

## АДМИНИСТРАЦИЯ

# КАЛАЧЁВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

от 17.09. 2015 г. № 896

**Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»**

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210 – ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением администрации Калачевского муниципального района Волгоградской области от 28.10.2011 г. № 1950 «О порядке формирования и ведения муниципальной информационной системы «Реестр муниципальных услуг (функций) Калачевского муниципального района», руководствуясь Постановлением администрации Калачевского муниципального района Волгоградской области от 16.04.2015 г. № 481 «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг», Уставом Калачевского муниципального района,

**постановляю:**

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»согласно Приложения.

2. Настоящее Постановление подлежит официальному опубликованию.

3. Контроль исполнения настоящего Постановления возложить на заместителя главы администрации Калачевского муниципального района С.Г. Подсеваткина.

**Глава администрации Калачевского**

**муниципального района С.А. Тюрин**

**ПРИЛОЖЕНИЕ**

к Постановлению администрации

Калачевского муниципального района

от 17.09. 2015 г. №896

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

**"БИБЛИОТЕЧНОЕ, БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ**

**ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ БИБЛИОТЕКИ»**

**I. Общие положения**

1.1. Настоящий административный регламентпо предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»(далее - Регламент) устанавливает стандарт и порядокпредоставления муниципальной услуги «Библиотечного, библиографического и информационного обслуживание пользователей библиотеки»(далее – услуга).

1.2. Получателями услугиявляются физические и юридические лица Российской Федерации, обратившиеся за услугой в муниципальную библиотеку.

1.4. Сведения об учреждении, предоставляющемуслугу:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Юридический  адрес | Время работы административного  персонала | Контактные телефоны |
| МКУК «Калачевская межпоселенческая центральная библиотека» | 404503 Волгоградская область, г. Калач – на – Дону, ул. Октябрьская, 204 | Понедельник – пятница с 08.00 до 18.00; суббота - с 09.00 до 17.00; выходной - воскресенье.  Библиотека работает с посетителями без перерыва на обед. | 8 (84472)3-39-82 |

Адрес официального сайта муниципального казенного учреждения культуры «Калачевская межпоселенческая центральная библиотека»http://www.kalachbiblio.narod.ru.

E-mail : kalach\_biblio@mail.ru.

1.5. Наименование, адрес и телефоны учредителя муниципального казенного учреждения культуры «Калачевская межпоселенческая центральная библиотека»: администрация Калачевского муниципального района Волгоградской области, Волгоградская обл., г. Калач-на-Дону, ул. Революционная, д. 158, тел.: 8(84472) 3-17-22.

Адрес интернет-сайта администрации Калачевского муниципального района Волгоградской области, где размещается информация о предоставлении услуг: www.kalachadmin.ru.

1.6. Информация обуслуге предоставляется в различных доступных для потребителей видах и формах:

* на информационном стенде;
* в помещении муниципального казенного учреждения культуры «Калачевская межпоселенческая центральная библиотека» в удобном для обозрения месте, а также в виде информационных буклетов, листовок;
* при непосредственном обращении в муниципальное казенное учреждение культуры «Калачевская межпоселенческая центральная библиотека»- от должностных лиц в пределах их компетенции;
* по телефону: 8 (84472)3-39-82;
* по письменному запросу.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан, должностные лица подробно и в корректной форме информируют граждан об условиях и порядке получения услуги.

По письменному запросу заинтересованного лица ответ направляется ему в письменном виде, электронной почтой, либо через Internet-сайт в зависимости от способа обращения за информацией или способа доставки ответа, указанного в письменном обращении этого заинтересованного лица.

**II.Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».

2.2. Наименование органа, предоставляющего услугу.

2.2.1. Предоставление услуги осуществляется муниципальным казенным учреждением культуры "Калачевская межпоселенческая центральная библиотека" (далее – КМЦБ).

2.3. Результат предоставления услуги:

* предоставление доступа к документу;
* предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных;
* предоставление библиографического описания, библиографического списка документов в соответствии с запросом пользователя в виде печатного или электронного документа.

2.4. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуг и при получении результата предоставления услуги составляет 15 минут.

2.4.1. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуг не превышает 15 минут.

2.4.2. Библиотека имеет право по техническим и иным причинам менять режим работы. Информация о подобных изменениях доносится до потребителей посредством размещения объявления у входа в библиотеку.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги:

* [Конституция](consultantplus://offline/ref=4725244ED2E7255241D80C8640844673A0DF208E74A85097628772D3Q9I) Российской Федерации;
* [Основы законодательства](consultantplus://offline/ref=4725244ED2E7255241D80C8640844673A3D32F827FFC079533D27C3C57D4Q2I) Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1);
* Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=4725244ED2E7255241D80C8640844673A3D6218E78FB079533D27C3C57D4Q2I) от 29.12.1994 N 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов";
* Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=4725244ED2E7255241D80C8640844673A3D32F8E76FF079533D27C3C57D4Q2I) от 29.12.1994 N 78-ФЗ "О библиотечном деле";
* Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=4725244ED2E7255241D80C8640844673A3D221827BF6079533D27C3C57D4Q2I) от 12.01.1996 N 7-ФЗ "О некоммерческих организациях";
* Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=4725244ED2E7255241D80C8640844673A3D221827FF8079533D27C3C57D4Q2I) от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
* Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=4725244ED2E7255241D80C8640844673A3D221837FFC079533D27C3C57D4Q2I) от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";
* Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=4725244ED2E7255241D80C8640844673A3D32E8C7BF9079533D27C3C57D4Q2I) от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных";
* Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=4725244ED2E7255241D80C8640844673A3D2218B7DFC079533D27C3C57D4Q2I) от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";
* Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=4725244ED2E7255241D80C8640844673A3D2218A7DFA079533D27C3C57424E5B30997DCD2B5292E1DAQ1I) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";
* Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=4725244ED2E7255241D80C8640844673A3D2218A7DFA079533D27C3C57424E5B30997DCD2B5292E1DAQ1I) от 29.12.2010 N 436-ФЗ "О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию";
* [постановление](consultantplus://offline/ref=4725244ED2E7255241D80C8640844673A6D725897DF55A9F3B8B703ED5Q0I) Правительства Российской Федерации от 26 июня 1995 года N 609 "Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства";
* [постановление](consultantplus://offline/ref=4725244ED2E7255241D80C8640844673ABD6258A7CF55A9F3B8B703ED5Q0I) Минтруда Российской Федерации от 03.02.1997 N 6 "Об утверждении Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках" (Бюллетень Минтруда РФ, N 3, 1997);
* [постановление](consultantplus://offline/ref=4725244ED2E7255241D80C8640844673A3D4238F7EFC079533D27C3C57D4Q2I) Росстата от 11.07.2005 N 43 (в ред. от 20.06.2006) "Об утверждении статистического инструментария для организации Роскультурой статистического наблюдения за деятельностью организаций культуры, искусства и кинематографии";
* [приказ](consultantplus://offline/ref=4725244ED2E7255241D80C8640844673A4D620897CF55A9F3B8B703ED5Q0I) Минкультуры России от 02.12.1998 N 590 "Об утверждении инструкции об учете библиотечного фонда";
* Национальный стандарт РФ ГОСТР 52113-2003 "Услуги населению. Номенклатура показателей качества" (утв. постановлением Госстандарта РФ от 28 июля 2003 г. N 253-ст);
* Устав Калачевского муниципального района;
* Правила пользования муниципальным казенным учреждением культуры «Калачевская межпоселенческая центральная библиотека».

2.6. Перечень документов, которые заявитель должен представить при обращении за услугой.

2.6.1. Для получения услуги заявитель предоставляет документ, удостоверяющийличность (паспорт), а несовершеннолетние в возрасте до 14 лет - документы, удостоверяющие личностьих законных представителей.

2.6.2. Для получения доступа к услуге юридическим лицам необходимо предъявить:

* доверенность на представление интересов юридического лица;
* удостоверение личности (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, фамилию, имя, отчество, сведения о месте регистрации) представителя интересов юридического лица при первичном обращении или перерегистрации;

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги: нет оснований.

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении услуги или ее приостановления:

- отсутствие документов, требуемых настоящим Регламентом;

- представление неверных сведений в документах, требуемых административным регламентом по предоставлению услуги;

- несоответствие обращения содержанию услуги.

2.8.1. В случае наличия технических проблем при предоставлении услуги посредством использования оргтехники, Интернета оказание услуги может быть приостановлено до момента ликвидации проблем.

2.9. Предоставление услуги осуществляется бесплатно.

2.9.1. Пользователи могут получить дополнительные услуги, в том числе платные, перечень которых предусмотрен Уставом муниципального казенного учреждения культуры "Калачевская межпоселенческая центральная библиотека"

2.10. Требования к помещению, в котором оказывается услуга.

По размерам и состоянию помещение библиотеки отвечает требованиям санитарных норм и правил пожарной безопасности, безопасности труда и защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

Места ожидания и предоставления услуг оборудованы:

- столами и стульями для возможности оформления документов;

- автоматизированными рабочими местами для пользователей, в том числе с доступом в Интернет и к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных, информационно-правовым системам;

- мебелью, обеспечивающей комфорт пользователям;

- противопожарной системой и первичными средствами пожаротушения.

2.11. Требования к оборудованию библиотеки.

Библиотека оснащена оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемой услуги.

2.12. Показатели доступности и качества услуги

2.12.1. Показателями доступности услуги являются:

- транспортная доступность к месту предоставления услуги;

- размещение информации о порядке предоставления услуги на официальных сайтах администрации Калачевского муниципального района и КМЦБ.

2.12.2. Показателями качества предоставления услуги являются:

- соблюдение срока предоставления услуги;

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

**III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме**

3.1. Предоставление услуги пользователям включает в себя следующие административные процедуры:

* обращение за услугой/отдел обслуживания/;
* прием документов, оформление регистрационной карточки и читательского формуляра;

знакомство с нормативными документами библиотеки /отдел обслуживания, (читальный зал/абонемент)/

* запись пользователя в библиотеку /отдел обслуживания, (читальный зал/абонемент)/;
* предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных документов (печатных и электронных изданий).

3.2. Последовательность действий при записи (перерегистрации) пользователя в библиотеку.

3.2.1. При записи пользователя в библиотеку работник КМЦБ осуществляет следующие действия:

- предоставляет Правила пользования библиотекой (другие локальные нормативные акты КМЦБ по вопросам организации библиотечного обслуживания);

- заполняет регистрационную карточку пользователя согласно данным документа, удостоверяющего личность пользователя;

- оформляет читательский формуляр согласно данным документа, удостоверяющего личность пользователя.

Результат данной административной процедуры - запись пользователя в библиотеку.

3.2.2. При перерегистрации пользователей в библиотеке (ежегодное переоформление документов на право получения услуги) работник КМЦБ осуществляет следующие действия:

- сверяет персональные данные пользователя, зафиксированные в картотеке пользователей и читательском формуляре, с документом, удостоверяющим личность;

- в случае изменения персональных данных редактирует записи в картотеке пользователей и в читательском формуляре;

- в случае наличия у пользователя задолженности (несвоевременного возвращения полученных из фонда библиотеки документов) или других штрафных санкций приостанавливает возможность получения услуги до возврата документов в библиотеку или до возмещения вреда, причиненного библиотеке, до истечения срока штрафных санкций;

- фиксирует дату перерегистрации в картотеке пользователей и читательском формуляре.

Результат данной административной процедуры - подтверждение права пользователя на получение муниципальной услуги в текущем году.

3.3. При осуществлении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных, выдаче электронных документов из полнотекстовых электронных баз данных (далее - ЭБД), а также через электронные информационные сети, предусматривающие предоставление документов посредством сети "Интернет", работник КМЦБ осуществляет следующие действия:

- получает запрос;

- объясняет правила работы, методику поиска информации в полнотекстовых ЭБД или в сети "Интернет";

- предоставляет пользователю автоматизированное рабочее место с доступом к справочно-поисковому аппарату, базам данных.

- выдает документ пользователю, распечатывает, переносит цифровые копии на носитель информации.

Результат данной административной процедуры - предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных в соответствии с поступившим запросом.

3.4. Выполнение справки осуществляется в следующих режимах:

- локальном;

- удаленном.

Основанием для начала данной административной процедуры является разовый библиографический запрос пользователя.

3.4.1. При выполнении справки в локальном режиме работник КМЦБ осуществляет следующие действия:

- проводит индивидуальное и групповое консультирование пользователей по принципам организации справочно-библиографического аппарата библиотеки, по алгоритму поиска информации в традиционных и электронных каталогах, методике составления библиографического списка в соответствии с ГОСТ 7.1.2003 "Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления";

- осуществляет прием и анализ запроса пользователя: выявляет цели обращения к информации, содержательные и хронологические границы поиска, типы и виды требуемых документов, язык публикаций, форму представления информации (устно, письменно, бумажный/электронный носитель);

- выполняет адресно-библиографический, тематический, фактографический, уточняющий запрос в устной или письменной форме, используя традиционный справочно-поисковый аппарат библиотеки, ресурсы Интернета, а также полнотекстовые правовые базы данных;

- организует справочное обслуживание в режиме "запрос-ответ".

Результатом действий является предоставление пользователю справочной и консультативной информации.

3.4.2. При выполнении справки в удаленном режиме работник КМЦБ осуществляет следующие действия:

- принимает поступившие запросы через заполнение Web-формы на сайте Калачевской межпоселенческой центральной библиотеки и по электронной почте;

- оценивает сложность и требуемое качество их выполнения (полноту, релевантность и т.д.);

- выполняет запросы, используя комплекс информационных ресурсов КМЦБ: книжных фондов, периодических изданий, электронных ресурсов, справочно-поискового аппарата, Интернет-ресурсов.

Если запрос выполнить невозможно (неопределенный, требующий специальных ресурсов, нарушающий законодательство), то пользователь получает соответствующее сообщение об этом на странице сайта или по электронной почте.  
     Результатом действий является предоставление пользователю справочной и консультативной информациив виде ссылок на Интернет-ресурсы, библиографических списков, фактографических данных, полнотекстовой информации.

Ответ публикуется на сайте КМЦБ и высылается по электронной почте (если ее адрес указан в запросе).

3.5. Срок предоставления услуги, включая проведение административных процедур, не должен превышать 30 минут с момента получения работником, ответственным за предоставление услуги, обращения от пользователя, оформленного в соответствии с требованиями настоящего Регламента.

3.5.1. В случае возникновения чрезвычайных и непредвиденных обстоятельств непреодолимой силы срок предоставления услуги составляет 5 рабочих дней с момента прекращения действия данных обстоятельств.

3.5.2. Об увеличении срока предоставления услуги пользователь информируется в течение 3 рабочих дней с момента наступления обстоятельств непреодолимой силы.

3.5.3. В случае отсутствия запрашиваемого документа в фондах библиотеки срок предоставления услуги продляется до 30 дней, если документ заказывается в других российских библиотеках.

3.6. Сроки предоставления услуги определяются скоростью обработки запроса библиотечным работником и программно-аппаратными средствами, обеспечивающими работоспособность информационной системы, предоставляющей услугу, и скоростью программно-аппаратных средств, используемых пользователем для получения услуги (от 10 минут до 30 календарных дней (п.3.5.3.))

3.7. Основанием для получения услуги является обращение получателя услуги с информационным запросом в библиотеку.

3.7.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала действия, служит регистрация документов получателя услуги библиотеки.

**IV. Формы контроля за исполнением административного регламента**

4.1. Контроль за соблюдением последовательности административных процедур и административных действий, определенных настоящим административным регламентом, осуществляют председатель Комитета по культуре администрации Калачевского муниципального района (далее - Комитет по культуре), директор КМЦБ.

4.2. Председатель Комитета по культуре, директор КМЦБ осуществляют текущий контроль за соблюдением последовательности административных действий и административных процедур, определенных настоящим административным регламентом.

4.3. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги.

4.4. Проверка полноты и качества предоставления услуги в ходе текущего контроля осуществляется путем проведения:

- плановых проверок соблюдения и исполнения должностными лицами положений административного регламента, нормативно-правовых актов, регламентирующих деятельность по предоставлению услуги.

- внеплановых проверок соблюдения и исполнения должностными лицами КМЦБ положений Регламента, осуществляемых по обращениям заявителей, на основании иных документов и сведений, указывающих на нарушения порядка предоставления услуги.

4.4.1. Плановые проверки полноты и качества предоставления услуги проводятся 1 раз в год, внеплановые - при поступлении в Комитет по культуре жалобы заявителя на своевременность, полноту и качество предоставления услуги, на основании иных документов и сведений, указывающих на нарушения настоящего административного регламента.

4.4.2. Плановые и внеплановые проверки проводятся уполномоченными должностными лицами КМЦБ на основании приказа директора КМЦБ.

4.4.3. По результатам проведенной проверки составляется справка, в которой описываются в случае их выявления недостатки и предложения по их устранению.

4.5. Должностные лица КМЦБ несут персональную ответственность за несоблюдение сроков и последовательности исполнения административных действий и выполнения административных процедур, предусмотренных настоящим административным регламентом. Персональная ответственность должностных лиц КМЦБ закрепляется в их должностных инструкциях. В случае выявления нарушений должностное лицо несет дисциплинарную ответственность в соответствии с Трудовым [кодексом](consultantplus://offline/ref=4725244ED2E7255241D80C8640844673A3D2218D7FFF079533D27C3C57D4Q2I) Российской Федерации.

4.6. Контроль за исполнением услуги осуществляется заявителями при непосредственном общении со специалистами КМЦБ, с использованием средств телефонной связи либо электронной почты.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц**

5.1. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги;

- нарушение срока предоставления услуги;

-требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления услуги;

- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления услуги, у заявителя;

- отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- отказ органа, предоставляющего услугу, должностного лица органа, предоставляющего услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий услугу. Жалобы на действия (бездействие) или решения должностных лиц КМЦБ - заместителю главы администрации Калачевского муниципального района, председателю Комитета по культуре.

Жалоба на действия (бездействие) или решения председателя Комитета по культуре - заместителю главы администрации Калачевского муниципального района.

5.3. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, 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.

5.4. Жалоба о нарушении положений настоящего административного регламента может быть составлена в произвольной форме, но с обязательным указанием:

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

- фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии), сведений о месте жительства заявителя - физического лица либо наименования, сведений о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номера (номеров) контактного телефона, адреса (адресов) электронной почты (при наличии) и почтового адреса, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

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

- доводов, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего услугу, должностного лица органа, предоставляющего услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является регистрация в администрации Калачевского муниципального района или в муниципальном казенном учреждении культуры "Калачевская межпоселенческая центральная библиотека" жалобы, направленной по эл. почтеkalach\_biblio@mail.ru., либо представленной заявителем при личном обращении.

5.5.1. Жалобы направляются по адресу: муниципальное казенное учреждение культуры "Калачевская межпоселенческая центральная библиотека", 404507, Волгоградская область, г. Калач-на-Дону, ул. Октябрьская, 204, т.: 8(84472) 3-39-82.

5.5.2. Жалобы, адресованные председателю Комитета по культуре, при личном обращении заявителя представляются в Комитет по культуре или направляются по адресу: 404507, Волгоградская область, г. Калач-на-Дону, ул. Октябрьская, 204, т.: 8(84472) 3-32-31.

5.5.3. Жалобы, адресованные главеадминистрации Калачевского муниципального района, при личном обращении заявителя представляются в приемную граждан организационно-технического отдела администрации Калачевского муниципального района по адресу: Волгоградская область, г. Калач-на-Дону, ул. Революционная, д. 158, тел.: 8(84472) 3-18-85.

5.6. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий услугу, подлежит регистрации в течение трех рабочих дней и рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего услугу, должностного лица органа, предоставляющего 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. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий услугу, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления 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;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.8. Ответ на жалобу заявителя в ходе исполнения услуги не дается в случаях, если не указаны данные заявителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или от заявителя поступило заявление о прекращении рассмотрения жалобы.

5.9. Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, в письменном виде, если его почтовый адрес поддается прочтению.

5.10. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пунктах 5.7](#Par269) - [5.9](#Par273) настоящего раздела, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.11. Если в результате рассмотрения жалобы она признана обоснованной, председателем Комитета по культуре принимается следующее решение:

- о привлечении к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации специалиста КМЦБ, ответственного за действие (бездействие) или решение, осуществленное или принятое в ходе предоставления муниципальной услуги;

- о принятии мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя.

**ПРИЛОЖЕНИЕ**

**к административному регламенту**

**по предоставлению муниципальной услуги**

**«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»**

**Блок - схема**

**предоставления муниципальной услуги**

**Блок-схема записи пользователя в библиотеку**

Пользователь Отдел обслуживания Отдел обслуживания Отдел обслуживания

(читальный зал/абонемент)(читальный зал/абонемент)

Знакомство с нормативными документами библиотеки

Обращение за услугой

Прием документов, оформление регистрационной карточки и читательского формуляра

Запись пользователя в библиотеку

3 минуты 2 минуты 5 минут

Отказ от предоставления услуги:

* отсутствие документов, требуемых настоящим Регламентом;
* предоставление неверных сведений в документах

**Блок-схема предоставления доступа к документу**

Пользователь Отдел обслуживания Отдел обслуживания Отдел обслуживания

(читальный зал/абонемент) (читальный зал/абонемент)

Выдача документов; запись в читательском формуляре

Документ

Обращение за документом

Поиск и подбор документов

не более 10 минут 3 минуты не более 15 минут

**Блок-схема предоставления доступа к документу, отсутствующему в фонде библиотеки**

Пользователь Сотрудник МБА Сотрудник МБА Сотрудник МБА

Оформление бланка заказа и отправка по почте

Принятие документа на почте. Извещение абонента

Выдача документа

Обращение за документом, отсутствующем в фонде библиотеки

3 дня 1 день не более 30 дней

**Блок-схема предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных документов (печатных и электронных изданий)**

Пользователь Отдел обслуживания Отдел обслуживания Отдел обслуживания

(читальный зал) (читальный зал)

Предоставление автоматизированного рабочего места

Выдача документа, распечатка, перенос на носитель информации

Обращение к СПА, базам данных

Обработка запроса, объяснение правил и методики поиска

5 минут 10 минут 15 минут

**Блок-схема выполнения справки**

Пользователь Библиограф БиблиографБиблиограф

Запрос пользователя

Прием и анализ запроса

Выполнение запроса

Ответ на запрос в письменной или устной форме

3 минуты не более 30 минут не более 5 минут