге.

Заявитель в устной или письменной форме делает запрос на выдачу требуемого документа. Запрос должен включать сведения о наименовании документа и его авторе.

Библиотекарь уточняет запрос заявителя, сверяет со справочно-поисковым аппаратом, осуществляет выдачу документов, фиксирует выдачу документа в читательском формуляре.

Заявитель подтверждает получение каждого документа росписью в читательском формуляре.

4.Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1.Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами Учреждения положений административного регламента, в том числе полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, осуществляется директором Учреждения или должностным лицом, исполняющим его обязанности (далее - должностное лицо).

4.2.Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом плановых и внеплановых проверок. Порядок и периодичность осуществления проверок устанавливается должностным лицом. Проверка проводится должностным лицом по обращению (жалобе) заявителя. В ходе проведения проверок должностное лицо выявляет нарушения и принимает меры к их устранению и недопущению.

4.3. 3а действия (бездействие), осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги, специалисты Учреждения несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4. За решения, действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) должностным лицом при проведении проверок, должностное лицо несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц

5.1.Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц, а также решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги (далее - досудебное (внесудебное) обжалование).

5.2.Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1)нарушение срока регистрации запроса Заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2)нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3)требование у Заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края, муниципальными правовыми актами Хоперского сельского поселения Тихорецкого района;

4)отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края, муниципальными правовыми актами Хоперского сельского поселения Тихорецкого района, у Заявителя;

5)отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края, муниципальными правовыми актами Хоперского сельского поселения Тихорецкого района;

6)затребование с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края, муниципальными правовыми актами Хоперского сельского поселения Тихорецкого района;

7)отказ Учреждения, должностного лица 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, в электронной форме главе Хоперского сельского поселения Тихорецкого района.

5.4.Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) (gosuslugi.ru) либо портала государственных и муниципальных услуг (функций) Краснодарского края (pgu.krasnodar.ru), а также может быть принята при личном приеме Заявителя.

5.5.Жалоба должна содержать:

1)наименование Учреждения, должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2)фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства Заявителя - физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Заявителю;

3)сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу;

4)доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

5.6.Жалоба рассматривается главой Хоперского сельского поселения Тихорецкого района в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа 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.По результатам рассмотрения жалобы глава Хоперского сельского поселения Тихорецкого района принимает одно из следующих решений:

1)удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края, муниципальными правовыми актами Хоперского сельского поселения Тихорецкого района, а также в иных формах;

2)отказывает в удовлетворении жалобы.

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

5.9.В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления глава Хоперского сельского поселения Тихорецкого района незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Глава Хоперского сельского

поселения Тихорецкого района С.Ю. Писанов

|  |  |
| --- | --- |
|  |  ПРИЛОЖЕНИЕ № 1 к [административному регламенту](file:///C%3A%5CProgram%20Files%5Cscli%5C%D0%90%D1%80%D0%BC%D0%9C%D1%83%D0%BD%D0%B8%D1%86%D0%B8%D0%BF%D0%B0%D0%BB%202.0%20%28build%201.5%29%5CWordTmp%5C151554.doc#sub_1000) предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения» |

Блок-схема предоставления муниципальной услуги

«Библиотечное обслуживание населения»

Обращение заявителя в муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотека» Хоперского сельского поселения

Тихорецкого района

Обращение заявителя в муниципальное казенное учреждение культуры

«Сельская библиотека» Хоперского сельского поселения

 Тихорецкого района │

Представлен документ, удостоверяющий личность

Не представлен документ, удостоверяющий личность

Отказ в предоставлении услуги муниципальным казенным учреждением культуры «Сельская библиотека» Хоперского сельского поселения Тихорецкого района

Ознакомление с правилами пользования муниципальным казенным учреждением культуры «Сельская библиотека» Хоперского сельского поселения Тихорецкого района (далее-Правила)

Оформление читательского формуляра с личной подписью заявителя

Заявитель отказывается от соблюдения Правил

Выдача заявителю документа по требованию

Отказ в предоставлении муниципальной услуги

Фиксирование библиотекарем в читательском формуляре результата выполнения муниципальной услуги

Глава Хоперского сельского

поселения Тихорецкого района С.Ю. Писанов