



**АДМИНИСТРАЦИЯ  
ГОРОДСКОГО ОКРУГА**

**Похвистнево  
Самарской области**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 16.06.2015 № 822

**Об утверждении Административного  
регламента предоставления  
муниципальной услуги в сфере культуры  
городского округа Похвистнево Самарской  
области «Информационно-  
библиографическое обслуживание»**

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2010 года № 210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Самарской области от 27.01.2011 № 16 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг органами исполнительной власти Самарской области, разработке и принятии административных регламентов осуществления муниципального контроля органами местного самоуправления в Самарской области», в целях повышения качества предоставляемых муниципальных услуг в сфере культуры городского округа Похвистнево, руководствуясь Уставом городского округа Похвистнево, Администрация городского округа

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент

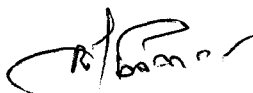
предоставления муниципальной услуги в сфере культуры городского округа Похвистнево Самарской области «Информационно-библиографическое обслуживание».

2. Признать утратившим силу постановление Администрации городского округа от 25.11.2013 № 1899 «Об утверждении Административного регламента «Информационно-библиографическое обслуживание»

3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Похвистневский вестник» и разместить на официальном сайте Администрации городского округа в сети «Интернет».

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

Глава городского округа



**В.М. Филипенко**

**Административный регламент  
предоставления муниципальной услуги в сфере культуры городского  
округа Похвистнево Самарской области «Информационно-  
библиографическое обслуживание»**

**1. Общие положения**

**1.1.** Административный регламент предоставления Администрацией городского округа Похвистнево Самарской области (далее – Администрация) муниципальной услуги «Информационно-библиографическое обслуживание» (далее – муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества и доступности муниципальных услуг, создания комфортных условий для получателей муниципальных услуг и определяют сроки и последовательность действий (процедур) при осуществлении полномочий по организации библиотечного обслуживания библиотеками населения городского округа Похвистнево.

Получателями муниципальной услуги являются физические и юридические лица (далее - заявители).

В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, от имени заявителя при предоставлении муниципальной услуги имеют право выступать физические лица в силу полномочий, которыми данные лица наделены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

**1.2. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.**

Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги можно получить:

- в Управлении социального развития Администрации;
- в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Централизованная библиотечная система городского округа Похвистнево Самарской области»;
- путем использования средств телефонной связи;
- в электронном виде в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на портале муниципальных услуг.

Основными требованиями к предоставлению информации в библиотеках МБУК «ЦБС г.о.Похвистнево», предоставляющих муниципальную услугу (далее - библиотеки), являются:

- актуальность;
- своевременность;
- четкость в изложении материала;

полнота;  
наглядность форм подачи материала;  
удобство и доступность.

Информация о местонахождении и графике работы, справочные телефоны, адрес электронной почты, адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - интернет-адрес) библиотек представлены в приложении № 1 к настоящему Регламенту.

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.

Устное индивидуальное информирование заявителя сотрудником учреждения (далее - сотрудник) происходит при непосредственном присутствии заявителя в помещении учреждения в рабочее время, установленное в приложении № 1 к настоящему Регламенту.

Время ожидания заявителя при индивидуальном устном информировании не должно превышать 30 минут.

Индивидуальное устное информирование каждого заявителя сотрудником, осуществляющим индивидуальное консультирование лично, не может превышать 20 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для заявителя время для устного информирования.

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, предоставляющими 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 информировании ответ направляется в течение 5 рабочих дней со дня поступления запроса.

Публичное устное информирование осуществляется с привлечением средств массовой информации (далее - СМИ) - радио-, теле-, видеопрограмм.

Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в СМИ, на сайтах библиотек, предоставляющих муниципальную услугу.

Публичное информирование осуществляется также путем распространения информационных листовок и оформления информационных 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 запросов на предоставление муниципальной услуги;
- прейскурант платных (дополнительных) сервисных услуг.
- выдержки из нормативных правовых актов по вопросам предоставления муниципальной услуги.

## **2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

### **2.1. Наименование муниципальной услуги**

Информационно-библиографическое обслуживание.

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

Муниципальная услуга предоставляется:

в части контроля за деятельностью учреждений по предоставлению муниципальной услуги – Управлением социального развития Администрации;

в части информационно-библиографического обслуживания – библиотеками МБУК «ЦБС г.о.Похвистнево»:

- 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.

### **2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.**

Результатами предоставления муниципальной услуги являются: получение заявителем справочных, информационных и библиографических ответов на запросы; отказ в предоставлении заявителю справочных, информационных и библиографических ответов на запросы.

### **2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.**

Муниципальная услуга предоставляется заявителю в день обращения в соответствии с графиком работы учреждения.

Предоставление услуги должно осуществляться не менее 6 дней в неделю и не менее 7 часов в день. Время работы учреждения не должно совпадать полностью с часами рабочего дня основной части населения. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, работает без технических перерывов. Проведение санитарного обслуживания помещений учреждения не должно занимать более одного дня в месяц. В дни государственных праздников муниципальная услуга не предоставляется.

В случае изменения расписания работы учреждения получатели услуги должны быть публично извещены об изменении расписания работы (дней и часов работы) не менее чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений (за исключением чрезвычайных ситуаций).

График работы учреждений, предоставляющих муниципальную услугу, представлен в приложении № 1 к настоящему Регламенту.

### **2.5. Правовые основания для предоставления государственной услуги.**

Государственная услуга предоставляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации;
- Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1;
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

Закон Самарской области от 03.04.2002 № 14-ГД «О культуре в Самарской области»;

иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Самарской области, настоящий Регламент.

**2.6. Исчерпывающий перечень документов и информации, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые заявитель должен представить самостоятельно.**

2.6.1. Для получения муниципальной услуги необходимо предъявить:  
паспорт гражданина Российской Федерации  
удостоверение личности или военный билет (для военнослужащих);  
национальный паспорт или визу с отметкой о действующей регистрации (для иностранных граждан и лиц без гражданства).

Получатели услуги в возрасте до 14 лет записываются в библиотеку на основании удостоверяющих личность документов, представляемых их законными представителями (родителями, усыновителями или опекунами) и их письменного поручительства (Пункт 4 статьи 7 Федерального закона от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»).

2.6.2. При записи в библиотеку заявитель дает согласие на обработку персональных данных, необходимых для обеспечения адресного обслуживания, статистического учета работы библиотек, изучения социального состава населения, пользующегося услугами библиотек, обеспечения сохранности фонда библиотек. Заявитель имеет право отозвать свое согласие на обработку персональных данных.

**2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.**

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

**2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги** Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются отсутствие документов или представление заявителем ненадлежащим образом оформленных, подложных или утративших силу документов, указанных в пункте 2.6 настоящего Регламента, а также отнесение в соответствии с действующим законодательством запрашиваемой информации к информации, содержащей сведения, составляющие государственную и иную специально охраняемую законом тайну.

**2.9. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги.**

Предоставления услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, не требуется.

**2.10.** Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации.

Муниципальная услуга предоставляется на платной и бесплатной основе.

Муниципальная услуга предоставляется на платной основе в случаях выполнения справочных, информационных и библиографических запросов, которое осуществляется с помощью сотрудника учреждения и включает в себя выполнение тематических справок, распечатку и получение найденной информации (на электронном и бумажном носителе, по электронной почте), получение отредактированного библиографического списка в соответствии с ГОСТом.

Порядок установления предельных цен (тарифов) на оплату, муниципальных услуг утвержден решением Думы городского округа Похвистнево Самарской области от 30.05.2007 №22-151 «Об утверждении порядка установления цен и тарифов на товары и услуги, предоставляемые муниципальными предприятиями и учреждениями, организациями коммунального комплекса». Цены на платные (дополнительные) услуги утверждаются приказом руководителя учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе в следующих случаях:

- обеспечения доступа к справочно-библиографическому аппарату (СБА) библиотеки, традиционным и электронным фондам, каталогам, картотекам, базам данных (БД);
- получения консультационных услуг по методике и источникам самостоятельного информационного поиска;
- осуществления самостоятельного поиска информации: по справочно-библиографическому аппарату библиотеки (в т.ч. по электронному каталогу (ЭК) - в реальном и виртуальном библиотечном пространстве);
- выполнения справок: уточняющих, фактографических, адресно-библиографических.

**2.11.** Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется заявителю в день обращения в соответствии с графиком работы учреждения.

Предоставление услуги осуществляется в течение 10 минут с момента обращения заявителя.

При наличии очереди максимальный срок ожидания не должен превышать 15 минут.

**2.12.** Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги.

Запрос заявителя о предоставлении муниципальной услуги регистрируется в момент обращения заявителя.



**2.13.** 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, предоставляющие муниципальную услугу, должны быть размещены в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении). В любом случае должны соблюдаться архитектурно-планировочные и строительные нормы, соответствующие функциональному назначению библиотеки.

Здание библиотеки должно быть удобно расположено с учетом доступности.

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.).

В помещении библиотеки должен поддерживаться температурный режим – не менее +18 и не более +25 градусов по шкале Цельсия.

Помещения библиотек должны быть оборудованы системами охранной сигнализации, противопожарной сигнализации, средствами пожаротушения, телефонной связью и всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, оснащены системой указателей и знаковой навигации.

Помещения и оборудование детской библиотеки должны соответствовать возрастным особенностям пользователей.

Для размещения ресурсов и организации производственных процессов библиотека должна быть оборудована предметами библиотечной мебели (стеллажи, витрины, кафедры, столы, стулья и т.д.) и средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество, предоставляемых услуг. Мебель и оборудование должны быть удобными, функциональными, надежными, эстетичными, соответствовать требованиям эргономики и дизайна. Библиотека должна иметь достаточное техническое оснащение для предоставления информации о фондах библиотеки.

#### **2.14.** Показатели доступности и качества муниципальных услуг.

Показателями качества государственной услуги являются:

доля зарегистрированных пользователей от общего числа жителей г.Похвистнево;

доля выполненных в текущем году справок от количества справок, выполненных в предыдущем году;

отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей к качеству предоставления муниципальной услуги.

обоснованность отказов в предоставлении муниципальной услуги;

снижение времени ожидания в очереди при подаче заявления и при получении результата предоставления муниципальной услуги.

**2.15.** Предоставление муниципальной услуги на базе многофункционального центра не производится.

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

Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги состоит из следующих процедур:

регистрация заявителя;  
информационно-библиографическое обслуживание;  
отказ в предоставлении заявителю справочных, информационных и библиографических ответов на запросы.

Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги представлено в виде блок-схемы в приложении №2 к настоящему Регламенту.

#### **3.1. Регистрация заявителя.**

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала процедуры, является обращение заявителя в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу.

Руководитель учреждения назначает в установленном порядке сотрудников учреждения, ответственных за регистрацию заявителей. Их права и обязанности устанавливаются должностной инструкцией, утверждаемой в установленном порядке руководителем учреждения, а также Правилами пользования библиотекой.

Регистрация (перерегистрация) в учреждении включает в себя следующее:

- прием и анализ документов заявителя;
- проверку возможного наличия формуляра;
- заполнение карточки регистрации;
- оформление формуляра читателя;
- ознакомление заявителя с Правилами пользования библиотекой, расположением фонда, справочным аппаратом учреждения, услугами учреждения.

Заявители официально предупреждаются о возможных видах и размерах компенсации причиненного ущерба при регистрации, что подтверждается личной подписью заявителя.

Карточка регистрации заполняется должностным лицом, ответственным за данные действия.

На каждое административное действие, совершаемое в рамках процедуры, отводится 2 минуты. Продолжительность регистрации одного заявителя (в т.ч. в автоматизированном режиме) не должна превышать 10 минут.

Критерием принятия решения о регистрации заявителя является соответствие представленных им для регистрации документов требованиям законодательства Российской Федерации.

Способом фиксации результата процедуры является создание сотрудником учреждения, ответственным за регистрацию заявителей, регистрационной карточки читателя.

### 3.2. Информационно-библиографическое обслуживание.

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала процедуры, является обращение заявителя с целью получения ответов на справочные, информационные и библиографические запросы.

Руководитель учреждения назначает в установленном порядке сотрудников учреждения, ответственных за информационно-библиографическое обслуживание. Их права и обязанности устанавливаются должностной инструкцией, утверждаемой в установленном порядке руководителем учреждения, а также Правилами пользования библиотекой.

Информационно-библиографическое обслуживание включает в себя выполнение справочных, информационных и библиографических запросов путем:

- обеспечения доступа к справочно-библиографическому аппарату (СБА) библиотеки: традиционным и электронным фондам, каталогам, картотекам, базам данных (БД);

- получения консультационных услуг по методике и источникам самостоятельного информационного поиска;

- осуществления самостоятельного поиска информации: по справочно-библиографическому аппарату библиотеки (в т.ч. по электронному каталогу (ЭК) - в реальном и виртуальном библиотечном пространстве); по доступным ресурсам Интернет;

- выполнения тематических, уточняющих, фактографических, адресно-библиографических справок.

Выполнение справочных, информационных и библиографических запросов может осуществляться заявителем самостоятельно или с помощью сотрудника учреждения.

При самостоятельном поиске заявитель имеет свободный доступ к справочно-библиографическому аппарату библиотеки.

При необходимости поиска с помощью сотрудника учреждения заявитель обращается с библиографическим запросом в устной или письменной форме к библиографу. Библиограф принимает библиографический запрос, уточняет тему, целевое и читательское назначение, полноту источников, типы, виды и хронологические рамки запросов. Срок выполнения запроса зависит от темы, объема просматриваемых источников и составляет от 5 минут до 3 дней.

При необходимости получения заявителем консультации сотрудник учреждения консультирует заявителя у справочно-библиографического аппарата, а именно проводит беседу по вопросам организации и использования различных частей справочного аппарата, методике

библиографического поиска. Срок предоставления консультаций у справочно-библиографического аппарата составляет от 8 минут до 1 часа.

Критерием принятия решения об информационно-библиографическом обслуживании заявителя является соблюдение им Правил пользования библиотекой.

Результатом процедуры является выдача справки заявителю либо проведение с ним консультации.

Способом фиксации данного действия является регистрация справки в журнале учета результатов.

**3.3. Отказ в предоставлении заявителю справочных, информационных и библиографических ответов на запросы.**

Юридическим фактом, являющимся основанием для отказа в предоставлении заявителю справочных, информационных и библиографических ответов на запросы, является отсутствие документов или представление заявителем ненадлежащим образом оформленных, подложных или утративших силу документов, указанных в пункте 2.6 настоящего Регламента, а также отнесение в соответствии с действующим законодательством запрашиваемой информации к информации, содержащей сведения, составляющие государственную и иную специально охраняемую законом тайну.

При выявлении факта отсутствия документов или представления заявителем ненадлежащим образом оформленных, подложных или утративших силу документов, указанных в пункте 2.6 настоящего Регламента, сотрудники учреждения, назначенные в установленном порядке руководителем учреждения ответственными за информационно-библиографическое обслуживание заявителей, отказывают заявителю в предоставлении справочных, информационных и библиографических ответов на запросы.

Сотрудники учреждения, назначенные в установленном порядке руководителем учреждения ответственными за информационно-библиографическое обслуживание заявителей, после установления факта, что запрашиваемая заявителем информация отнесена к информации, содержащей сведения, составляющие государственную и иную специально охраняемую законом тайну, отказывают заявителю в предоставлении справочных, информационных и библиографических ответов на запросы.

Продолжительность административных действий, совершаемых в рамках процедуры, не должна превышать 15 минут.

Критерием принятия решения является отсутствие документов или представление заявителем ненадлежащим образом оформленных, подложных или утративших силу документов, указанных в пункте 2.6 настоящего Регламента, а также отнесение в соответствии с действующим законодательством запрашиваемой информации к информации, содержащей сведения, составляющие государственную и иную специально охраняемую законом тайну.

Результатом процедуры является отказ в предоставлении заявителю справочных, информационных и библиографических ответов на запросы.

Возможность документирования информации о результате процедуры отсутствует.

#### **4. Формы контроля за исполнением административного регламента**

**4.1.** Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами учреждения, предоставляющего муниципальную услугу и Администрации 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 осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждения в части соблюдения качества предоставления услуги путем:

- проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- анализ 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, утвержденным постановлением Администрации.

Плановые проверки проводятся на основании годовых планов работы, внеплановые проверки проводятся при выявлении нарушений по предоставлению муниципальной услуги или на основании обращения заявителя.

Плановые проверки проводятся не реже 1 раза в 3 года.

Проверки проводятся с целью выявления и устранения нарушений прав заявителей и привлечения виновных должностных лиц к ответственности. Результаты проверок отражаются отдельной справкой или актом.

**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, устанавливающие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, объединений граждан и организаций.

Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги должны отвечать требованиям непрерывности и действенности (эффективности).

Все плановые проверки должны осуществляться регулярно, в течение всего периода деятельности учреждения; установленные формы отчетности о предоставлении муниципальной услуги должны подвергаться анализу. По результатам проверок, анализа должны быть осуществлены необходимые меры по устранению недостатков в предоставлении муниципальной услуги.

Граждане, их объединения и организации всех форм собственности для осуществления контроля со своей стороны вправе направить в учреждение предложения, рекомендации, замечания по вопросам предоставления муниципальной услуги, а также предложения по внесению изменений в Регламент и нормативные правовые акты Администрации городского округа Похвистнево, регулирующие предоставление муниципальной услуги.

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

**5.1.** Информация для заявителей об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Заявители имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий (бездействия) должностных лиц учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, Администрации, муниципальных служащих в досудебном порядке.

### **5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.**

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут являться действия (бездействие) должностных лиц учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, и (или) Администрации, муниципальных служащих, а также принимаемые ими решения при предоставлении муниципальной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- 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 субъекта Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, настоящим Регламентом для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации, 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 субъекта Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, настоящим Регламентом;
- 6) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- 7) отказ учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

**5.3.** Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования.

Получатели муниципальной услуги имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий (бездействия) письменно:

на имя руководителя учреждения на решения, действия (бездействие) сотрудников учреждения по адресу, указанному в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту;

на имя руководителя Управления социального развития Администрации по адресу: 446450, г. Похвистнево, ул. Советская, 10 (e-mail: kultura163@ya.ru) - на решения, действия (бездействие) руководителя учреждения.

Сообщить о нарушении должностным лицом положений настоящего административного регламента можно также заместителю руководителя Управления социального развития Администрации по телефону – 8 (84656) 2-14-48.

**5.3.** Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, и (или) в Администрацию жалобы от заявителя.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта Администрации городского округа Похвистнево или учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

В жалобе указываются:

наименование учреждения либо сотрудника учреждения, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;

фамилия, имя, отчество (если имеется), сведения о месте жительства заявителя, а также номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю - для физического лица;

полное и сокращенное наименование, организационно-правовая форма, юридический адрес, местонахождение и контактные телефоны - для юридического лица;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии);

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением или действием (бездействием). Заявителем могут быть представлены документы, подтверждающие его доводы, либо их копии.

Жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

**5.4.** Права заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

**5.5.** Вышестоящие органы государственной власти и должностные лица, которым может быть адресована жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке.

Жалобы заявителей рассматриваются руководителем учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, и (или) руководителем Управления социального развития Администрации.

**5.6.** Сроки рассмотрения жалобы.

Жалоба, поступившая в Управление социального развития Администрации или учреждение, подлежит рассмотрению руководителем учреждения или руководителем Управления социального развития Администрации в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

**5.7.** Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования.



По результатам всестороннего и своевременного рассмотрения жалобы учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, и (или) Управлением социального развития Администрации принимается решение об удовлетворении требований заявителя, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации, муниципальными правовыми актами; настоящим Регламентом, а также в иных формах, либо об отказе в его удовлетворении, о чем заявителю направляется письменный мотивированный ответ (по почте заказным письмом и по желанию заявителя в электронной форме, или передается лично в руки под роспись), содержащий результаты рассмотрения жалобы.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления имеющиеся материалы незамедлительно направляются в органы прокуратуры.

Приложение № 1  
к Административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги в  
сфере культуры городского округа  
Похвистнево Самарской области  
«Информационно-библиографическое  
обслуживание»

Справочные телефоны и адреса электронной почты библиотек, предоставляющих муниципальную услугу:

- Центральная городская библиотека: телефон (84656) 2-41-61; 2-59-08;  
e-mail: [proekt@samtel.ru](mailto:proekt@samtel.ru);

- Городская библиотека №1: телефон (84656) 2-59-78; e-mail:  
[GorBibPohvist163@mail.ru](mailto:GorBibPohvist163@mail.ru);

- Детская библиотека: телефон (84656) 2-14-54; e-mail: [klepa@samtel.ru](mailto:klepa@samtel.ru).

- Библиотека, расположенная в части города Похвистнево Венера (84656)2 -96-55;

- Библиотека, расположенная в части города Похвистнево Красные Пески (84656) 3-22-32;

- Библиотека пос. Октябрьский (84656) 31-2-80.

**График работы библиотек МБУК «ЦБС г.о.Похвистнево»**

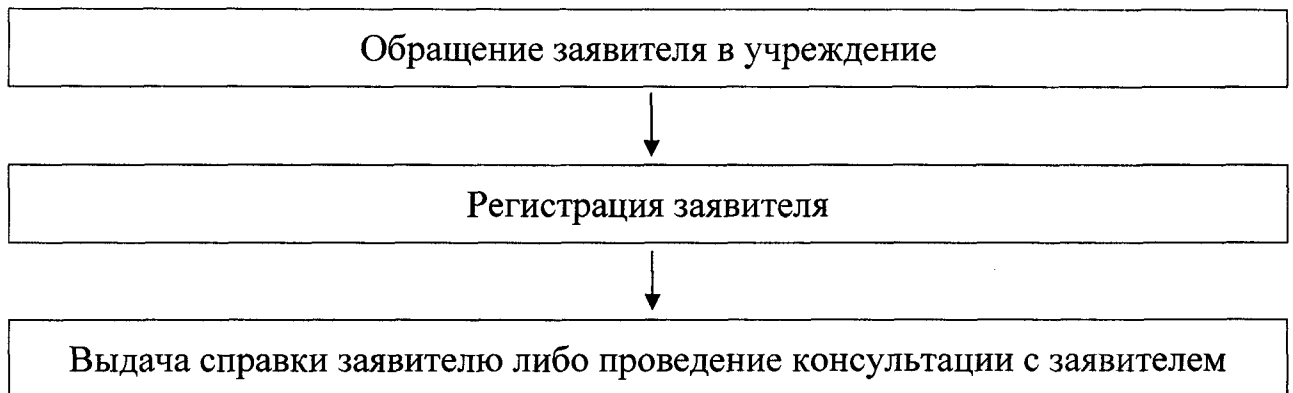
№ п/п	Библиотека, предоставляющая муниципальную услугу	График работы
1.	Центральная городская библиотека	Вторник-пятница: с 10.00 до 18.00 Суббота, воскресенье: с 8.00 до 16.00 Первая пятница месяца – санитарный день Летнее расписание: Вторник-пятница: с 10.00 до 18.00 Суббота, понедельник: с 8.00 до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

№ п/п	Библиотека, предоставляющая муниципальную услугу	График работы
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

Приложение № 2  
к Административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги в  
сфере культуры городского округа  
Похвистнево Самарской области  
«Информационно-библиографическое  
обслуживание»

**БЛОК-СХЕМА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

Информационно-библиографическое обслуживание



Приложение N 3  
к Административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
в сфере культуры городского округа Похвистнево  
Самарской области  
«Информационно-библиографическое обслуживание»"

**Обращение заявителя в учреждение**

Дата	От кого поступил запрос	Тема и цель запроса