

Утвержден  
постановлением администрации  
городского округа Краснознаменск  
Московской области  
от 23.08.2012 № 471-ПА

**Административный регламент  
предоставления муниципальной услуги  
«ОРГАНИЗАЦИЯ БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ  
КУЛЬТУРНО-МАССОВЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ ДОСУГА  
НАСЕЛЕНИЯ» в Центральной муниципальной библиотеке городского округа  
Краснознаменск Московской области**

**1. Общие положения**

1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «ОРГАНИЗАЦИЯ БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ КУЛЬТУРНО-МАССОВЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ ДОСУГА НАСЕЛЕНИЯ» в Центральной муниципальной библиотеке городского округа Краснознаменск Московской области (далее – муниципальная услуга) разработан во исполнение требований Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.2. Административный регламент - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт предоставления муниципальной услуги.

1.3. Пользователи муниципальной услуги: физические и юридические лица.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. **Краткое наименование муниципальной услуги:** «ОРГАНИЗАЦИЯ БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ КУЛЬТУРНО-МАССОВЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ ДОСУГА НАСЕЛЕНИЯ»

2.2. **Исполнитель муниципальной услуги:** муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная муниципальная библиотека» городского округа Краснознаменск Московской области (Далее - «ЦМБ»).

2.3. **Результат предоставления муниципальной услуги:**

- стационарное обслуживание получателей муниципальной услуги;
- обеспечение оперативного доступа получателей услуги к справочно-поисковому аппарату, базам данных, к информационным ресурсам, библиотечному фонду, включающему в себя книжный фонд, фонд периодических изданий, информационные ресурсы на электронных носителях, виниловых дисках;

- пополнение и обеспечение сохранности библиотечного фонда «ЦМБ»;

- проведение культурно-массовых мероприятий (книжные выставки, презентации книг, лекции, беседы, вечера и др.) для организации досуга населения на базе библиотеки;

- обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. **Срок предоставления муниципальной услуги:**

определяется в зависимости от используемого вида информирования в соответствии с условиями настоящего административного регламента. Время оказания услуг каждому потребителю не регламентируется.

Предоставление во временное пользование любого документа из библиотечного фонда по абонементу производится на срок от 15 до 30 дней, в читальном зале - в течение рабочего дня.

#### **2.5. Нормативно-правовые акты, устанавливающие обязательство по предоставлению услуги:**

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ от 09.10.92 № 3612-1);
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N2300-1 «О защите прав потребителей»
  - Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
  - Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
  - Федеральный закон от 24.11.1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
  - Федеральный закон от 21.12. 1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
  - Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
  - Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
  - Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» от 9.02. 2009 г. № 8-ФЗ;
  - Федеральный закон от 24.07.1998 N 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
  - Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
  - Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
  - Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 № 609 «Положение об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;
  - Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;
  - Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»;
  - Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 № 19 «Об утверждении Правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук»;
  - Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 02.12.1998 № 590 «Об утверждении Инструкции об учете библиотечного фонда»;
  - ГОСТ 7.32-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления;
  - ГОСТ 7.1-2003. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления;
  - ГОСТ 7.60-2003. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Основные виды, термины и определения;

- ГОСТ 7.84-2002. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания, обложки и переплеты. Общие требования и правила оформления.

#### **2.6. Перечень документов для предоставления муниципальной услуги.**

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги:

- читательский билет;
- документ, удостоверяющий личность (паспорт, военный билет или иной официальный документ).
- получатели муниципальной услуги в возрасте до 14 лет записываются в библиотеку на основании удостоверяющих личность документов, предоставляемых их законными представителями (родителями, усыновителями, опекунами), и их письменного поручительства.

Получатели муниципальной услуги при записи в библиотеку официально под личную роспись предупреждаются о возможных видах и размерах компенсации в случае причинения ущерба библиотеке.

Читательский билет (читательский формуляр, регистрационная карточка) заполняется должностным лицом, ответственным за данные действия.

При заверении читательского билета (формуляра, регистрационной карточки) личной подписью получатель муниципальной услуги дает согласие на обработку своих персональных данных. Данные в предоставленных документах не должны противоречить данным документа, удостоверяющего личность заявителя и ребенка.

При получении услуги в электронном виде (через сайт) доступ свободный.

При получении услуги по проведению культурно-массовых мероприятий каждый гражданин независимо от пола, возраста, национальности, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств имеет право на участие в культурной жизни, пользование учреждением, доступ к культурным благам и культурным ценностям.

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

- оснований для отказа в приеме документов не имеется.

#### **2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:**

- отсутствие документов (паспорта, удостоверения личности, читательского билета, формуляра, регистрационной карточки) в соответствии с требованиями предоставления муниципальной услуги.
- при отсутствии регистрации по месту жительства в городе предоставление муниципальной услуги на абонеентах возможно только под залог.
- несоблюдение Правил пользования библиотекой и Правил внутреннего распорядка учреждения;
- несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;
- обращение за предоставлением услуги содержит нецензурные или оскорбительные выражения, нахождение получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения, нахождение получателя услуги в социально неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и так далее).

#### **2.9. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление муниципальной услуги.**

Муниципальная услуга предоставляется на безвозмездной основе. Для иногородних граждан муниципальная услуга предоставляется на безвозмездной основе в читальном зале, без права выдачи документов на дом. Предоставление гражданам дополнительных библиотечных и сервисных услуг осуществляется на платной основе в соответствии с Уставом «ЦМБ» и с перечнем всех платных услуг и тарифов на них, который

корректируется и утверждаются ежегодно Советом депутатов городского округа Краснознаменск Московской области.

Юридическим лицам, за исключением организаций бюджетной сферы, муниципальные услуги предоставляются на основании возмездного договора на предоставление услуг.

**2.10. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги:**

- запрос на предоставление муниципальной услуги при посещении библиотеки принимается в устной форме и осуществляется в момент обращения;
- доступ к библиотечным фондам в помещении библиотеки свободный и открытый (кроме читального зала), поэтому регистрация запроса не осуществляется. Регистрируются только посещение при входе пользователя в библиотеку и книговыдача.

**Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги:**

- время ожидания в очереди 10 минут;
- время регистрации одного получателя муниципальной услуги, в том числе в автоматизированном режиме 15 минут;
- среднее время обслуживания одного получателя муниципальной услуги 20 минут;
- на обслуживание получателей муниципальной услуги с ограниченными возможностями 30 минут.

**2.11. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга:**

Для обслуживания пользователей помещение должно быть оснащено книжными ресурсами, телефонной связью, системой указателей и знаковой навигации, специальным оборудованием.

Библиотека должна быть оснащена оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

К основному оборудованию, используемому в библиотеке, относятся:

- 1) компьютерная техника;
- 2) копировально-множительная техника;
- 3) стеллажи для хранения книг;
- 4) столы и стулья;
- 5) стеллажи, шкафы для книжных выставок.

В местах предоставления муниципальной услуги предусмотрено оборудование доступных мест общественного пользования и хранения верхней одежды посетителей. Места предоставления муниципальной услуги оборудованы системами отопления, а также противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Помещения должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенные температура и влажность воздуха, запыленность, загазованность, слабое освещение, шум, вибрация). Помещения должны соответствовать требованиям санитарно-эпидемиологических правил и нормативов: «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы, СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03», Правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ -13-01-94), нормам охраны труда, введенным в действие приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11. 1994 № 736.

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

- территориальная доступность;
- оборудованные места ожидания, обслуживания;
- организация свободного доступа к книжным фондам;

- наличие системы информирования и консультирования в соответствии с административным регламентом;

**Показателями качества оказания муниципальной услуги являются:**

- соответствие требованиям Регламента;
- квалификация персонала, оказывающего муниципальную услугу;
- оказание услуги в соответствии со сроками, предусмотренными настоящим административным регламентом;
- результаты служебных проверок;
- исполнительская дисциплина;
- оптимальность использования ресурсов учреждения;
- эстетичность, комфортность, социальная адресность, точность, своевременность, актуальность и безопасность культурно-досуговых услуг.

Соответствие показателям качества услуги и обжалования приводит к большей удовлетворенности получателей, а соответствие показателям доступности - к увеличению количества получателей.

**2.13. Сведения об информировании по предоставлению муниципальной услуги:**

- информация о муниципальной услуге предоставляется непосредственно в помещениях «ЦМБ»;
- обслуживание читателей-получателей муниципальной услуги работниками библиотеки ведется без предварительной записи в порядке живой очереди;
- рабочие места оборудованы карточками с указанием фамилии, имени, отчества и должности сотрудника библиотеки, оказывающего муниципальную услугу;
- в форме личного консультирования специалистами «ЦМБ», ответственными за предоставление муниципальной услуги;
- в рекламной продукции на бумажных носителях;
- в печатных средствах массовой информации;
- при обращении по телефону – в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;
- на официальном Интернет-сайте городского округа Краснознаменск <http://www.krasnoznamenensk.com/> на Интернет-сайте «ЦМБ» <http://bibliokras.narod.ru/>
- при обращении по электронной почте – в форме ответов на поставленные вопросы (компьютерный набор) на адрес электронной почты заявителя;
- при письменном обращении (запросе) - в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки. С согласия заявителя, ответ может быть дан устно по телефону или, при наличии, на адрес его электронной почты.
- на информационных стендах в помещениях библиотеки и на сайте библиотеки. На них должна быть размещена следующая информация: извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги; текст настоящего административного регламента; перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги; схема размещения справочных служб и рабочих мест (кабинетов).

**2.14. Сроки предоставления информации:**

- при обращении заявителя непосредственно в помещении библиотеки или по телефону – в момент обращения при наличии свободного специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;
- при обращении заявителя по электронной почте - при наличии технической возможности в течение одного рабочего дня.

Консультирование специалистами библиотеки, ответственными за предоставление муниципальной услуги, осуществляется в соответствии с графиком работы, утвержденным приказом директора библиотеки:

<b>ДНИ НЕДЕЛИ</b>	<b>ВРЕМЯ ПРИЕМА</b>
Понедельник	выходной
Вторник	с 12.00 до 19.00,
Среда	с 12.00 до 19.00,
Четверг	с 12.00 до 19.00,
Пятница	с 12.00 до 19.00,
Суббота	с 10.00 до 18.00
Воскресенье	с 12.00 до 19.00
Последний четверг каждого месяца санитарный день	

<b>ДНИ НЕДЕЛИ</b>	<b>ВРЕМЯ ПРИЕМА в летнее время с 15 июня по 31 августа</b>
Понедельник	выходной
Вторник	с 12.00 до 19.00,
Среда	с 12.00 до 19.00,
Четверг	с 12.00 до 19.00,
Пятница	с 12.00 до 19.00,
Суббота	с 10.00 до 18.00
Воскресенье	выходной
Последний четверг каждого месяца санитарный день	

Ответственные за обслуживание, за консультирование, за организацию культурно-массовой деятельности по предоставлению муниципальной услуги: заведующий отделом обслуживания; заведующий информационно-библиографическим отделом; заведующий методическим отделом

Контакты:

143090, Московская область, г.о. Краснознаменск, улица Победы 9, контактный телефон для справок, консультаций: 8(498)676-16- 67.

e-mail: mukcmb@yandex. ru

### **3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур**

3.1. Основанием для начала административной процедуры является получение обращения от получателя муниципальной услуги лично или посредством почтового сообщения, электронной почты, по телефону.

#### **3.1.1. Предоставление муниципальной услуги на пункте регистрации посетителей:**

- регистрация посетителя библиотеки на основании документа, удостоверяющего личность, или для лиц до 14 лет на основании паспорта (поручительства) их родителей или иных законных представителей;
- регистрация одного пользователя осуществляется в течение 15 минут, перерегистрация - в течение 10 минут. Перерегистрация осуществляется один раз в год.
- ознакомление с Правилами пользования библиотекой и другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность;
- оформление читательского билета (формуляра, регистрационной карточки), с личной подписью посетителя библиотеки;
- при необходимости - консультативная помощь специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;
- бесплатный, свободный доступ к справочно-поисковому аппарату на традиционных (бумажных) носителях и в электронном виде.

#### **3.1.2. Предоставление муниципальной услуги на абонементх:**

- пользователь в устной или письменной форме делает запрос на выдачу требуемого документа.

Библиотекарь осуществляет приемку, выдачу документа, проверку его сохранности, сверку с читательским формуляром, отметку о приемке документа. На абонеентах получатель муниципальной услуги имеет свободный доступ к фонду, самостоятельно выбирает книги, или обращается за помощью к библиотекарю.

Получатель муниципальной услуги может взять на дом не более 5 документов на срок от 14 до 30 дней. По истечении срока получатель муниципальной услуги обязан продлить срок или сдать взятые документы.

Если получатель муниципальной услуги прекратил посещать библиотеку по каким-либо причинам, то его формуляр хранится 3 года.

**3.1.3. Предоставление муниципальной услуги в читальном зале:** Муниципальными услугами читального зала могут воспользоваться все граждане при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Пользователь в устной или письменной форме делает запрос на выдачу требуемого документа. Библиотекарь осуществляет приемку, выдачу документа, проверку его сохранности, сверку с читательским формуляром, отметку о приемке документа. Подбирает запрашиваемые документы, оформляет их выдачу. Все процедуры производятся в автоматизированном режиме. С документами читатель работает непосредственно в читальном зале в течение рабочего дня. Из читального зала документы на дом не выдаются.

Время обслуживания получателя муниципальной услуги в читальном зале составляет 30 минут.

На абонеентах в свободном доступе представлены книги с пометкой их принадлежности к читальному залу. Эта форма обслуживания создана для удобства и оперативной и информационной доступности к читателям. Списки таких книг формируются специальной библиотечной комиссией и выдаче на дом не подлежат.

Пользователи могут воспользоваться ксерокопированием части или фрагмента документа, взять книги под залог. Эти услуги являются дополнительными к основной деятельности, поэтому являются платными в соответствии с Положением о платных услугах.

**3.1.4. Предоставление муниципальной услуги внестационарно:** муниципальными услугами внестационарного обслуживания могут пользоваться как коллективы, обслуживаемые по договорам или коллективным формулярам, так и отдельные граждане, которые не имеют возможности посещать стационарную библиотеку.

Внестационарное обслуживание организации производится путем заключения договора между библиотекой и организацией, где будет осуществляться внестационарное обслуживание. От коллектива назначается человек, ответственный за доставку и возврат документов.

Предоставление муниципальной услуги гражданам, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и людей с ограниченными физическими возможностями осуществляется посредством исполнения следующей административной процедуры:

- получатель муниципальной услуги может обратиться в библиотеку лично по телефону или путем отправления запроса на электронный адрес библиотеки. В случае отсутствия у получателя муниципальной услуги телефонной и электронной связи его просьбу о предоставлении муниципальной услуги имеют право передать в устной форме его родственники, социальные работники;

- библиотекарь фиксирует полученную заявку на предоставление муниципальной услуги в тетради учета;

- получателю муниципальной услуги сообщают о дате и времени посещения библиотекарем в течение 3-х дней с момента поступления заявки;

- при первом посещении на дому библиотекарь знакомит получателя муниципальной услуги с правилами пользования библиотекой под роспись, оформляет читательский формуляр на основании документа, удостоверяющего личность получателя муниципальной услуги. По желанию получателя муниципальной услуги документы из фондов библиотеки могут быть выданы его родственникам, социальным работникам по доверенности, заполненной получателем муниципальной услуги. Доверенность оформляется на основании документа, удостоверяющего личность получателя муниципальной услуги. Библиотекарь на основании доверенности получателя муниципальной услуги оформляет читательский формуляр, где заполняются личные данные гражданина с указанием контактного телефона. Библиотекарь записывает заказанные документы в читательский формуляр, где получатель муниципальной услуги расписывается за каждый из них.

Получатель муниципальной услуги может взять на дом не более 5 печатных документов сроком на 30 дней. По истечении 30 дней получатель муниципальной услуги обязан продлить срок или сдать взятые документы.

### **3.2. Предоставление муниципальной услуги - справочно-библиографическое обслуживание.**

Справочно-библиографическим обслуживанием могут воспользоваться все граждане.

На гражданина оформляется регистрационная карточка, которая хранится в течение 3 лет. Библиотекарь знакомит получателя муниципальной услуги с правилами пользования библиотекой под роспись.

Справочно-библиографическое обслуживание включает в себя:

- создание и ведение справочно-библиографического аппарата, в том числе в электронном виде;
- выполнение адресных, фактографических, тематических, уточняющих библиографических справок;
- создание и ведение архива справок повышенной сложности;
- создание рекомендательных, библиографических пособий, обзоров, электронных презентаций;
- дифференцированное и массовое библиографическое информирование.

К справочно-библиографическому обслуживанию относится библиографическая консультация, содержащая советы по самостоятельному использованию путей и средств библиографического поиска, составление библиографических записей.

Административная процедура выбора базы данных начинается с консультационной помощи специалиста библиотеки в поиске и выборе источников информации, а также самостоятельного выбора пользователем документов, находящихся в открытом доступе.

Поиск библиографической информации осуществляется по следующим атрибутам:

- автор;
- заглавие;
- место издания;
- год издания;
- издательство;
- объем документа (в страницах);
- местонахождение документа (название структурного подразделения).

Срок исполнения данной административной процедуры составляет 15 минут на один экземпляр документа.

Административная процедура получения заявителем информации заканчивается получением заявителем информации о библиотечных ресурсах библиотеки, содержащейся в справочно-поисковом аппарате библиотеки, базах данных, размещенной в

традиционном виде (на бумажных носителях, выдачей пользователю документов во временное пользование).

Среднее время обслуживания одного получателя муниципальной услуги 20 минут; 30 минут - на обслуживание получателей с ограниченными возможностями.

### **3.2.1. Предоставление муниципальной услуги в электронном виде в помещении библиотеки.**

Предоставление доступа к электронным базам данных в помещениях библиотеки включает: авторизацию получателя муниципальной услуги для доступа к базам данных; занесение специалистом библиотеки сведений о получателе муниципальной услуги в соответствующую базу данных.

Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и электронным базам данных осуществляется в течение 10 минут с момента обращения получателя муниципальной услуги.

При наличии очереди на доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных в помещениях библиотек непрерывное время пользования справочно-поисковым аппаратом и базами данных для получателей муниципальных услуг ограничено до 40 минут.

### **3.2.2. Предоставление муниципальной услуги посредством обращения заявителя к справочно-поисковым аппаратам, базам данных библиотеки, размещенных на Интернет-сайте.**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в момент обращения пользователя к Интернет-сайту.

Библиотека обеспечивает пополнение библиографической информации о единицах хранения библиотечного фонда, размещенной в сети «Интернет».

Информация о библиографических ресурсах библиотек, представляемая заявителю, содержит следующие данные о запрашиваемом издании:

- автор;
- заглавие;
- место издания;
- год издания;
- издательство;
- объем документа (в страницах или мегабайтах);
- местонахождение документа (в виде краткого названия библиотеки – держателя издания и/или шифра хранения конкретной библиотеки);
- через сайт библиотеки осуществляется в режиме свободного доступа;
- поиск информации по запросу пользователя в справочно-информационной системе «Консультант-плюс», в сети Интернет.

### **3.3. Предоставление муниципальной услуги по организации содержательного досуга граждан и проведению культурно-просветительской деятельности:**

- организация, подготовка и проведение культурно-массовых, зрелищных мероприятий, выставок - направления, вид и тематика которых должны соответствовать возрастной и социальной категории потребителей услуги.

Получатели услуг: население городского округа Краснознаменск Московской области.

Оказание услуг учреждением населению осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и должно обеспечивать своевременный и необходимый объем с учетом потребности населения в соответствующих услугах.

Качество услуг, связанное с организацией отдыха и проведения досуга населения в учреждениях культуры должно обеспечивать комфортные условия для этого.

Содействие в повышении культурного уровня населения, в расширении кругозора обеспечивается путем обновления репертуара программ.

Качество образования работников культуры должно обеспечиваться повышением их профессионального уровня, получением работниками званий и способствовать проявлению талантов.

3.4. Фиксация результата оказания муниципальной услуги.

3.4.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является выдача необходимых документов на дом или для работы в читальном зале в соответствии с Правилами пользования библиотекой. Ведение количественных показателей.

3.4.2. Муниципальная услуга считается предоставленной, если посетитель получил свободный доступ на мероприятие, к открытым библиотечным фондам, получил необходимую информацию, документы и стал пользователем библиотеки.

3.4.3. При предоставлении муниципальной услуги через сайт библиотеки автоматически фиксируется количество обращений.

3.4.4. При предоставлении муниципальной услуги по организации досуга фиксируется количество посетителей и отзывы о мероприятии.

#### **4. Порядок осуществления контроля за исполнением муниципальной услуги.**

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется руководителями структурных подразделений учреждения, заведующим отделом, заведующим методическим отделом.

Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, несет персональную ответственность. Персональная ответственность специалиста закрепляется в должностной инструкции.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется руководителем учреждения.

Периодичность плановых проверок составляет - 1 раз в год. Внеплановые проверки проводятся по мере поступления жалоб.

4.2. В ходе контроля осуществляется проверка:

- полноты и качества исполнения муниципальной услуги;
- исполнения положений настоящего административного регламента, прав потребителей муниципальной услуги;
- своевременного принятия решений и устранения замечаний по обращениям заявителей, содержащих жалобы на предоставление муниципальной услуги.

4.3. Плановая проверка осуществляется на основании соответствующих распоряжений учредителя организации, директора библиотеки, в соответствии с утвержденным графиком.

4.4. Результаты проведения плановых комплексных проверок оформляются в виде справки на имя учредителя, директора, в которой отмечаются выявленные недостатки и формулируются предложения по их устранению.

#### **5. Порядок обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых в ходе выполнения административного регламента.**

Обжалование действия (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения настоящего административного регламента, производится в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба может быть отражена письменно в «Книге жалоб и предложений», высказана устно на личном приеме у руководителя учреждения или замещающего лица в приемные часы.

Устные обращения не регистрируются. Письменные обращения (претензии и жалобы) граждан принимаются и регистрируются.

Заявитель в своей жалобе обязательно должен указать:

- 1) фамилию, имя, отчество;
- 2) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 3) изложение сути жалобы;
- 4) личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы, либо их копию. Информация о личном приеме должностными лицами размещена на наглядных стендах. Руководитель учреждения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;

- вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в пределах своих полномочий;

Ответ на жалобу подписывается руководителем учреждения, или его заместителем.

Ответ на жалобу направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Письменная жалоба, поступившая в учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации жалобы.

Ответ на жалобу не дается в случаях:

- если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- если текст жалобы не поддается прочтению;

- если в жалобе содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, также членов семьи;

- если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

О решении руководителя учреждения об отказе в рассмотрении жалобы заявитель уведомляется письменно.

Обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения настоящего административного регламента, осуществляется в порядке, установленном действующим законодательством РФ.