

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ЛЯНТОР**

**Сургутского района**

**Ханты-Мансийского автономного округа-Югры**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

«27» августа 2013 года № 415

 г.Лянтор

Об утверждении административного регламента

предоставления муниципальной услуги

по библиотечному обслуживанию граждан

 В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Администрации городского поселения Лянтор от 26.08.2011 года № 466 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг», постановлением Администрации городского поселения Лянтор от 20.06.2013 года № 288 «Об утверждении Перечня муниципальных услуг, предоставляемых муниципальным образованием городское поселение Лянтор»:

 1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги по библиотечному обслуживанию граждан согласно приложению.

 2. Муниципальному учреждению культуры «Лянторская централизованная библиотечная система» при предоставлении муниципальной услуги по библиотечному обслуживанию граждан руководствоваться настоящим административным регламентом.

 3. Управлению по организации деятельности Администрации города (Смольянинова О.Н.) опубликовать постановление в средствах массовой информации и разместить на официальном сайте Администрации городского поселения Лянтор.

 5. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования (обнародования).

 6. Контроль за выполнением постановления оставляю за собой.

Временно исполняющий обязанности

Главы городского поселения Лянтор Н.В. Царегородцев

Приложение к постановлению

Администрации городского поселения Лянтор

от «27» августа 2013 года № 415

Административный регламент

предоставления муниципальной услуги

по библиотечному обслуживанию граждан

1. Общие положения
	1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги по библиотечному обслуживанию граждан (далее – административный регламент) разработан в целях повышения качества информационного обеспечения физических лиц, регламентации сроков, последовательности действий (административных процедур), при предоставлении муниципальной услуги по библиотечному обслуживанию граждан.
	2. Административный регламент устанавливает стандарт предоставления муниципальной услуги по библиотечному обслуживанию граждан (далее – муниципальная услуга), состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги, требования к порядку их выполнения, формы контроля за предоставлением муниципальной услуги, порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц и органов, предоставляющих муниципальную услугу.
	3. Оказание муниципальной услуги осуществляется в отношении библиотечного обслуживания граждан в муниципальном учреждении культуры «Лянторская централизованная библиотечная система».
	4. Заявителем муниципальной услуги по библиотечному обслуживанию граждан является любое физическое лицо, обратившееся за услугой (далее - заявитель).
	5. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги:
		1. Места предоставления муниципальной услуги:

 Муниципальное учреждение культуры «Лянторская централизованная библиотечная система» (далее МУК «ЛЦБС»).

 Почтовый адрес - 628449, Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, Сургутский район, город Лянтор, 4 микрорайон, 2 дом, 1 квартира.

 Юридический адрес: 628449, Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, Сургутский район, город Лянтор, 4 микрорайон, 4 дом, 1 квартира.

 Адрес электронной почты: muklcbs@mail.ru.

 Центральная городская библиотека:

 - абонемент, читальный зал: г. Лянтор, ул. Назаргалеева, строение 21; тел.: 999-00; muklcbs@mail.ru.

 Городская библиотека № 2:

 - абонемент, читальный зал: г. Лянтор, 4 микрорайон, 4 дом, 1 квартира; тел.: 29-421; gor.biblioteka\_2@mail.ru.

Детская библиотека:

 - абонемент, читальный зал: г. Лянтор, 5 микрорайон, 3 дом, офисы № 1,2,3; тел.: 29-060, 29-770;det-biblioteka@mail.ru

 График (режим) работы представлен в приложении 1 к административному регламенту.

* + 1. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги доводится до заинтересованных лиц:

 - на информационных стендах МУК «ЛЦБС»;

 - при личном обращении в МУК «ЛЦБС»;

- по электронной почте - muklcbs@mail.ru;

- посредством размещения в сети Интернет: на официальном сайте Администрации городского поселения Лянтор, на региональном Реестре функций органов государственной власти ХМАО-Югры, Едином портале государственных и муниципальных услуг РФ;

 - посредством телефонной связи по номерам:

Центральная городская библиотека – 8 (34638) 999-00;

Городская библиотека № 2 – 8 (34638) 29-421;

Детская библиотека – 8 (34638) 29-060, 29-770.

* + 1. На информационных стендах содержится следующая информация:

 - месторасположение, почтовые адреса, график (режим) работы, номера телефонов, адреса электронной почты библиотек МУК «ЛЦБС»;

 - информация о процедуре предоставления муниципальной услуги;

 - перечень вышестоящих органов и должностных лиц, куда может быть подана жалоба в случае отказа в предоставлении муниципальной услуги.

* + 1. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты МУК «ЛЦБС», ответственные за предоставление муниципальной услуги, подробно и в вежливой форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, в которое позвонил гражданин, фамилию, имя, отчество и должность специалиста, принявшего телефонный звонок.
	1. Запрос заявителя в МУК «ЛЦБС» о предоставлении муниципальной услуги приравнивается к согласию такого заявителя с обработкой его персональных данных в целях и объёме, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

 В случае, если для предоставления муниципальной услуги необходимо предоставление документов и информации об ином лице, не являющимся заявителем, при обращении за получением муниципальной услуги заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие наличие согласия указанных лиц или их законных представителей на обработку персональных данных указанных лиц, а также полномочие заявителя действовать от имени указанных лиц или их законных представителей при передаче персональных данных указанных лиц.

1. Стандарт предоставления муниципальной услуги
	1. Наименование муниципальной услуги - библиотечное обслуживание граждан.
	2. Муниципальная услуга предоставляется муниципальным учреждением культуры «Лянторская централизованная библиотечная система».
	3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

 - выдача документа из фондов МУК «ЛЦБС» заявителю;

 - получение справки в соответствии с информационным запросом заявителя;

 - посещение заявителем библиотечного мероприятия.

* 1. Срок предоставления муниципальной услуги при личном обращении - в течение рабочего дня, в соответствии с графиком (режимом) работы МУК «ЛЦБС».
	2. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

 - Конституция Российской Федерации;

 - Гражданский кодекс Российской Федерации;

 - Основы законодательства Российской Федерации о культуре, утвержденные Верховным Советом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1;

 - Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

 - Федеральный закон Российской Федерации от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

 - Федеральный закон Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

 - Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-Ф «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;

 - Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

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

 - Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

 - постановление Правительства Российской Федерации от 24.10.2011г. № 861 «О Федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)»;

 - Закон Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 28.10.2011 № 105-оз «О регулировании отдельных вопросов библиотечного дела и обязательного экземпляра документов Ханты-Мансийского автономного округа - Югры»;

 - Устав городского поселения Лянтор;

 - Устав МУК «ЛЦБС».

* 1. Перечень необходимых документов для получения муниципальной услуги в случае личного обращения заявителя:
		1. Паспорт гражданина или паспорт одного из родителей (законных представителей) ребёнка - для лиц, не достигших 14 лет.
		2. Согласие на обработку персональных данных.
		3. Для получения муниципальной услуги в электронном виде документы не требуются.
	2. Основания для отказа в приёме документов необходимых для предоставления муниципальной услуги отсутствуют.
	3. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:
		1. Заявитель не принял и (или) нарушил правила пользования библиотеками МУК «ЛЦБС».
		2. Не предоставление документов необходимых для получения муниципальной услуги согласно пункту 2.6. настоящего административного регламента.
	4. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.
	5. Максимальный срок ожидания в очереди при обращении за муниципальной услугой и при получении результата предоставления муниципальной услуги не более 15 минут.
	6. Срок регистрации запроса заявителя.

 В случае личного обращения заявителя для получения муниципальной услуги запрос формируется в устной форме и регистрации не подлежит.

* 1. Требования к местам предоставления муниципальной услуги:
		1. Помещения МУК «ЛЦБС», предназначенные для приёма заявителей в целях предоставления муниципальной услуги, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию о МУК «ЛЦБС»:

 - наименование;

 - место нахождения;

 - режим работы.

* + 1. Требования к местам ожидания:

 - места ожидания в очереди на получение муниципальной услуги должны быть оборудованы стульями.

* + 1. Требования к месту приёма заявителей:

 - помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы», правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации, нормам охраны труда, требованиям по технике безопасности;

 - рабочие места для заявителей оснащены персональными компьютерами для получения доступа к оцифрованным изданиям.

* + 1. Требования к местам информирования:

 - места информирования в МУК «ЛЦБС», предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

 - справочной информацией необходимой для получения муниципальной услуги.

* 1. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:
		1. Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

 - доступность обращения за предоставлением муниципальной услуги, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

 - возможность получения муниципальной услуги в электронной форме.

* + 1. Показателями качества муниципальной услуги является:

 - соответствие предоставляемой услуги требованиям административного регламента;

 - отсутствие жалоб заявителей услуги на действия, бездействия должностных лиц МУК «ЛЦБС»;

 - соблюдения сроков ожидания предоставления муниципальной услуги.

1. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме
	1. Предоставление муниципальной услуги заявителю включает в себя следующие административные процедуры:

 - запись (перерегистрация) заявителя в библиотеку МУК «ЛЦБС»;

 - выдача документа из фондов МУК «ЛЦБС» заявителю;

 - ответ на запрос заявителя;

 - проведение культурно-просветительских и образовательных мероприятий, утверждённых планом работы МУК «ЛЦБС».

* + 1. Запись (перерегистрация) заявителей в библиотеку МУК «ЛЦБС»:

 а) основанием для начала данного административного действия является личное обращение заявителя к лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги;

 б) ответственными лицами за предоставление муниципальной услуги являются: главный библиотекарь Центральной городской библиотекой, главный библиотекарь Городской библиотекой № 2, главный библиотекарь Детской библиотекой;

 в) в случае первичного обращения заявителя, лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, выполняет следующие действия:

 - знакомит заявителя с правилами пользования библиотекой МУК «ЛЦБС»; правилами предоставления доступа к информационно-телекоммуникационной сети Интернет в библиотеках МУК «ЛЦБС»;

 - оформляет заявителю регистрационную карточку, читательский формуляр и согласие заявителя на обработку персональных данных.

 В случае повторного обращения заявителя, лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, выполняет следующие действия:

 - сверяет персональные данные заявителя, зафиксированные в единой регистрационной картотеке с документом, удостоверяющим личность;

 - в случае изменения персональных данных - редактирует учётную запись в регистрационной картотеке и подтверждает их личной подписью заявителя;

 - в случае наличия у заявителя задолженности (несвоевременного возвращения полученных из фондов библиотек МУК «ЛЦБС» изданий) приостанавливает возможность получения услуги до возврата документов в библиотеку или до возмещения вреда, причиненного библиотеке;

 г) результатом исполнения данной административной процедуры является оформление заявителю регистрационной карточки, читательского формуляра, согласия на обработку персональных данных (либо перерегистрация заявителя в библиотеке).

 д) максимальный срок исполнения данного административного действия составляет не более 15 минут (в случае перерегистрации - не более 10 минут).

* + 1. Выдача документа из фондов МУК «ЛЦБС» заявителю:

 а) основанием для начала данного административного действия является личное обращение заявителя к лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги;

 б) ответственными лицами за предоставление муниципальной услуги являются: главный библиотекарь Центральной городской библиотекой, главный библиотекарь Городской библиотекой № 2, главный библиотекарь Детской библиотекой;

 в) выдача документов из фондов МУК «ЛЦБС» осуществляется в следующих формах библиотечного обслуживания:

 - выдача документов для работы в помещении библиотеки (осуществляется в читальном зале);

 - выдача документов для использования вне библиотеки – для заявителей, имеющих постоянную регистрацию в г. Лянторе и Сургутском районе (осуществляется на абонементе).

 Лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, выполняет следующие действия при выдаче документов из фондов МУК «ЛЦБС» в читальном зале.

 Выдача документов:

 - принимает запрос у заявителя на выдачу документов;

 - подбирает запрашиваемый документ;

 - проверяет документ на наличие дефектов;

 - делает отметку в листке возврата;

 - записывает сведения о документе в читательский формуляр;

 - получает личную роспись заявителя в читательском формуляре;

 - принимает документы от заявителя: каждый сданный документ сверяет с записью в читательском формуляре, проверяет документ на наличие дефектов;

 - составляет акт приемки документа с указанием причиненного ему ущерба, в случае наличия претензий, к состоянию возвращаемого заявителем документа.

 Выдача электронных изданий:

 - принимает запрос у заявителя на выдачу изданий;

 - сообщает заявителю номер автоматизированного рабочего места;

 - знакомит заявителя с правилами работы на автоматизированных рабочих местах и пользования электронными базами данных;

 - выдаёт электронное издание из фонда МУК «ЛЦБС» на цифровом носителе или рекомендует методику поиска в электронных базах данных МУК «ЛЦБС»;

 - получает запрос от заявителя на распечатку копии документа;

 - распечатывает копию документа заявителю.

 Лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, выполняет следующие действия при выдаче документов из фондов МУК «ЛЦБС» на абонементе:

 - знакомит заявителя с системой расстановки фонда (при первом посещении);

 - проверяет наличие запрашиваемого документа в электронном каталоге и наличие издания на полке;

 - выдаёт документы заявителю: ищет читательский формуляр, указывает срок в листке возврата, проверяет наличие страниц, записывает документы в читательский формуляр, получает личную роспись заявителя в читательском формуляре;

 - принимает документ от заявителя: ищет читательский формуляр, сверяет записи в читательском формуляре с инвентарным номером документа, списывает сдаваемый документ (вычеркивает из читательского формуляра инвентарный номер, ставит роспись о приеме документа), проверяет документ на наличие дефектов;

 - составляет акт приёмки документа с указанием причинённого ему ущерба, в случае наличия претензий, к состоянию возвращаемого заявителем документа;

 - продлевает срок пользования документом: ищет читательский формуляр, делает отметку о продлении срока пользования;

 г) результатом исполнения данной административной процедуры является выдача документа из фондов МУК «ЛЦБС» заявителю;

 д) максимальный срок исполнения данного административного действия составляет не более 15 минут.

* + 1. Ответ на запрос заявителя:

 а) основанием для начала данного административного действия является личное обращение заявителя к должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги;

 б) ответственными лицами за предоставление муниципальной услуги являются: заведующий Центральной городской библиотекой, заведующий Городской библиотекой № 2, заведующий Детской библиотекой;

 в) лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, выполняет следующие действия:

 - принимает запрос у заявителя на получение справки;

 - уточняет тему, целевое и читательское назначение, полноту источников, типы, виды документов, хронологические рамки запросов;

 - выполняет запрос письменно или устно;

 - предоставляет информацию заявителю.

 г) результатом исполнения данной административной процедуры является выдача справки, в соответствии с информационным запросом заявителя;

 д) максимальный срок исполнения данного административного действия составляет не более 30 минут.

* + 1. Проведение культурно-просветительских и образовательных мероприятий, утвержденных планом работы МУК «ЛЦБС»:

 а) основанием для начала данного административного действия является личное обращение заявителя к лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги;

 б) ответственными лицами за предоставление муниципальной услуги являются: заведующий Центральной городской библиотекой, заведующий Городской библиотекой № 2, заведующий Детской библиотекой;

 в) лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, выполняет следующие действия:

 - обеспечивает проведение мероприятия в соответствии с поданными заявками (просмотр и отбор документов, консультации, организация мероприятия).

 г) результатом исполнения данной административной процедуры является участие заявителя в мероприятии, проводимом библиотеками МУК «ЛЦБС»;

 д) максимальный срок исполнения данного административного действия составляет не более 1 часа 30 минут.

 3.2. Последовательность административных процедур при предоставлении муниципальной услуги приведена в блок-схеме (приложение 2 к настоящему административному регламенту).

1. Формы контроля за исполнением административного регламента
	1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений лицами, ответственными за предоставления муниципальной услуги, осуществляется постоянно в процессе осуществления административных процедур директором МУК «ЛЦБС», а также путем проведения проверок соблюдения исполнения положений административного регламента.
	2. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании решения Главы городского поселения Лянтор.

 Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. При проведении плановой проверки рассматриваются вопросы, связанные с исполнением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением той или иной административной процедуры (тематические проверки).

 Периодичность осуществления плановых проверок устанавливается Главой городского поселения Лянтор, но не менее одного раза в год.

 Внеплановые проверки проводятся по обращению (жалобе) граждан и юридических лиц.

 По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

 Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, осуществляется начальником управления по делам молодёжи, культуры и спорта Администрации городского поселения Лянтор при проведении текущего контроля и (или) при проведении плановых (внеплановых) проверок.

* 1. Персональная ответственность лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, и лиц, осуществляющих контроль за предоставлением муниципальной услуги, устанавливается в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

 Лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за несоблюдение и (или) неисполнение, ненадлежащее исполнение положений административного регламента и иных нормативных правовых актов.

1. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц муниципального учреждения культуры «Лянторская централизованная библиотечная система»
	1. Досудебное обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц или муниципальных служащих осуществляется в соответствии с постановлением Администрации городского поселения Лянтор от 27.12.2012 № 651 «Об утверждении порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации городского поселения Лянтор и её должностных лиц, муниципальных служащих»

Приложение 1

к административному регламенту

Режим

 предоставления муниципальной услуги

по библиотечному обслуживанию граждан

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Отдел | Режимработы зимой | Режим работы летом | Выходныедни |
| МУК «Лянторская централизованная библиотечная система» |
| Центральная городская библиотека | 11.00-19.00четверг 10.00-19.00суббота, воскресенье10.00-18.00 | 10.00-18.00четверг 10.00-19.00перерыв 13.00-14.00 | пятница (зима – январь, февраль, март, апрель, май, сентябрь, октябрь, ноябрь, декабрь);пятница, суббота (лето – июнь, июль, август) |
| Городская библиотека №2 | 11.00 - 19.00среда 10.00-19.00суббота, воскресенье 10.00 - 19.00перерыв 14.00-15.00 | 10.00 - 18.00 среда 10.00-19.00перерыв14.00-15.00 | понедельник (зима – январь, февраль, март, апрель, май, сентябрь, октябрь, ноябрь, декабрь);понедельник, воскресенье (лето – июнь, июль, август) |
| Детская библиотека | 10.00-18.00среда 10.00-19.00перерыв13.00-14.00 | 10.00-18.00среда 10.00-19.00перерыв13.00-14.00 | суббота (зима – январь, февраль, март, апрель, май, сентябрь, октябрь, ноябрь, декабрь);пятница, суббота (лето – июнь, июль, август) |

Санитарные дни: последний рабочий день месяца

Приложение 2

к административному регламенту

Блок-схема предоставления муниципальной услуги

по библиотечному обслуживанию граждан

Заявитель

Личное обращение

Несоответствие документов, необходимых для получения муниципальной услуги согласно пункту 2.6., а так же наличие условий согласно пункту 2.8.

Соответствие документов, необходимых для получения муниципальной услуги согласно пункту 2.6.

Отказ в предоставлении

муниципальной услуги

Запись (перерегистрация) заявителей

в библиотеку МУК «ЛЦБС»

(не более 15 (10) минут)

Выдача документа из фондов

МУК «ЛЦБС» заявителю

(не более 15 минут)

Выполнение справки,

 в соответствии

с информационным запросом заявителя (не более 15 минут)

проведение культурно-просветительских

и образовательных мероприятий, утвержденных планом работы МУК «ЛЦБС»

(1 час 30 минут)

Муниципальная услуга оказана