

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**25.12. 2024 г. № 475**а. Кошехабль****Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» в новой редакции**

В соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 года № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», Постановлением Главы муниципального образования «Кошехабльский район» № 444 от 30 декабря 2015 года «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных услуг предоставления муниципальных услуг» муниципального образования «Кошехабльский район», руководствуясь Уставом,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» в новой редакции, согласно приложению.
2. Определить уполномоченным органом по предоставлению муниципальной услуги, указанной в пункте 1 настоящего постановления, Муниципального казенного учреждения культуры «Межпоселенческая

централизованная библиотечная система» муниципального образования «Кошехабльский район».

3. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на Начальника управления культуры МО «Кошехабльский район».

4. Опубликовать настоящее постановление в газете «Кошехабльские вести» и на официальном сайте администрации муниципального образования «Кошехабльский район» в сети «Интернет».

5. Настоящее постановление вступает в силу с момента его обнародования.

Глава МО «Кошехабльский район»



З.А. Хамирзов

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«БИБЛИОТЕЧНОЕ, БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ
ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ БИБЛИОТЕКИ»**

I. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов предоставления услуги по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей (далее - Услуга), создания комфортных условий в обеспечении доступа пользователей библиотеки к её ресурсам, к ресурсам других библиотек и информационных систем. Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий (административные процедуры) при исполнении муниципальной услуги.

Стандарт предоставления муниципальной услуги

1.2. Наименование муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки». Муниципальная услуга включает:

- предоставление пользователям (в том числе удалённым) полной и достоверной информации о библиотеке, правилах пользования, информационных ресурсах, об основных и дополнительных услугах, о порядке и условиях предоставления муниципальных услуг;
- выдачу документов в печатном и электронном виде во временное пользование физическим и юридическим лицам в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обеспечение доступа пользователей к локальным и глобальным информационным ресурсам в соответствии с законодательством Российской Федерации; - предоставление информации о возможностях удовлетворения запроса с помощью ресурсов других библиотек;
- справочно-библиографическая и консультационная помощь пользователям при поиске и выборе источников информации; - организация выставок с целью информирования пользователей;
- проведение общественно-значимых и культурно-просветительских мероприятий: презентаций, конференций, фестивалей, конкурсов, чтений; организация читательских и любительских клубов и объединений по интересам; - предоставление специально оборудованных рабочих мест, в том числе автоматизированных, для самостоятельной работы пользователей;
- обеспечение доступности библиотечных услуг для особых групп пользователей. Пользователями муниципальной услуги (далее – Заявитель, Пользователь) являются физические лица, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политического убеждения, отношения к религии, имеющие намерение получить услугу, а также юридические лица.

От имени Заявителя могут действовать их полномочные представители, которыми являются лица, представляющие интересы Заявителя в соответствии с доверенностью (далее - Представитель заявителя).

1.3. Орган местного самоуправления, организующий предоставление муниципальной услуги – Управление культуры муниципального образования «Кошехабльский район» (далее - Управление культуры).

Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу - Муниципальное казенное учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» муниципального образования «Кошехабльский район» (далее – МКУК «МЦБС»).

Информация о местонахождении, режиме работы, контактных телефонах, адресах электронной почты МКУК «МЦБС» - Приложение № 1 к Регламенту. Выполнение административных процедур по предоставлению услуги осуществляется работниками МКУК «МЦБС».

1.4. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- предоставление доступа к документам вне зависимости от их формы, хранения и содержания;

- выдача документов по требованию;

- обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

1.5. Качественной признаётся услуга, предоставленная в сроки и при отсутствии жалоб со стороны заявителя (пользователя) на нарушение требований стандарта предоставления услуги.

1.6. Информация о муниципальной услуге предоставляется:

- при личном обращении

- в виде устного ответа в исчерпывающем объеме запрашиваемой информации;

- по письменному обращению Пользователя в виде письменного ответа в исчерпывающем объеме запрашиваемой информации на почтовый адрес заявителя;

- с использованием средств телефонной связи в виде устного ответа в исчерпывающем объеме запрашиваемой информации;

- с использованием средств электронной связи в виде ответа в исчерпывающем объеме запрашиваемой информации на адрес электронной почты Заявителя;

- посредством публичного информирования: в сети Интернет на официальном сайте библиотеки, в средствах массовой информации, а также на информационных стендах непосредственно в местах предоставления услуги. На информационном стенде содержится следующая информация: наименование муниципальной услуги; режим работы библиотеки; контактный телефон; Правила пользования библиотекой; план работы; нормативно-правовые документы, регламентирующие предоставление услуги; название, адрес и телефоны Учредителя.

1.7. Срок предоставления муниципальной услуги: - срок предоставления услуги, включая проведение всех необходимых административных процедур, не должен превышать 60 минут с момента получения работником библиотеки, ответственным за предоставление услуги, соответствующего обращения от Заявителя, оформленного в соответствии с требованиями настоящего Регламента;

- срок предоставления услуги при внестационарной форме обслуживания согласуется обеими сторонами;

- в случае возникновения чрезвычайных и непредвиденных обстоятельств непреодолимой силы срок предоставления услуги составляет 5 рабочих дней с момента прекращения действия данных обстоятельств. Об увеличении срока предоставления услуги Заявитель информируется в течение 3 рабочих дней с момента наступления обстоятельств непреодолимой силы.

1.8. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации;

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», с последующими изменениями и дополнениями;
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле», с последующими изменениями и дополнениями;
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов», с последующими изменениями и дополнениями;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», с последующими изменениями и дополнениями;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», с последующими изменениями и дополнениями;
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», с последующими изменениями и дополнениями;
- Постановлением Главы МО «Кошехабльский район» №444 от 30.12.2015 года «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг МО «Кошехабльский район».
- Устав МКУК «МЦБС» МО «Кошехабльский район»;
- Правила пользования МКУК «МЦБС» МО «Кошехабльский район».

1.9. Для получения муниципальной услуги (записи в библиотеку) необходимо представить следующие документы: - при первичном обращении - паспорт. -заявители, не достигшие 14 лет, регистрируются на основании документов, предоставленных их родителями или иными законными представителями и с их письменного согласия (поручительства); - юридическое лицо предоставляет доверенность на представление интересов юридического лица и удостоверение личности представителя интересов юридического лица (при первичном обращении или перерегистрации); - при получении услуги в электронном виде (через официальный сайт библиотеки): <http://www.library.psn.ru> (далее-официальный сайт) доступ свободный.

1.10. Отказ в предоставлении услуги осуществляется в следующих случаях: - если заявитель не принял Правила пользования библиотекой; - если документ отсутствует в фонде в момент обращения заявителя; - если пользователь нарушил Правила пользования библиотекой; - пользователь, причинивший ущерб библиотеке, может быть временно лишен права на получение услуги до момента компенсации ущерба, нанесенного библиотеке.

1.11. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно в рамках бюджетного финансирования. Услуга, оказываемая сверх бюджетного финансирования, оказывается за счет других (внебюджетных) источников в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Положением о порядке предоставления платных услуг МКУК «МЦБС». Граждане имеют право на неоднократное обращение за получением услуги.

1.12. Муниципальная услуга предоставляется в следующих формах библиотечного обслуживания:

- абонемент, предусматривающего выдачу документа для использования вне библиотеки;
- читального зала, предусматривающего выдачу и доступ к печатному и электронному документу и базам данных для использования в помещении библиотеки в её рабочее время;
- внестационарные формы обслуживания пользователей, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста или ограничения здоровья;
- удалённое обслуживание посредством официального сайта библиотеки, электронной почты.

1.13. Требования к оборудованию мест оказания муниципальной услуги:

- помещения для предоставления услуги должны соответствовать санитарно-гигиеническим требованиям и нормам;
- вход и выход из помещения оборудуются соответствующими указателями;
- в помещении должны быть средства пожаротушения и схема путей эвакуации посетителей и работников;
- помещения для предоставления услуги обеспечиваются необходимым оборудованием (компьютерами, средствами связи, включая точки доступа к сети Интернет, оргтехникой, аудио- и видеотехникой), канцелярскими принадлежностями, информационными и методическими материалами, наглядной информацией по вопросам, связанным с предоставлением услуги, стульями и столами, а также средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
- места для проведения приёма заявителей оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами;
- для ожидания приема отводятся места ожидания (диваны, стулья);
- помещения, в которых предоставляется услуга, должны быть снабжены табличками, в том числе с указанием шрифтом Брайля.

2.Административные процедуры

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие процедуры:

2.1.Обращение заявителя.

2.2.Ознакомление работником библиотеки с Правилами пользования библиотекой.

2.3.Регистрация (перерегистрация) пользователей: - при записи заполняется регистрационная карточка читателя, оформляется электронный читательский билет (читательский формуляр) на основании документа, удостоверяющего личность, содержащего сведения о заявителе; порядковый номер, который сохраняется за Пользователем до конца года; личная подпись Пользователя. Читательский формуляр в соответствии со ст. 428 Гражданского Кодекса Российской Федерации является Договором присоединения: договором присоединения признается Договор, условия которого определены одной из сторон в формулярах или иных стандартных формах и могли быть приняты другой стороной не иначе как путем присоединения к предложенному договору в целом. Библиотека сохраняет конфиденциальность данных о Пользователе на основании его письменного согласия на обработку ПД в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации о защите персональных данных.

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

2.5. Поиск Пользователем самостоятельно или с помощью работника библиотеки необходимой информации о документе в информационно-поисковой системе, которая включает библиотечные каталоги, в том числе электронные, в электронных внешних информационных системах (виртуальные читальные залы НЭБ и Президентской библиотеки).

2.6. Поиск документа работником библиотеки. Работник библиотеки осуществляет поиск документов в фонде библиотеки. Максимальное время поиска одного документа - не более 15 минут. При отсутствии документа в фонде и при желании Пользователя, работником библиотеки может быть сделан заказ документа по межбиблиотечному

абонементу (МБА). Работник библиотеки регистрирует документ в читательском формуляре с указанием даты возврата, инвентарного номера, классификационного индекса, автора и заглавия и вносит данные в АБИС ИРБИС.

2.7. Пользователь расписывается в читательском формуляре за каждый зарегистрированный в нем документ.

2.8. Выдача документа в пользование по требованию.

2.9. В случае отсутствия документа в фонде библиотеки (документ выдан другому Пользователю) работник библиотеки предоставляет мотивированный отказ или с согласия Пользователя заносит сведения о нужном ему документе в базу «Предварительные заказы».

2.10. Блок-схема последовательности административных процедур при предоставлении муниципальной услуги приведена в Приложении № 2 к Регламенту.

2.11. Предоставление муниципальной услуги путем выполнения справочных, библиографических, информационных запросов и формирование культуры чтения пользователей.

2.12. Организация и проведение выставок, конкурсов, конференций, фестивалей и иных программных (плановых) мероприятий.

2.13. Доступность широкого диапазона документов обеспечивается путем постоянного пополнения библиотечных фондов.

2.14. Для осуществления услуги библиотека формирует фонд: организует его учет, хранение и использование в соответствии с задачами библиотеки, потребностями пользователей и на основании действующего административного регламента выполнения муниципальной услуги (работы) «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки, включая оцифровку».

2.15. Сохранность библиотечного фонда обеспечивается посредством учета, консервации, реставрации библиотечного фонда, разработки и внедрения системы безопасности фондов.

3. Формы контроля над исполнением административного регламента

3.1. Текущий контроль над соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется директором МКУК «МЦБС» путем проведения проверок соблюдения и исполнения работниками библиотеки положений настоящего административного регламента, иных нормативно-правовых актов Российской Федерации, Республики Адыгея, администрации МО «Кошехабльский район».

3.2. Полнота и качество предоставляемой услуги определяется по результатам проверки.

3.3. Контроль над предоставлением муниципальной услуги может осуществляться путем проведения плановых (ежеквартальных) и внеплановых (по конкретному обращению заявителя) проверок.

3.4. В ходе проверки осуществляется контроль:

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

5.5. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей (представителей заявителей) осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе исполнения муниципальной услуги

4.1. Сотрудник библиотеки, ответственный за предоставление муниципальной услуги, несет персональную ответственность за соблюдение сроков исполнения административных процедур и достоверность информации.

4.2. Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях на основании требований законодательства Российской Федерации.

5. Порядок обжалования решений и действий (бездействия), осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги

5.1. Обращение по вопросу ненадлежащего оказания муниципальной услуги направляется заявителем на имя директора МКУК «МЦБС».

Жалоба может быть направлена письменно или высказана устно на личном приеме директора библиотеки в приемные дни.

Письменные обращения направляются по адресу:

385400, Кошехабльский район», аул Кошехабль, ул. Джаримова, 2

Тел. 8 (8770) 9 -14-31.

E-mail: koshbiblioteka@mail.ru

сайт: mcbskosh.ru.

5.2. Директор МКУК «МЦБС»:

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

- по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на устранение нарушений исполнения административного регламента при предоставлении услуги и изложенные в данном обращении, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

- ответ на обращение, поступившее в библиотеку, подписывается директором МКУК «МЦБС» и отправляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

- письменная жалоба, поступившая в библиотеку, рассматривается в течение 3-х дней со дня регистрации жалобы.

- в исключительных случаях директор библиотеки вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 дней, уведомив заявителя, направившего жалобу, о продлении срока её рассмотрения.

5.3. Ответ заявителю не направляется в случаях:

- если в письменной жалобе не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или указаны недостоверные сведения;

- если текст жалобы не поддается прочтению;

- если в жалобе содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью работника библиотеки, а также членам его семьи;

- если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно (более 2-х раз) предоставлялись письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства. О решении директора библиотеки, об отказе в рассмотрении жалобы заявитель уведомляется письменно.

5.4. Жалобы на действия (бездействия) и решения работников МКУК «МЦБС» по вопросу ненадлежащего предоставления муниципальной услуги, направляются в администрацию муниципального образования «Кошехабльский район».

**VI. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования
решений и действий (бездействия) структурных
подразделений Администрации района,
предоставляющих муниципальные услуги,
а также должностных лиц, муниципальных служащих**

6.1. Заявитель вправе обжаловать решения и действия (бездействие) муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц, муниципальных служащих в досудебном (внесудебном) порядке.

6.2.. Жалоба подается в муниципальное учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Жалоба должна содержать:

а) наименование муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего;

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

6.3. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

-оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

- копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

6.4. Прием жалоб в письменной форме осуществляется муниципальным учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

6.5. Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

6.6. Жалоба на решения и действия (бездействия) муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица направляется руководителю соответствующего структурного подразделения муниципального учреждения.

-В случае поступления жалобы в адрес Главы Администрации муниципального района либо заместителя Главы Администрации муниципального района, жалоба в течение одного рабочего дня со дня ее поступления регистрируется в отделе документационного и кадрового обеспечения Администрации муниципального района и в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации направляется руководителю структурного подразделения Администрации района, представляющего соответствующую муниципальную услугу, с уведомлением гражданина, направившего жалобу, о перенаправлении жалобы.

-В случае поступления в структурное подразделение Администрации района жалобы на решения и действия (бездействия) при предоставлении муниципальной услуги, которую оказывает другое структурное подразделение Администрации района, жалоба в течение одного рабочего дня со дня ее поступления регистрируется в структурном подразделении Администрации района, в которое она поступила, и в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации направляется в структурное подразделение Администрации района, представляющее соответствующую муниципальную услугу, с уведомлением гражданина, направившего жалобу, о перенаправлении жалобы.

-При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрении структурном подразделении.

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

-нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

- требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Адыгея, муниципальными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

-отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Адыгея для предоставления муниципальной услуги;

-отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами, принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Адыгея;

-требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Адыгея, муниципальными нормативными правовыми актами;

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

6.8. Прием жалоб в письменной форме осуществляется структурным подразделением муниципальным учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

-официального сайта Администрации муниципального района (муниципального учреждения);

- государственной информационной системы «Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Адыгея.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.9. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) официального сайта Администрации муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

6.10. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 35 настоящего раздела, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации. При этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

6.11. Жалоба рассматривается муниципальным учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) муниципального учреждения, предоставляющего

муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего. В случае если обжалуются решения руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, жалоба подается в вышестоящий орган (в порядке подчиненности) и рассматривается им в порядке, предусмотренном настоящим разделом.

6.12. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 39 настоящего раздела, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

6.13. При наличии технической возможности жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр. При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим муниципальную услугу (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с настоящим разделом органом, предоставляющим муниципальную услугу, заключившим соглашение о взаимодействии.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

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

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Адыгея, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации Республики Адыгея, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Адыгея, муниципальными правовыми актами;
- требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации Республики Адыгея, муниципальными правовыми актами;
- отказ муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего в исправлении допущенных

опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

6.15. В муниципальном учреждении, предоставляющем муниципальную услугу, определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

- прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего раздела;
- направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с требованиями настоящего раздела.

6.15. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

6.16. Муниципальное учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, обеспечивает:

- оснащение мест приема жалоб;
- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в месте предоставления муниципальной услуги, на официальном сайте Администрации района, на Региональном портале;
- консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;
- заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

6.17. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, муниципального служащего в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

6.18. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа.

При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче

заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

6.19. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

6.20. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

-наименование муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

-номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

-фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

-основания для принятия решения по жалобе;

-принятое по жалобе решение;

- в случае если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

6.21. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

6.22. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

-наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

-подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего раздела в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

6.23. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

6.24. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган оставляет жалобу без ответа в следующих случаях:

- в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- текст жалобы не поддается прочтению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Приложение 1

к административному регламенту предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»

№	Наименование библиотеки	Рабочий день	Обед	Выходной
1	Центральная библиотека а.Кошехабль ул. Джаримова,2	Понедельник -пятница с 9.00- до17.00 Раб.тел.:8(87770)9-14-31 Моб.тел.:8-961-818-71-74 e-mail: koshbiblioteka@mail.ru	с 13.00 – 14.00	Суббота, воскресенье
2	Детская модельная библиотека а.Кошехабль ул. Советская,55	Понедельник - пятница с 9.00- до18.00 Раб.тел.:8(87770)9-14-31 Моб.тел.:8-918-819-75-65 e-mail: koshbiblioteka@mail.ru	с 13.00 – 14.00	Воскресенье
3	Блечепсинская сельская библиотека – филиал №1 а. Блечепсин .ул. Ленина,25	Понедельник - пятница с 9.00- до17.00 Моб.тел.:8-918-227-41-40	с 13.00 – 14.00	Воскресенье
4	Вольненская сельская библиотека – филиал №2 с. Вольное. ул. Чапаева,50	Понедельник - пятница с 9.00- до17.00 Моб.тел.:8-967-300-73-34	с 13.00 – 14.00	Суббота, воскресенье
5	Дмитриевская сельская библиотека – филиал №3 х.Дмитриевский. ул.Комсомольская,20а	Понедельник - пятница с 9.00- до17.00 Моб.тел.: 8-961-537-73-51	с 13.00 – 14.00	Суббота, воскресенье
6	Егерухайская сельская библиотека – филиал №4 а. Егерухай. ул. Гагарина,29-а	Понедельник - пятница с 9.00- до17.00 Моб.тел.: 8-918-422-64-83	с 13.00 – 14.00	Суббота, воскресенье
7	Игнатьевская сельская библиотека – филиал №5 х. Игнатьевский.ул. Ленина,96	Понедельник - пятница с 9.00- до17.00 Моб.тел.: 8-918-423-44-70 Олеся Нечиталенко biblioignat5@mail.ru	с 13.00 – 14.00	Суббота, воскресенье
8	Казенно-Кужорская сельская библиотека – филиал №6 х. Казенно-Кужорский .ул. Ленина,24	Понедельник - пятница с 9.00- до17.00 Моб.тел.: 8-918-367-31-01	с 13.00 – 14.00	Суббота, воскресенье
9	Натырбовская сельская библиотека – филиал №7 с. Натырбово. ул. Красная,56	Понедельник - пятница с 9.00- до17.00 Моб.тел.: 8-928-471-60-47 natirbbiblio@mail.ru	с 13.00 – 14.00	Суббота, воскресенье
10	Хачемзийская сельская библиотека – филиал №8 А.Хачемзий. ул. Ленина,39	Понедельник - пятница с 9.00- до17.00 Моб.тел.: 8-952-972-71-89	с 13.00 – 14.00	Суббота, воскресенье
11	Ходзинская сельская библиотека – филиал №9 а. Ходзь ул. Краснооктябрьская,107	Понедельник - пятница с 9.00- до17.00 Моб.тел.: 8-918-678-84-47	с 13.00 – 14.00	Воскресенье

12	Шелковниковская сельская библиотека – филиал №10 х. Шелковниково.ул.Мира,150	Понедельник - пятница с 9.00- до17.00 Моб.тел.:8-918-398-68-44	с 13.00 – 14.00	Суббота, воскресенье
13	Ново-Алесеевская сельская библиотека – филиал №11 х. Ново-Алексеевский ул. Интернациональная,6	Понедельник - пятница с 9.00- до17.00 Моб.тел.:8-952-813-09-96	с 13.00 – 14.00	Суббота, воскресенье
14	Дружбинская сельская библиотека – филиал №12 п. Дружба. ул. Центральная,3	Понедельник - пятница с 9.00- до17.00 Моб.тел.: 8-918-420-66-14	с 13.00 – 14.00	Суббота, воскресенье
15	Майская сельская библиотека – филиал №13 п. Майский. ул. Заводская,9	Понедельник - пятница с 9.00- до17.00 Моб.тел.: 8-918-921-72-46 <kamelia-65@mail.ru>	с 13.00 – 14.00	Воскресенье

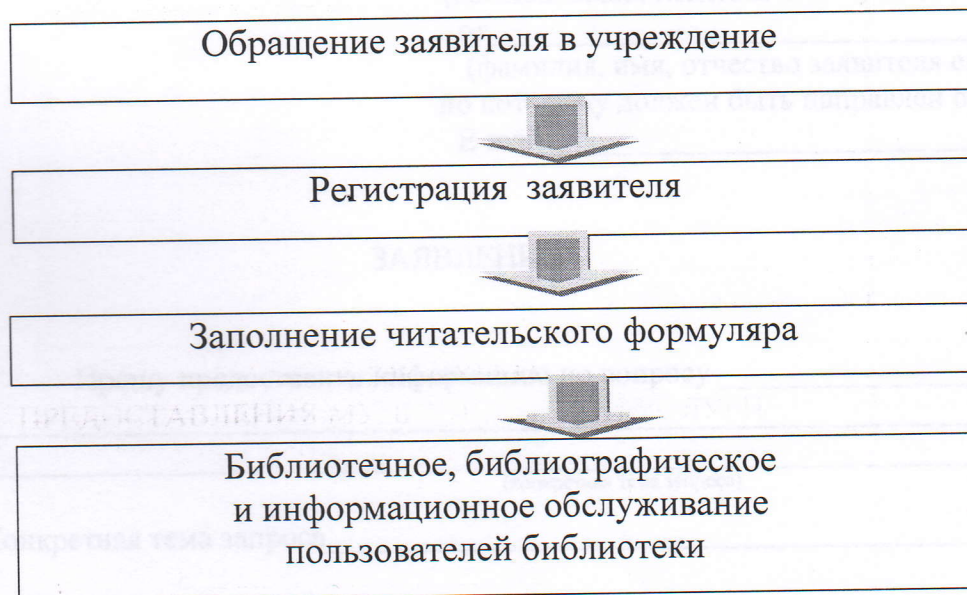
Р. ИСТРИНА

Заполнение читательского формуляра

Методические рекомендации по организации
и оказанию библиотечного обслуживания
гражданских библиотек

Приложение 2
к административному регламенту предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки »

БЛОК-СХЕМА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки (в стационарных условиях)



Приложение 3

к административному регламенту предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки (в стационарных условиях)»

Кому _____
(наименование исполнителя муниципальной услуги)
от _____
(фамилия, имя, отчество заявителя его почтовый адрес,
по которому должен быть направлен ответ)
E-mail: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу предоставить информацию по вопросу _____

(конкретная тема запроса)

Конкретная тема запроса _____

Цель запроса _____

Информацию прошу предоставить следующим способом (нужное подчеркнуть):

- выслать по адресу: _____

(указать индекс, точный почтовый адрес получателя)

- передать электронной почтой по адресу e-mail: _____ @ _____

- получу лично в руки.

(дата)

(подпись)

Приложение 4

к административному регламенту предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки (в стационарных условиях)»

Образец поручения родителей

(заполняется собственноручно или с использованием машинописной/ компьютерной
техники за исключением личной подписи)

В _____
(наименование учреждения)

от _____
(ФИО заявителя)

Паспорт _____

Проживающая (ий) по адресу _____

Поручение

Я, _____

ФИО родителя

не возражаю против оформления моего сына (дочери)

ФИО ребенка

_____ года рождения в качестве читателя Вашей библиотеки.

дата рождения

_____ дата

_____ подпись

**СОГЛАСИЕ
НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

Я, _____
(ФИО)

паспорт _____ выдан _____
(серия, номер) (когда и кем выдан)

адрес регистрации: _____

даю свое согласие на обработку **МКУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» МО «Кошехабльский район»**, на обработку своих персональных данных, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных, с целью получения муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (в стационарных условиях)».

**Перечень персональных данных,
на обработку которых дается согласие**

	Персональные данные	Согласие	
		ДА	НЕТ
1. Общая информация			
	Фамилия		
	Имя		
	Отчество		
	Год, месяц, дата и место рождения		
	Адрес место жительства		
	Семейное положение		
	(Другая информация)		

Настоящее согласие действует _____
(срок)

Субъект персональных данных вправе отозвать данное согласие на обработку своих персональных данных, письменно уведомив об этом оператора.

В случае отзыва субъектом персональных данных согласия на обработку своих персональных данных оператор обязан прекратить обработку персональных данных и уничтожить персональные данные в срок, не превышающий трех рабочих дней с даты поступления указанного отзыва. Об уничтожении персональных данных оператор обязан уведомить субъекта персональных данных.

" ____ " _____ 2024 г. _____ / _____ /