|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение №4к постановлению администрацииГрайворонского районаот «26» марта 2014 года №175 |

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**предоставления муниципальных услуг**

**«Организация библиотечного обслуживания населения»**

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент (далее - Регламент) предоставления муниципальной услуги "Организация библиотечного обслуживания населения" разработан в целях повышения качества, доступности и прозрачности предоставления муниципальной услуги, создания необходимых условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги.

1.2. Заявителями при исполнении муниципальной услуги являются физические и юридические лица, а также лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (далее - заявители).

1.3. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется непосредственно должностными лицами Муниципального казенного учреждения культуры «Грайворонская ЦРБ им. А.С. Пушкина», сокращенно – МКУК «Грайворонская ЦРБ им. А.С. Пушкина» и Муниципального казенного учреждения культуры «Грайворонская районная детская библиотека» (далее - Библиотека).

Сведения о местонахождении, контактных телефонах, адресах электронной почты:

Место нахождения библиотек: 309370, Белгородская область, г. Грайворон, ул. Советская, д. 7., 309370 Белгородская область, г. Грайворон, ул. Ленина,37.

Контактный телефон (телефон для справок): (47261)4-52-91, (47261) 45567

Адрес официального сайта: www. grbiblpushkin.bos.ru, www. grdb.fo

Адрес электронной почты: grbiblpushkin@yandex.ru, grdb@bk.ru

Режим работы библиотеки: ежедневно с 9-00 до 19-00 час. (кроме понедельника).

. Информирование о предоставлении муниципальной услуги производится:

- по электронной почте;

- по телефону;

- в средствах массовой информации;

- посредством личного обращения в библиотеки;

- на информационном стенде в помещениях библиотек;

- другими средствами рекламы: визуальными, голосовыми.

Информация о предоставлении муниципальной услуги содержит сведения:

- местонахождение библиотеки;

- номер справочного телефона библиотеки;

- адрес электронной почты (при наличии);

- режим работы библиотеки;

- административный регламент предоставления муниципальной услуги;

- сроки проведения мероприятий;

- содержание муниципальной услуги.

Информация о предоставлении муниципальной услуги должна быть доступна заявителю без взимания платы за ознакомление с информацией.

 Доступ к информации о предоставлении муниципальной услуги не может быть обусловлен требованием регистрации заявителей или предоставления ими персональных данных, а также требованием заключения ими лицензионных или иных соглашений.

Основными требованиями к информированию являются:

- достоверность предоставляемой информации;

- четкость в изложении информации;

- полнота информации;

- удобство и доступность получения информации об административных процедурах;

- оперативность предоставления информации об административных процедурах.

Информирование граждан о правилах предоставления государственной муниципальной услуги организуется следующим образом:

- публичное информирование проводится посредством размещения информации на официальном сайте в сети Интернет администрации, управления культуры, библиотеки, на информационных стендах Муниципального казенного учреждения культуры "Грайворонская ЦРБ им. А.С. Пушкина» и Муниципального казенного учреждения культуры «Грайворонская районная детская библиотека», в средствах массовой информации;

- индивидуальное информирование проводится в форме устного информирования (лично или по телефону) и письменного информирования (по почте, посредством электронной почты).

Информирование по телефону осуществляется должностными лицами библиотеки по справочным телефонам в соответствии с графиком работы библиотек. Должностные лица библиотек дают исчерпывающую информацию о предоставлении муниципальной услуги. При ответе на телефонные звонки должностное лицо представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса; во время разговора следует произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Время индивидуального устного информирования не может превышать 15 минут.

Индивидуальное письменное информирование при обращении заявителя в Муниципальное казенное учреждение культуры "Грайворонская ЦРБ им. А.С. Пушкина" и Муниципальное казенное учреждение культуры «Грайворонская районная детская библиотека» осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением.

Ответ на вопрос предоставляется в простой, четкой и понятной форме с указанием должности лица, подписавшего ответ, а также фамилии, имени, отчества и номера телефона непосредственного исполнителя.

Ответ направляется в письменном виде.

При индивидуальном письменном информировании ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

Информирование по электронной почте должно быть доступно заявителям для ознакомления и использования без каких-либо ограничений. При информировании по обращениям, направленным по электронной почте, ответ направляется по электронной почте на электронный адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.

Информирование при личном обращении осуществляется должностными лицами библиотеки на рабочем месте в соответствии с графиком работы библиотеки. При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, обязано дать исчерпывающую информацию о предоставлении муниципальной услуги, ответить на все возникающие у заявителя вопросы. Срок индивидуального личного информирования не должен превышать 15 минут.

Информирование с использованием СМИ, других средств рекламы должно быть доступно заявителю для ознакомления без каких-либо ограничений.

Информация, размещаемая на информационном стенде в помещении библиотеки, должна содержать: информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, содержании услуги, форме, времени и месте предоставления муниципальной услуги.

1. **Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**2.1. Полное наименование муниципальной услуги:** "Организация библиотечного обслуживания населения" (далее - муниципальная услуга).

**2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.**

Муниципальная услуга предоставляется администрацией муниципального района «Грайворонский район» Белгородской области через Муниципальное казенное учреждение культуры "Грайворонская центральная районная библиотека им. А.С. Пушкина" и Муниципальное казенное учреждение культуры «Грайворонская районная детская библиотека», их обособленные подразделения, расположенные на территории муниципального района «Грайворонский район» Белгородской области. Места их нахождения, график работы, справочные телефоны, адреса электронной почты указаны в списке исполнителей муниципальной услуги (приложение №1 к Регламенту).

**2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:**

- предоставление заявителю документов по его запросу;

- предоставление заявителю справки на информационный запрос в режиме "запрос-ответ";

- предоставление заявителю информации о новых документах, поступивших в библиотеку;

- предоставление доступа к сети Интернет, предоставление персонального компьютера;

- оказание услуг по ксерокопированию, печати, цифровой обработке документов заявителей;

- обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

**2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.**

Общий срок предоставления муниципальной услуги составляет один рабочий день с момента обращения заявителя.

**2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги:**

- Конституция Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 4);

- Гражданский кодекс Российской Федерации (Собрание законодательства РФ, 1994, N 32);

- Федеральный закон от 6 октября 2003 года N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления Российской Федерации" (Собрание законодательства РФ, 06.10.2003, N 40, ст. 3822);

- Федеральный закон от 27 июля 2006 года N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" ("Российская газета", N 165, 29.07.2006);

- Федеральный закон от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных" ("Российская газета", N 165, 29.07.2006);

- Основы законодательства Российской Федерации о культуре, утвержденные ВС РФ от 9 октября 1992 года N 3612-1 ("Российская газета", N 248, 17.11.1992);

- Федеральный закон от 29 декабря 1994 года N 78-ФЗ "О библиотечном деле" ("Российская газета", N 11 - 12, 17.01.1995);

- Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, №1);

- Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

- Постановление Правительства Российской Федерации от 24 июля 1997 года N 950 "Об утверждении Положения о государственной системе научно-технической информации" ("Российская газета", N 153, 09.08.1997);

- Постановление Правительства Российской Федерации от 11 ноября 2005 года № 679 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг»;

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 года № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 52 (2 ч.);

- закон Белгородской области от 9 ноября 1999 года N 81 "О библиотечном деле в Белгородской области" ("Белгородские известия", N 178 - 180, 26.11.1999);

- закон Белгородской области от 12 июля 2004 года № 128 «О государственной поддержке развития библиотечного обслуживания детей в Белгородской области» (Сборник нормативных правовых актов Белгородской области, 2004, № 60);

- Постановление Губернатора Белгородской области от 22 октября 2004 года № 203 «Об обязательном экземпляре документов Белгородской области» (Сборник нормативных правовых актов Белгородской области, 2004, № 63; 2009, № 10);

- Постановление правительства Белгородской области от 22 июня 2005 года №138а-пп «Об утверждении перечня бюджетных услуг и порядка формирования и корректировки перечня бюджетных услуг» (Сборник нормативных правовых актов Белгородской области, 2005, № 71);

-Постановление правительства Белгородской области от 29 января 2010 года № 34-пп «О системе мер по развитию информационного общества и формированию электронного правительства в Белгородской области на 2010 - 2012 годы» (Белгородские известия, 2010, №22);

-Постановление правительства Белгородской области от 30.05.2011 года № 205-пп «О порядке разработки и утверждения административных регламентов»

- Устав муниципального района «Грайворонский район» Белгородской области ("Родной край", № 51, 23.06.2007; № 61, 24.07.2007г.);

- Устав МКУК "Грайворонская ЦРБ им. А.С. Пушкина" (Постановление администрации муниципального района «Грайворонский район» Белгородской области от 07.11.2011г. № 668);

- Устав МКУК "Грайворонская районная детская библиотека" (Постановление администрации муниципального района «Грайворонский район» Белгородской области от 31.10.2011г. № 651).

Иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Белгородской области, администрации муниципального района «Грайворонский район» Белгородской области, регламентирующими правоотношения в сфере предоставления услуги.

**2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.**

Заявители предоставляют следующие документы: удостоверение личности (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации).

Заявителям, не достигшим 14 лет, муниципальная услуга предоставляется на основании документов, удостоверяющих личность их родителей (законных представителей).

**2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов.**

Основанием для отказа в приеме документов для предоставления муниципальной услуги является предоставление документов в нечитабельном виде.

**2.8. Перечень оснований для приостановления и отказа в предоставлении муниципальной услуги.**

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- отсутствие сведений, соответствующих запросу;

- несоответствие запроса заявителя содержанию муниципальной услуги;

- нарушение заявителем правил поведения в библиотеке;

- отсутствие технических возможностей для предоставления муниципальной услуги (авария, проведение профилактических работ, др.);

- непредставление документа, удостоверяющего личность, для получения доступа к муниципальной услуге;

- обращение за получением муниципальной услуги в дни и часы, в которые библиотека закрыта для посетителей.

Основанием для приостановления предоставления муниципальной услуги является отсутствие в запросе заявителя сведений, необходимых для осуществления поиска.

Отказ в предоставлении муниципальной услуги не является основанием для ограничения заявителя в повторном обращении за предоставлением муниципальной услуги после устранения причин, послуживших основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

**2.9. Размер оплаты, взимаемой с заявителя, и способы ее взимания.**

Муниципальная услуга оказывается бесплатно, за исключением дополнительных библиотечных услуг, перечисленных в пункте 3.5.2. Регламента.

**2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса и при получении результата услуги.**

При личном обращении заявителя для подачи запроса о предоставлении муниципальной услуги и получения результатов предоставления муниципальной услуги ожидание в очереди к сотруднику МКУК "Грайворонская ЦРБ им. А.С. Пушкина" и МКУК «Грайворонская районная детская библиотека» не должно превышать 15 минут.

Прием заявления при обращении заявителя, а также выдача результатов предоставления муниципальной услуги (после прохождения процедур, предусмотренных настоящим Регламентом) осуществляется сотрудником МКУК " Грайворонская ЦРБ им. А.С. Пушкина" и МКУК «Грайворонская районная детская библиотека» в течение 15 минут.

**2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.**

Время регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги составляет не более 30 минут.

**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 муниципальной услуги.**

Библиотеки должны быть оснащены специальной техникой, оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов в количестве, обеспечивающем надлежащее качество, периодичность и сроки выполнения работ.

Библиотеки должны располагать штатом специалистов в количестве, необходимом для выполнения всего объема работ.

Для специалистов каждой категории должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Квалификация сотрудников должна поддерживаться на высоком уровне учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации, проведением инструктажей, стажировок, контролем состояния здоровья и др.

Библиотеки должны иметь библиотечный фонд, обеспечивающий информационные потребности заявителей и отвечающий следующим характеристикам: универсальность, разумный объем, информативность, постоянная обновляемость.

Библиотеки должны обеспечивать выполнение обязательных требований охраны труда, мер противопожарной защиты, охраны окружающей среды по нормам и правилам, действующим на территории Российской Федерации.

Библиотеки размещаются в специально предназначенном здании (помещении), доступном для населения. Состояние здания, в котором размещается библиотека, не должно являться аварийным, должно соответствовать строительным нормам, иметь исправные системы отопления и вентиляции. Прилегающая к входу в библиотеку территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в чистоте и порядке.

Центральный вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, местонахождении, режиме работы учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях (присутственных местах).

Места предоставления муниципальной услуги включают места для ожидания, информирования, приема заявителей, которые оборудуются стульями (креслами) и столами и обеспечиваются писчей бумагой и письменными принадлежностями (для записи информации, написания заявлений).

Для удобства получения информации и заполнения необходимых документов в помещении библиотеки должен быть размещен информационный стенд с перечнем необходимых документов и указанием порядка предоставления муниципальной услуги.

На информационном стенде размещаются следующие информационные материалы:

- наименование предоставляемой муниципальной услуги;

- выдержки из нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

- перечень документов, которые заявитель должен представить для предоставления муниципальной услуги;

- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги;

- адрес, телефоны и график работы библиотеки;

- номер телефона, номер факса, электронный адрес и адрес официального сайта в сети Интернет;

- блок-схема, наглядно отображающая алгоритм прохождения административных процедур и порядок предоставления муниципальной услуги (приложение N 4 к настоящему Регламенту).

При изменении условий и порядка предоставления муниципальной услуги информация об изменениях должна быть выделена цветом и пометкой "Важно".

Информационный стенд максимально заметен, хорошо просматриваем и функционален, оборудован карманами формата A4, в которых размещаются информационные листки.

Текст материалов, размещаемых на стенде, напечатан удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделены.

**2.13. Показатели доступности и качества муниципальных услуг:**

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги и условий ожидания приема;

- своевременное, полное информирование о муниципальной услуге посредством форм информирования, предусмотренных административным регламентом;

- обоснованность отказов в предоставлении муниципальной услуги;

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу.

Соответствие исполнения административного регламента требованиям к качеству и доступности предоставления муниципальной услуги осуществляется на основе анализа практики применения административного регламента.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения**

**административных процедур, требования к порядку их**

**выполнения, в том числе особенности выполнения**

**административных процедур в электронной форме**

**3.1. Последовательность административных процедур, выполняемых при предоставлении муниципальной услуги, показана на** **блок-схеме** **(приложение №4 к Регламенту).**

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) регистрацию (перерегистрацию) заявителей;

2) справочно-библиографическое и информационное обслуживание;

3) обслуживание заявителей в библиотеках, включая предоставление доступа к документу в читальном зале и выдачу документа заявителю во временное пользование;

4) внестационарное обслуживание;

5) предоставление дополнительных библиотечных услуг.

**3.2. Регистрация (перерегистрация) заявителя.**

Юридическим фактом, основанием для начала исполнения административной процедуры по регистрации (перерегистрации) является личное обращение заявителя.

Специалист библиотеки, в которую обратился заявитель, осуществляет его регистрацию.

Специалист библиотеки при регистрации проверяет подлинность документов, предоставленных заявителем.

После проверки подлинности документов специалист библиотеки выдает заявителю читательский формуляр (приложение N 2 к Регламенту) для заполнения, при необходимости оказывает ему помощь.

После оформления читательского формуляра специалист библиотеки производит его регистрацию в журнале регистрации читательских формуляров.

Специалист библиотеки знакомит заявителя с правилами поведения в библиотеке и правилами пользования имуществом библиотеки.

Результатом административной процедуры является выдача заявителю читательского формуляра.

Максимальный срок выполнения административной процедуры - 20 минут с момента обращения заявителя.

Фиксация выполнения административной процедуры производится путем регистрации оформленных читательских формуляров в журнале регистрации читательских формуляров.

**3.3. Справочно-библиографическое и информационное обслуживание.**

Юридическим фактом, основанием для начала административной процедуры справочно-библиографического и информационного обслуживания является оформление читательского формуляра и последующее обращение заявителя.

После оформления читательского формуляра заявитель осуществляет библиографический поиск документа самостоятельно или с помощью библиографа.

При самостоятельном тематическом и/или адресно-библиографическом поиске заявителю предоставляется свободный доступ к справочно-библиографическому аппарату библиотеки.

При поиске с помощью библиографа заявитель обращается к нему с библиографическим запросом в устной или письменной форме.

При отсутствии документа в фонде библиотеки библиограф переадресовывает заявителя к специалисту, который принимает меры по его поиску в МКУК "Грайворонская ЦРБ им. А.С. Пушкина" и МКУК «Грайворонская районная детская библиотека», устанавливает местонахождение документа и по согласованию с библиотекой-фондодержателем переадресует требование.

Результатом административной процедуры является:

- нахождение необходимого заявителю документа;

- установление отсутствия документа в фонде библиотеки и переадресация запроса в другую библиотеку МКУК "Грайворонская ЦРБ им. А.С. Пушкина" и МКУК «Грайворонская районная детская библиотека».

Максимальный срок выполнения административной процедуры - 1 час с момента обращения заявителя.

**3.4. Обслуживание заявителей в библиотеках, включая предоставление доступа к документу в читальном зале и выдачу документа заявителю во временное пользование.**

Юридическим фактом, основанием для начала исполнения административной процедуры по обслуживанию заявителей в библиотеках, включая предоставление доступа к документу в читальном зале и выдачу документа заявителю во временное пользование, является нахождение в фонде библиотеки документа, необходимого заявителю.

После библиографического поиска документа заявитель обращается к специалисту библиотеки с устным запросом.

Специалист библиотеки при выдаче документа проводит проверку наличия страниц документа.

Специалист библиотеки производит запись на контрольном листке (в читальном зале) либо книжном формуляре (на абонементе).

Заявитель должен расписаться за каждый полученный документ на читательском формуляре. При возврате документов подпись читателя в его присутствии погашается подписью библиотекаря.

В читальном зале число выдаваемых изданий не ограничено, а количество выдаваемых документов во временное пользование определяется правилами пользования библиотекой.

Результатом административной процедуры является предоставление заявителю необходимого документа в читальном зале или во временное пользование по абонементу.

Максимальный срок выполнения административной процедуры - 30 минут с момента обращения заявителя за выдачей документа.

Фиксация административной процедуры производится путем заполнения читательского формуляра.

**3.5. Внестационарное обслуживание.**

Юридическим фактом, основанием для начала исполнения административной процедуры по обслуживанию отдельных граждан, которые не имеют возможности посещать библиотеку в силу преклонного возраста и с ограниченными физическими возможностями, является нахождение в фонде библиотеки документа, необходимого заявителю.

Заявитель Услуги может обратиться в любую из библиотек МКУК "Грайворонская ЦРБ им. А.С. Пушкина" и МКУК «Грайворонская районная детская библиотека», лично по телефону или путем отправления сообщения на электронный адрес, указанный в п. 2.2 настоящего регламента. В случае отсутствия у получателя Услуги телефонной и электронной связи, его просьбу о предоставлении Услуги имеют право передать в устной форме его родственники, социальные работники, знакомые;

Специалист библиотеки фиксирует полученную заявку на предоставление Услуги в тетради учета;

Заявителю Услуги сообщают о дате и времени посещения специалиста библиотеки в течение 3-х дней с момента поступления заявки;

При первом посещении на дому специалист библиотеки знакомит заявителя Услуги с правилами пользования библиотекой под роспись, оформляет читательский формуляр на основании документа, удостоверяющего личность заявителя Услуги;

Специалист библиотеки производит запись на читательском формуляре;

Заявитель должен расписаться за каждый полученный документ на читательском формуляре. При возврате документов подпись читателя в его присутствии погашается подписью библиотекаря.

Результатом административной процедуры является предоставление заявителю необходимого документа во временное пользование по абонементу.

Максимальный срок выполнения административной процедуры - 30 минут с момента обращения заявителя за выдачей документа.

Фиксация административной процедуры производится путем заполнения читательского формуляра.

**3.6. Предоставление дополнительных библиотечных услуг.**

Юридическим фактом, основанием для начала исполнения административной процедуры является обращение заявителя к сотруднику библиотеки. Сотрудник библиотеки информирует заявителя о тарифах на дополнительные библиотечные услуги.

К дополнительным библиотечным услугам относятся:

- составление библиографических списков и справок по разовым запросам читателей;

- ксерокопирование документов;

- предоставление нормативных правовых актов на электронных носителях;

- печать информации с электронных носителей заявителей;

- печать документов с использованием справочно-правовых систем;

- пользование книжными изданиями сверх нормативных сроков;

- предоставление персонального компьютера заявителям для работы с собственными документами;

- предоставление доступа к сети Интернет;

- проведение детских праздников по заказу;

- показ кукольного спектакля.

Прейскурант стоимости дополнительных библиотечных услуг, заверенный печатью МКУК "Грайворонская ЦРБ им. А.С. Пушкина" и МКУК «Грайворонская районная детская библиотека», размещается на информационном стенде библиотеки.

В результате денежных расчетов заявителю выдается документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

Результатом административной процедуры является предоставление заявителю дополнительных библиотечных услуг, перечисленных в п. 3.5.2. Регламента.

Максимальный срок исполнения административной процедуры не должен превышать 10 минут с момента оплаты стоимости дополнительных библиотечных услуг.

**4. Формы контроля за исполнением**

**административного регламента**

**4.1. Контроль за предоставлением муниципальной услуги** может быть внутренним или внешним.

**4.2. Внутренний контроль** осуществляется руководителями Муниципального казенного учреждения культуры "Грайворонская ЦРБ им. А.С. Пушкина" и Муниципального казенного учреждения культуры «Грайворонская районная детская библиотека»

Внутренний контроль подразделяется на:

- оперативный контроль (по конкретному обращению заинтересованного лица);

- контроль итоговый (по итогам месяца, квартала, года);

- тематический контроль (подготовка к определенному мероприятию и т.д.).

**4.3. Управление культуры администрации Грайворонского района осуществляет внешний контроль путем:**

- мониторинга показателей доступности и качества муниципальной услуги;

- анализа обращений, жалоб заявителей;

- проведения выездных проверок.

Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), отдельные вопросы (тематические проверки) или по конкретному обращению заявителя.

**4.4.По итогам проверок устанавливается соответствие или несоответствие качества предоставляемой муниципальной услуги настоящему Регламенту**. По результатам контроля управлением культуры администрации Грайворонского района составляется ежегодный отчет о предоставлении муниципальных услуг.

**4.5.Руководители Муниципального казенного учреждения культуры "Грайворонская ЦРБ им. А.С. Пушкина" и Муниципального казенного учреждения культуры «Грайворонская районная детская библиотека» несут ответственность за соблюдение требований настоящего Регламента** и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемой муниципальной услуги.

**4.6. Ответственность работников библиотек, оказывающих муниципальную услугу**, за качество предоставления муниципальной услуги определяется должностными инструкциями, приказами руководителя и иными локальными актами.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений**

**и действий (бездействия) органа, предоставляющего**

**муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих.**

**5.1. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего.**

Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является:

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 области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, 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 области, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами области, муниципальными правовыми актами;

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

**5.2. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является обращение заявителя как в устной, так и в письменной форме.**

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии) по адресам, указанным в подразделе 1.3. настоящего административного регламента.

**5.3. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.**

Жалоба в письменной форме подается на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. В случае несогласия заявителя с решениями или действиями (бездействием) должностных лиц в связи с предоставлением муниципальной услуги жалоба подается на имя начальника органа, предоставляющего муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются на имя главы администрации района.

 Жалоба может быть направлена по почте, на официальный сайт органов местного самоуправления в сети Интернет http://www.graivoron.ru, через портал государственных и муниципальных услуг Белгородской области http://www.gosuslugi31.ru, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (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) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

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

Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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 области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в подразделе 5.3. настоящего административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение № 1

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

**Список исполнителей муниципальной услуги**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Наименование библиотеки | Почтовый адрес, электронный почтовый ящик ( E-mail:) | Телефоны: рабочий | График приема |
| 1.    2.        3  45678910111213141516171819 | Центральная районная библиотека им. А.С. Пушкина Антоновская муниципальная модельная библиотека-филиал Головчинского сельского поселения Безыменская муниципальная модельная библиотека-филиал Безыменского сельского поселенияГоловчинская муниципальная библиотека-филиал Головчинского сельского поселенияГора-Подольскаямуниципальная модельная библиотека-филиал Гора-Подольского сельского поселенияДоброивановскаямуниципальная библиотека-филиал Доброивановского сельского поселенияДобросельскаямуниципальная модельная библиотека-филиал Доброивановского сельского поселенияДорогощанскаямуниципальная модельная библиотека-филиал Дорогощанского сельского поселенияДунайская муниципальная библиотека-филиал Дунайского сельского поселенияИванолисичанскаямуниципальнаямодельная библиотека-филиал Иванолисичанского сельского поселенияКазачьелисичанскаямуниципальнаябиблиотека-филиал Иванолисичанского сельского поселенияКосиловскаямуниципальнаябиблиотека-филиал Иванолисичанского сельского поселенияКозинскаямуниципальнаямодельная библиотека-филиал Козинского сельского поселенияМокроорловскаяМуниципальная модельнаябиблиотека-филиал Мокроорловского сельского поселенияНовостроевскаямуниципальнаябиблиотека-филиал Новостроевского сельского поселенияПорозовскаямуниципальнаябиблиотека-филиал Дунайского сельского поселенияПочаевскаямуниципальнаямодельная библиотека-филиал Смородинского сельского поселенияСмородинскаямуниципальнаябиблиотека-филиал Смородинского сельского поселенияЧапаевская муниципальнаябиблиотека-филиал Горьковского сельского поселения | 309370, Белгородская область, Грайворонский район, г. Грайворон, улица Советская, 7grbiblpushkin@yandex.ru  309376 Белгородская область, Грайворонский район, с. Головчино, ул. К. Маркса, 1-В antrbibl@bk.ru    309381 Белгородская область, Грайворонский район, с. Безымено, ул. Октябрьская, 75-Аbezymensckaya-biblioteka2010@yandex.ru309376 Белгородская область, Грайворонский район, с. Головчино, ул. Пушкина, 21309382 Белгородская область, Грайворонский район, с. Гора-Подол, ул. Борисенко,48-Е309385 Белгородская область, Грайворонский район, с. Доброивановка, ул. Луговая, 16-А309385 Белгородская область, Грайворонский район, с. Доброе, ул. Грайворонская, 8-А309390 Белгородская область, Грайворонский район, с. Дорогощь, ул. Первомайская, 1-Аdorogoch.kniga@yandex.ru309391 Белгородская область, Грайворонский район, с. Дунайка, ул. Школьная, 9309397 Белгородская область, Грайворонский район, с. Ивановская Лисица, ул. Комсомольская, 71309398 Белгородская область, Грайворонский район, с. Казачья Лисица, ул. К. Маркса, 1309396 Белгородская область, Грайворонский район, с. Косилово, ул. Горянка, 6-А309384 Белгородская область, Грайворонский район, с. Козинка, ул. Центральная, 37-Бkzbib@yandex.ru309392 Белгородская область, Грайворонский район, с. Мокрая Орловка, ул. Центральная, 74309380 Белгородская область, Грайворонский район, с. Новостроевка, ул. Первомайская, 7030939 Белгородская область, Грайворонский район, с. Пороз, ул. Сергеевка, 5309395 Белгородская область, Грайворонский район, с. Почаево, ул. Ленина, 10pochaevobibl@yandex.ru309394 Белгородская область, Грайворонский район, с. Смородино, ул. Выгон, 61309374 Белгородская область, Грайворонский район, пос. Чапаевский, ул. Центральная | (47261)4-52-91   (47261)3-51-45     (47261)4-77-44(47261)3-51-01(47261)4-64-48(47261)4-53-26(47261)4-11-48(47261)4-31-80(47261)4-81-34(47261)6-11-96(47261)4-75-91(47261)6-41-17(47261)4-71-22(47261)4-91-60(47261)4-21-98(47261)3-71-38 | Вторник-воскресеньес 9.00 до 19.00  Вторник-воскресеньес 11.00 до 19.00   Вторник-воскресеньес 11.00 до 19.00Вторник-воскресеньес 13.00 до 18.00Понедельник-субботас 13.00 до 18.00Вторник-воскресеньес 13.00 до 18.00Вторник-воскресеньес 13.00 до 18.00Вторник-воскресеньес 13.00 до 18.00Вторник-воскресеньес 13.00 до 18.00Вторник-воскресеньес 13.00 до 18.00Вторник-воскресеньес 13.00 до 18.00Вторник-воскресеньес 13.00 до 18.00Вторник-воскресеньес 11.00 до 19.00Понедельник-субботас 13.00 до 18.00Вторник-воскресеньес 13.00 до 18.00Вторник, четверг, суббота с 13.00 до 18.00Вторник-воскресеньес 11.00 до 19.00Вторник-воскресеньес 13.00 до 18.00Вторник-воскресеньес 13.00 до 18.00 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Наименование библиотеки | Почтовый адрес, электронный почтовый ящик ( E-mail:) | Телефоны: рабочий | График приема |
| 2021  | Муниципальное казенное учреждение культуры культуры «Грайворонская районная детская библиотека»Филиал «Радуга» | 309374 Белгородская область, г. Грайворон, ул. Ленина 37309374 Белгородская область, г. Грайворон, ул. Ленина 35 | (47261) 45567(47261) 45567 | Вторник-воскресеньес 9.00 до 19.00Понедельник-пятницас 9.00 до 18.00 |