



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ГОРОДСКОГО ОКРУГА**

**Похвистнево
Самарской области**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 25.11.2013 № 1897

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги в сфере культуры городского округа Похвистнево Самарской области «Организация просветительских мероприятий»

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 11.11.2005 № 679 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», в целях повышения качества и доступности муниципальных услуг в сфере культуры и искусства, руководствуясь Уставом городского округа Похвистнево, Администрация городского округа

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления муниципальной услуги в сфере культуры городского округа Похвистнево Самарской области «Организация просветительских мероприятий».

2. Опубликовать настоящее постановление в газете «Похвистневский вестник» и разместить Административный регламент предоставления муниципальной услуги в сфере культуры городского округа Похвистнево Самарской области «Организация просветительских мероприятий» на сайте Администрации городского округа Похвистнево и портале государственных и муниципальных услуг.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня опубликования.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы городского округа по социальным вопросам Сапсаева А.А.

Глава городского округа

В.М. Филипенко

Утвержден
постановлением Администрации
городского округа Похвистнево
от 25.11.2013 № 1897

**Административный регламент
предоставления муниципальной услуги в сфере культуры городского
округа Похвистнево Самарской области «Организация
просветительских мероприятий»**

1. Общие положения

Административный регламент предоставления муниципальной услуги в сфере культуры г.о. Похвистнево Самарской области «Организация просветительских мероприятий» разработан в целях повышения качества и доступности муниципальных услуг, создания комфортных условий для получателей муниципальных услуг и определяют сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по организации библиотечного обслуживания населения городского округа Похвистнево, участие в культурной жизни, на доступ к информации и культурным ценностям.

1.1. Наименование муниципальной услуги

Организация просветительских мероприятий.

1.2. Нормативно-правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги

Исполнение муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации;

Гражданским Кодексом Российской Федерации (часть четвертая);

Законом Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1 «Основы Российского законодательства о культуре»;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральным законом от 29.12.94 №78-ФЗ «О библиотечном деле»;

Законом Самарской области от 03.04.2002 № 14-ГД «О культуре Самарской области».

1.3. Наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система городского округа Похвистнево Самарской области», включающая в себя следующие структурные подразделения:

- Центральная городская библиотека;
- Городская библиотека №1;
- Детская библиотека;

- Библиотека, расположенная в части города Похвистнево Венера;
- Библиотека, расположенная в части города Похвистнево Красные Пески;
- Библиотека пос. Октябрьский;

1.4. Описание конечного результата предоставления муниципальной услуги

Конечным результатом муниципальной услуги является просвещение населения городского округа Похвистнево в сфере культуры.

1.5. Категории заявителей, имеющих право на предоставление муниципальной услуги

Заявителями муниципальной услуги являются физические и юридические лица (далее – получатели услуги).

2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

2.1. Порядок информирования о муниципальной услуге

Место нахождения и почтовый адрес структурных подразделений МБУК «ЦБС г.о. Похвистнево», оказывающих муниципальную услугу:

- Центральная городская библиотека – г. Похвистнево, ул. Косогорная, 24;
- Городская библиотека №1 – г.Похвистнево, ул.Комсомольская, 53;
- Детская библиотека – г.Похвистнево, ул.Ленинградская, 2;
- Библиотека, расположенная в части города Похвистнево Венера, - г.Похвистнево, ул.Центральная, 5;
- Библиотека, расположенная в части города Похвистнево Красные Пески, - г.Похвистнево, ул.ВерхнеНабережная, 1;
- Библиотека пос. Октябрьский - пос. Октябрьский городского округа Похвистнево, ул.Кооперативная, 14.

Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, о местонахождении, графике (режиме работы), контактных телефонах, электронном адресе структурных подразделений МБУК «ЦБС г.о. Похвистнево», предоставляющего муниципальную услугу, можно получить:

- непосредственно в учреждениях, предоставляющих муниципальную услугу
- путем использования средств телефонной связи, информационно-телекоммуникационной сети Интернет учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;
- через афиши на уличных информационных стендах.

Справочные телефоны и адреса электронной почты структурных подразделений МБУК «ЦБС г.о. Похвистнево», предоставляющих муниципальную услугу:

- Центральная городская библиотека: телефон (84656) 2-41-61; e-mail: proekt@samtel.ru;

- Городская библиотека №1: телефон (84656) 2-59-78; e-mail: GorBibPoxvist163@mail.ru;

- Детская библиотека: телефон (84656) 2-14-54; e-mail: klepa@santel.ru;

- Библиотека, расположенная в части города Похвистнево Венера: телефон (84656) 2-96-54;

- Библиотека, расположенная в части города Похвистнево Красные Пески: телефон (84656) 32-2-32;

- Библиотека пос. Октябрьский: телефон (84656) 31-2-42.

Основными требованиями к предоставлению информации в библиотеках, оказывающих муниципальную услугу, являются:

- актуальность;
- своевременность;
- четкость в изложении материала;
- полнота;
- наглядность форм и подачи материала;
- удобство и доступность.

Информирование получателей услуги может быть как индивидуальным, так и публичным, в устной и письменной форме.

Индивидуальное устное информирование осуществляется при обращении получателей услуги за информацией лично или по телефону.

При ответе на телефонные звонки сотрудник, осуществляющий информирование, сняв трубку, должен представиться: назвать фамилию, имя, отчество и наименование библиотеки. Во время разговора произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В конце информирования сотрудник должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые необходимо принять (кто именно, когда, и что должен сделать).

Сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для ответа, в т.ч. с привлечением других сотрудников. Время ожидания при индивидуальном устном информировании не может превышать 10 минут.

В случае, если подготовка ответа требует продолжительного времени сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, может предложить получателям услуги обратиться письменно либо назначить другое удобное для получателей время.

Сотрудники, осуществляющие информирование по телефону или лично, должны внимательно и корректно относиться к получателям услуг, не унижая их чести и достоинства. Информация должна предоставляться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

Индивидуальное письменное информирование осуществляется путем личного вручения информации, направления почтой, в т.ч. электронной в

зависимости от способа обращения или способа доставки, запрашиваемого получателем услуги.

Заведующие библиотеками, предоставляющие муниципальную услугу, определяют исполнителя для подготовки ответа.

Ответ на запрос дается в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя.

При индивидуальном письменном консультировании ответ направляется в течение 5 рабочих дней со дня поступления запроса.

Публичное письменное информирование осуществляется также путем распространения информационных листков и оформления информационных стендов в помещении библиотек, предоставляющих муниципальную услугу.

На информационном стенде размещается следующая обязательная информация:

- режим работы библиотеки;
- фамилии, имена, отчества и должности сотрудников, осуществляющих прием и информирование граждан;
- номера телефонов, адреса электронной почты;
- перечень документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;
- порядок предоставления муниципальной услуги библиотекой;
- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- формы и образцы заявлений на предоставление муниципальной услуги;
- прейскурант платных (дополнительных) сервисных услуг.

2.2. Сроки предоставления услуги

График работы библиотек МБУК «ЦБС г.о.Похвистнево», предоставляющих муниципальную услугу представлен в таблице 1.

Таблица 1

№ п/п	Библиотека, предоставляющая муниципальную услугу	График работы
1.	Центральная городская библиотека	Вторник-пятница: с 10.00 до 18.00 Суббота, воскресенье: с 8.00 до 16.00 понедельник - выходной Первая пятница месяца – санитарный день Летнее расписание: Вторник-пятница: с 10.00 до 18.00 Суббота, понедельник: с 8.00 до 16.00 Воскресенье – выходной
2.	Городская библиотека №1	Вторник-пятница: с 10.00 до 18.00 Суббота, воскресенье: с 8.00 до 16.00 последняя пятница месяца – санитарный день Летнее расписание: Вторник-пятница: с 10.00 до 18.00 Суббота, понедельник: с 8.00 до 16.00

№ п/п	Библиотека, предоставляющая муниципальную услугу	График работы
3.	Детская библиотека	Вторник-пятница: с 10.00 до 18.00 Суббота, воскресенье: с 8.00 до 16.00 последняя пятница месяца – санитарный день Летнее расписание: Вторник-пятница: с 10.00 до 18.00 Суббота, понедельник: с 8.00 до 16.00
4.	Библиотека, расположенная в части города Похвистнево Венера	Понедельник – пятница: с 10.00 до 18.00 Суббота: с 10.00 до 15.00 перерыв: с 13.00 до 14.00 Первая пятница месяца – санитарный день Суббота, понедельник: с 8.00 до 16.00 Воскресенье - выходной
5.	Библиотека, расположенная в части города Похвистнево Красные Пески	Вторник-пятница: с 10.00 до 18.00 воскресенье: с 10.00 до 15.00 понедельник – выходной перерыв: с 13.00 до 14.00 Первая пятница месяца – санитарный день Летнее расписание: понедельник – пятница: с 10.00 до 18.00 Суббота: с 10.00 до 15.00; Воскресенье - выходной
6.	Библиотека пос. Октябрьский	Понедельник – пятница: с 10.00 до 18.00 Суббота: с 10.00 до 15.00 перерыв: с 13.00 до 14.00 Первая пятница месяца – санитарный день Воскресенье - выходной

Услуга на базе МФЦ не предоставляется.

2.3. Перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги либо отказа в предоставлении муниципальной услуги

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги могут являться:

- несоответствие содержания заявки или индивидуального запроса по предоставлению муниципальной услуги условиям проведения конкретного мероприятия, утверждаемым руководителем учреждения;
- отсутствие документов, указанных в разделе 2.5.

2.4. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

Учреждение должно быть размещено в зданиях и помещениях, доступных для населения.

Помещение должно быть оборудовано системой противопожарной безопасности, звукового оповещения об опасности, телефонной связью и всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, оснащены системой указателей и знаковой навигации.

По размерам и состоянию помещения библиотеки должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда и быть защищены

от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т. д.).

Площадь, необходимая для проведения мероприятий, должна обеспечить размещение работников и получателей услуг в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами.

2.5. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги.

Физическим лицам для получения муниципальной услуги на бесплатной основе предоставление документов не требуется.

Юридическим лицам и групповым посетителям предоставляется заявка на участие в мероприятии.

2.6. Другие положения, характеризующие требования к предоставлению муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

3. Административные процедуры

Основанием для оказания услуги является муниципальное задание на оказание муниципальных услуг физическим и юридическим лицам, утверждаемого постановлением Администрации г.о. Похвистнево.

Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги состоит из следующих процедур:

- прием заявки юридических лиц и групповых посетителей;
- проведение просветительских мероприятий;

3.1. Прием заявки юридических лиц и групповых посетителей.

Для оказания муниципальной услуги юридическим лицам и групповым посетителям подается заявка на предоставление услуги.

Заявка подается в ходе личного приема, посредством почты, в т.ч. электронной. Форма заявки приведена в приложении 1 к настоящему регламенту.

Заявка принимается непосредственно в структурных подразделениях, предоставляющих муниципальную услугу.

При приеме заявки на предоставление муниципальной услуги соответствующее должностное лицо структурных подразделений, проверяет правильность его оформления и полноту заполнения.

На основе поданной заявки должностным лицом оформляется запись в «Журнале регистрации» с определением даты и времени предоставления муниципальной услуги.

Результатом данной административной процедуры является определение даты, времени, места предоставления муниципальной услуги.

3.2. Проведение просветительских мероприятий.

Основанием для начала действия является наступление даты проведения мероприятий.

Муниципальная услуга предоставляется в различных формах: выставки, литературно-музыкальные вечера, творческие встречи, презентации, образовательные программы, библиотечные уроки, беседы, викторины, литературные игры.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется персоналом учреждения, а также силами специалистов и экспертов, обладающих соответствующими знаниями и навыками.

Мероприятия должны проводиться с учетом возрастных и физиологических особенностей участников.

Результатом данной административной процедуры является просвещение потребителя услуги в сфере культуры.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами учреждения, предоставляющего муниципальную услугу и Администрации г.о. Похвистнево положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений должностными лицами

Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, а также лицом, его замещающим. Внутренний контроль подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявляемым проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуги).

- плановый контроль (контроль в соответствии с графиками и планами, утверждаемыми руководителем учреждения).

Администрация г.о. Похвистнево осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждения в части соблюдения качества предоставления услуги путем:

- проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

- анализа обращений и жалоб граждан по вопросу оказания услуги, проведения по фактам обращения проверок по выявленным нарушениям;

- проведение проверок качества оказания муниципальной услуги.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги

Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется в соответствии с графиком проведения мероприятий по проверке качества оказания муниципальной услуги в учреждениях,

подведомственных Администрации г.о. Похвистнево, утвержденным Главой г.о. Похвистнево.

Внеплановые проверки проводятся по конкретному обращению получателя услуги.

4.3. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги

Должностные лица, ответственные за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги со стороны руководителя учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, лица его замещающего, Управления социального развития Администрации г.о. Похвистнево

При проведении оценки качества предоставления услуги используются следующие критерии:

- полнота предоставления услуги в соответствии с настоящим Регламентом и муниципальным заданием на оказание муниципальных услуг физическим и юридическим лицам;
- эффективность предоставления услуги оценивается различными методами (в том числе проведения опросов) на основании индикаторов качества услуги;
- доступность муниципальных услуг, оказываемых учреждением;
- прозрачность и доступность информации о работе учреждения (количество публикаций в средствах массовой информации, теле программ).

5. Порядок обжалования действий (бездействие) и решений принимаемых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги

5.1. Действие (бездействие) должностных лиц, решения, принятые ими в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего регламента, обжалуются в досудебном (внесудебном) и судебном порядке

В досудебном (внесудебном) порядке могут обжаловаться действия (бездействия) и решения должностных лиц:

- учреждения, предоставляющего услугу – руководителю учреждения,
- руководителя учреждения, предоставляющего услугу – в администрацию городского округа Похвистнево.

Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в учреждение, предоставляющего услугу, жалобы, поступившей лично от получателя услуги, направленной в виде почтового отправления или по электронной почте.

Должностные лица структурных подразделений учреждения, представляющего услугу, проводят личный приём получателей услуги (их представителей).

В ходе личного приёма получателю услуги может быть отказано в дальнейшем рассмотрении жалобы, если ему ранее был дан ответ по существу жалобы.

Срок рассмотрения жалобы не должен превышать тридцати дней с момента её регистрации.

5.2. Жалоба получателя услуги - физического лица должна содержать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество получателя услуги, которым подается сообщение, его место жительства или пребывания;
- должность, фамилию, имя, и отчество специалиста (при наличии информации) действия (бездействие) которого нарушает права и законные интересы получателя услуги;
- суть нарушения прав и законных интересов, противоправного действия (бездействия);
- сведения о способе информирования получателя услуги о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.

5.3. Жалоба получателя услуги – юридического лица должна содержать следующую информацию:

- наименование юридического лица, которым подается жалоба, адрес его местонахождения;
- наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должность, фамилию, имя, и отчество специалиста (при наличии информации) действия (бездействие) которого обжалуются;
- суть нарушения прав и законных интересов, противоправного действия (бездействия);
- сведения о способе информирования юридического лица о принятых мерах по результатам рассмотрения его жалобы.

5.4. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении требований получателя услуги либо об отказе их удовлетворения.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется получателю услуги.

Если в письменной жалобе не указаны фамилия получателя услуги, направившего жалобу, и почтовый адрес по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

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

Если в жалобе содержится вопрос, на который получателю услуги неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель учреждения, предоставляющего

муниципальную услугу, или иное уполномоченное на то должностное вправе принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с получателем услуги по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы рассматривались в учреждении, предоставляющем муниципальную услугу. О данном решении уведомляется получатель услуги, направивший жалобу, в письменном виде.

При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, жалоба может быть оставлена без ответа по существу поставленных в ней вопросов.

Споры, связанные с действиями (бездействием) должностных лиц и решениями учреждения, осуществляемыми (принимаемыми) в ходе предоставления муниципальной услуги, разрешаются в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации. Обжалование производится в сроки, по правилам подведомственности и подсудности, установленными процессуальным законодательством Российской Федерации.

Приложение №1
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги в сфере
культуры городского округа Похвистнево
Самарской области «Организация
просветительских мероприятий»

**Заявка
на участие в мероприятии юридических лиц и групповых посетителей**

1. Название мероприятия, дата, время проведения _____

2. Название учреждения, группы, полный адрес, контактный телефон

3. Количество участников _____

4. Фамилия, имя, отчество, должность руководителя учреждения
(группы) _____

5. _____ подпись