



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

администрации Улуг-Хемского кожууна

Улуг-Хем кожуун чагыргагынын
ДОКТААЛЫ

от « 18 » мая 2019 года № 196

«Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Улуг-Хемская централизованная библиотечная система с сельскими филиалами» по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения, комплектование и сохранение книжного фонда»

В соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», Уставом муниципального района «Улуг-Хемский кожуун Республики Тыва», утвержденным решением Хурала представителей Улуг-Хемского кожууна Республики Тыва от 31.05.2011г. № 009 и в целях повышения доступности муниципальных услуг, администрация муниципального района «Улуг-Хемский кожуун Республики Тыва» ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения, комплектование и сохранение книжного фонда» от ____ мая 2019 года № ____.

2. Признать утратившим силу:
- постановление администрации Улуг-Хемского кожууна от 09 декабря 2014 г. № 2106 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги муниципального бюджетного учреждения культуры «Улуг-Хемская централизованная библиотечная система с сельскими филиалами» по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения, комплектование и сохранение книжного фонда»;

- постановление администрации Улуг-Хемского кожууна от 15 апреля 2015 г. № 656 «О внесении дополнений в административные регламенты муниципальных услуг, предоставляемых «Библиотечное обслуживание населения, комплектование и сохранение книжного фонда» Муниципального бюджетного учреждения культуры «Улуг-Хемская централизованная библиотечная система с сельскими филиалами» от 09 декабря 2014 года №2106;

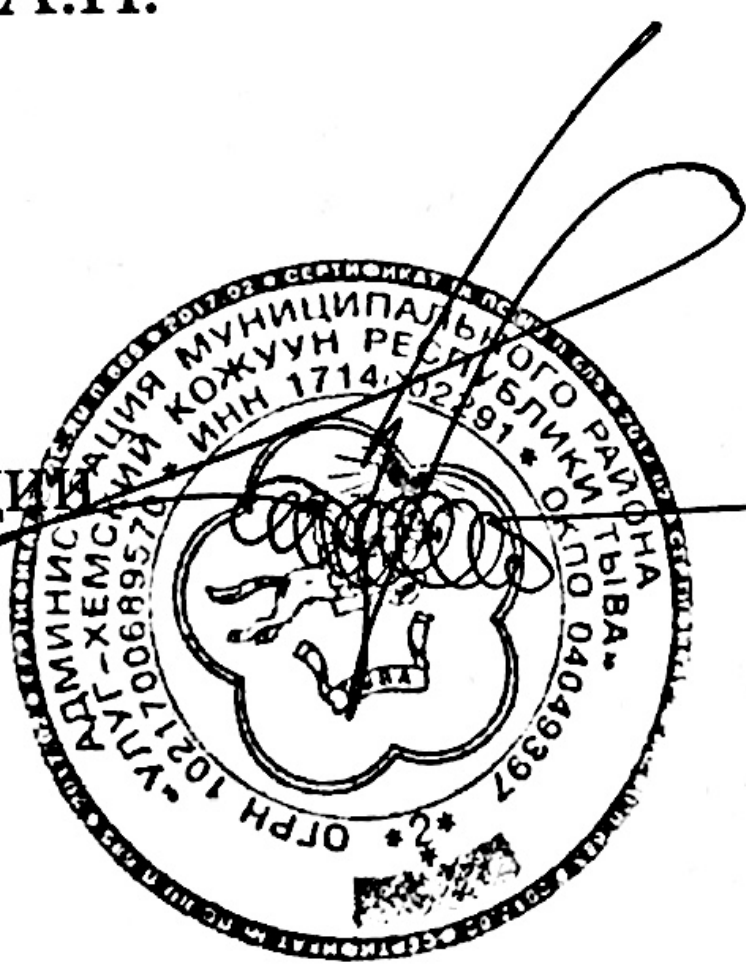
- постановление администрации Улуг-Хемского кожууна от 22 декабря 2016 г. № 856 «О внесении дополнений в административные регламенты муниципальных услуг, предоставляемых «Библиотечное обслуживание населения, комплектование и сохранение книжного фонда» Муниципального бюджетного учреждения культуры «Улуг-Хемская централизованная библиотечная система с сельскими филиалами» от 09 декабря 2014 года №2106;

3. Сектору по информатизации и связи администрации кожууна разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Улуг-Хемского кожууна в сети "Интернет" по адресу <http://ulughem.rtyva.ru>.

4. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя председателя по социальной политике администрации Улуг-Хемского кожууна Даржаа А.Н.

Председатель администрации
Улуг-Хемского кожууна



Р.М.Чудаан-оол

Утвержден
постановлением администрации
Улуг-Хемского кожууна

«___» мая 2019 г. № ___

**Административный регламент
муниципального бюджетного учреждения культуры
«Улуг-Хемская централизованная библиотечная система
с сельскими филиалами» по исполнению муниципальной услуги
«Библиотечное обслуживание населения, комплектование и сохранение
книжного фонда»**

I. Общие положения

1.1 Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент (далее – муниципальная услуга) по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения, комплектование и сохранение книжного фонда» разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» в целях

повышения качества оказания и доступности муниципальной услуги, обеспечения необходимых научно-методических, организационных, кадровых, информационных условий по организации библиотечного обслуживания жителей Улуг-Хемского кожууна.

1.2. Применяемые понятия и определения

- Муниципальная услуга – предоставление возможности любым физическим или юридическим лицам на получение услуг по библиотечному обслуживанию в порядке, установленном действующим законодательством;

- Органы, ответственные за организацию предоставления муниципальной услуги - Управления культуры и информационной политики Улуг-Хемского кожууна;

- Учреждения, обеспечивающие предоставление муниципальной услуги - муниципальное бюджетное учреждение культуры «Улуг-Хемская централизованная библиотечная система с сельскими филиалами»;

- Административное действие – предусмотренное настоящим регламентом действие должностного лица в рамках предоставления муниципальной услуги;

- Должностное лицо- лицо, выполняющее административные действия в рамках предоставления муниципальной услуги;

- Библиотека - информационное, культурное учреждение, располагающее организованным фондом тиражированных документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам;

- Библиотекарь - штатный сотрудник библиотеки;

- Библиотечный абонемент - форма обслуживания, предусматривающая выдачу документов на определенных условиях для использования вне библиотеки;

- Библиотечный каталог - совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающая состав и содержание фонда библиотеки;

- Документ - материальный объект с зафиксированной на нем информацией в виде текста, звукозаписи или изображения, предназначенный для передачи во времени и пространстве в целях хранения и общественного использования.

- Пользователь библиотеки (читатель) - физические и юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки.

- Читательский формуляр - документ, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, выданных пользователю и возвращенных им документах.

1.3. Заявители, имеющие право на получение муниципальной услуги

Заявителями муниципальной услуги (далее - Пользователи) являются:

- физические лица, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии;

- юридические лица, независимо от их формы собственности.

1.4. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги:

1.4.1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Улуг-Хемская централизованная библиотечная система с сельскими филиалами» (далее - Улуг-Хемская ЦБС) расположена по адресу: 668210, Республика Тыва, Улуг-Хемский район, г. Шагонар ул. Строителей 12, телефон для справок 8 (39436) 2-22-08, 2-12-09; официальный сайт <http://lib.ulughem-culture.ru>; электронная почта: shagonar_mic@mail.ru, а также сельские филиалы:

1. Центральная районная библиотека им. К-Э. Кудажы, адрес: г. Шагонар ул. 30 лет Сов. Тувы 17;

2. Центральная районная детская библиотека, адрес: г. Шагонар ул. Строителей 12;

3. библиотека-филиал №1, адрес: г. Шагонар ул. Октябрьская 26;

4. библиотека-филиал №4, адрес: с. Арыскан ул. Гагарина 37;

5. библиотека-филиал №5, адрес: с. Арыг-Бажы ул. А. Шойдука 4;

6. библиотека-филиал №6, адрес: с. Арыг-Узуу ул. Кочетова 25;

7. библиотека-филиал №7 адрес: с. Ийи-Тал ул. Барык 21;

8. библиотека-филиал №8, адрес: с. Ишти-Хем ул. Чаа-Суур 2а;

9. библиотека-филиал №12, адрес: с. Торгалыг ул. Советская 61;

10. библиотека-филиал №14 , адрес: с. Хайыракан ул. Кускелдея 25;
11. библиотека-филиал №10 (детская), адрес: с. Хайыракан ул. Кускелдея 25;
12. библиотека-филиал №17 , адрес: с. Чааты ул. Шойдун 40;
13. библиотека-филиал №18 , адрес: с. Эйлиг-Хем ул. Енисейская 9 кв.2.

График приёма заявителей:

Ежедневно с 08.30 до 17.30 часов, кроме субботы и воскресенья.

Перерыв на обед с 12.30 до 13.30.

1.4.2. Информация о муниципальной услуге, процедуре её предоставления представляется:

- при обращении заявителя лично, с использованием средств телефонной связи, путем направления письменного обращения, в том числе посредством электронной почты – специалистами библиотеки, непосредственно участвующими в предоставлении муниципальной услуги;

- посредством размещения информации в сети Интернет на официальном Интернет-сайте администрации муниципального района <http://ulughem.rtyva.ru>, публикаций в средствах массовой информации, издания информационных материалов, на информационном стенде в помещении библиотеки.

1.4.3. Для получения информации о муниципальной услуге, процедуре её предоставления, ходе предоставления муниципальной услуги заинтересованные лица вправе обращаться:

- в устной форме лично или по телефону к специалистам библиотеки, непосредственно участвующим в предоставлении муниципальной услуги;

- в письменной форме лично или почтой в адрес библиотеки;

- в письменной форме по адресу электронной почты библиотеки, указанному в пункте 3 Регламента.

1.4.4. Информирование заявителей проводится в двух формах: устной и письменной.

- При ответах на телефонные звонки и обращения заявителей лично в приёмные часы специалисты библиотеки, непосредственно участвующие в предоставлении муниципальной услуги, подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

- Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании библиотеки, в которую поступил звонок, и фамилии специалиста, принявшего телефонный звонок.

- При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы обратившемуся лицу сообщается телефонный номер, по которому можно получить интересующую его информацию.

- Устное информирование обратившегося лица осуществляется не более 10 минут.

- В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, предлагает направить обращение о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления муниципальной услуги либо назначает другое удобное для заинтересованного лица время для устного информирования.

- Письменное информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется при получении обращения заинтересованного лица о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления муниципальной услуги.

- Ответ на обращение даётся в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения в библиотеку.

- Специалисты библиотеки, непосредственно участвующие в предоставлении муниципальной услуги, ответственные за рассмотрение обращения, обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, готовят письменный ответ по существу поставленных вопросов.

- Письменный ответ обязательно должен содержать фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя, подписывается директором библиотеки либо уполномоченным им лицом и направляется письмом, электронной почтой, факсом либо с использованием сети Интернет в зависимости от способа обращения заинтересованного лица о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления муниципальной услуги или способа доставки, указанного в его письменном обращении.

- Срок ожидания в очереди для получения муниципальных услуг не должна превышать 15 минут.

1.4.5. Адрес официального сайта муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»): (<http://lib.ulughem-culture.ru>)

1.5. Требования к парковочным местам.

На территории, прилегающей к зданию администрации района, оборудуются места для парковки автотранспортных средств, при этом выделяется не менее 10 процентов места для парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II, III и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов.

На указанных транспортных средствах должен быть установлен опознавательный знак "Инвалид".

Указанные места для парковки не должны занимать иные транспортные средства.

Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным»;

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Библиотечное обслуживание населения, комплектование и сохранение книжного фонда».

2.2. Наименование органа управления, исполняющего муниципальную услугу, и учреждения, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу.

-Муниципальную услугу по обеспечению предоставления муниципальной услуги выполняет Управления культуры и информационной политики Улуг-Хемского кожууна.

-Муниципальную услугу непосредственно предоставляют муниципальное бюджетное учреждение культуры «Улуг-Хемская централизованная библиотечная система с сельскими филиалами»;

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

- обеспечение доступности библиотечных услуг и бесплатного предоставления библиотечных фондов для жителей Улуг-Хемского кожууна;

- формирование библиотечного фонда с учетом образовательных потребностей и культурных запросов населения, обеспечение его сохранности;

- обеспечение оперативного доступа к информационным ресурсам других библиотек и информационных систем;

- расширение контингента пользователей библиотек, совершенствование методов работы с различными категориями читателей;

- содействие образованию и воспитанию населения, повышению его культурного уровня.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Муниципальная услуга предоставляется постоянно.

2.10. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Правовыми основаниями предоставления муниципальной услуги являются:

- Конституция Российской Федерации (Российская газета, № 7, 21.01.2009);

- Закон Российской Федерации от 09 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (Российская газета, № 348, 17.11.1992);

- Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (Российская газета, № 11-12, 17.01.1995);

- Федеральный закон от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Российская газета, № 95, 05.05.2006);

- Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» (Российская газета, № 165, 29.07.2006);

- Закон Российской Федерации от 27 апреля 1993 года № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» в редакции Федерального закона от 14 декабря 1995 года № 197-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» (Российская газета, № 89, 12.05.1993);

- Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Российская газета, № 168, 30.07.2010);

- Указ Президента Российской Федерации от 31 декабря 1993 года № 2334 «О дополнительных гарантиях прав граждан на информацию» (Российская газета, № 4, 10.01.1994);

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 г. № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде» (Российская газета, № 247, 23.12.2009);

- Постановление Правительства Республики Тыва от 11 октября 2011 года № 605 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (документ не опубликован).

- Устав МБУК «Улуг-Хемская ЦБС с сельскими филиалами».

2.11. Перечень документов необходимых для получения муниципальной услуги

Для получения муниципальной услуги при личном обращении в библиотеку заявитель представляет:

- документ, удостоверяющий личность (при первичном обращении заявителя за предоставлением услуги);
- читательский билет.

При удаленном подключении заявителя к Интернет-порталу предоставление указанных документов не требуется

2.12. Приостановление или отказ в предоставлении муниципальной услуги:

1. пользователи библиотек обязаны соблюдать Правила пользования библиотеками;
2. Нарушение Правил пользования библиотеками и (или) причинение ущерба библиотекам является основанием для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги.
3. отсутствие запрашиваемой базы данных в библиотеке;
4. несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;

5. запрашиваемый получателем вид информирования не предусмотрен настоящим административным регламентом;

6. если в письменном обращении не указана фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- отсутствие читательского формуляра;
- отсутствие отметки в читательском формуляре о перерегистрации;
- утеря или порча документов из фонда библиотеки;
- нарушение сроков возврата документов;
- отсутствие заполненного читательского требования;
- нарушение Правил пользования библиотекой.

2.13. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги:

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.14. Порядок, форма и место размещения информации

На информационных стендах в библиотеках, предоставляющих муниципальную услугу, должна быть размещена следующая обязательная информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;
- извлечения из текста Регламента с приложениями;
- образцы оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования к ним;
- основания для отказа в предоставлении услуги;
- основания для прекращения предоставления услуги;
- порядок информирования о ходе предоставления услуги;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу;
- режим работы библиотек;
- графики личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;
- номера кабинетов, где осуществляется прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;
- фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;
- номера телефонов, факсов, адрес электронной почты библиотек.

2.15. Требования к помещениям предоставления муниципальной услуги

Места предоставления муниципальной услуги должны соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормативам. Данные помещения

оборудуются противопожарной системой, средствами связи на случай возникновения чрезвычайной ситуации, средствами пожаротушения,

1) требования к местам приёма заявителей:

- служебные кабинеты специалистов, участвующих в предоставлении

муниципальной услуги, в которых осуществляется приём заявителей, должны быть оборудованы вывесками с указанием номера кабинета и фамилии, имени, отчества и должности специалиста, ведущего приём;

- места для приёма заявителей оборудуются стульями и столами, для

возможности оформления документов;

- предусматривается возможность для копирования документальных материалов;

2) требования к местам для ожидания:

- места для ожидания находятся в холле;

- в здании, где организуется приём заявителей, предусматриваются места

общественного пользования (туалеты) и места для хранения верхней одежды;

3) требования к местам для информирования заявителей:

- оборудуются визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационном стенде;

- оборудуются стульями и столами для возможности оформления документов;

- информационный стенд, столы размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним;

4) требования к местам для предоставления услуги:

- каждое рабочее место для предоставления услуги оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройством.

Для обслуживания инвалидов помещения оборудуются пандусами, специальными ограждениями и перилами, обеспечивается беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок. Столы для обслуживания инвалидов размещаются в стороне от входа с учетом беспрепятственного подъезда и поворота колясок. Глухонемым, инвалидам по зрению и другим гражданам с ограниченными физическими возможностями при необходимости оказывается соответствующая помощь.

2.16. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

Показателями оценки доступности и качества муниципальной услуги являются:

1) Транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

2.) Обеспечение возможности направления запроса по электронной почте;

3) Размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги в едином портале государственных и муниципальных услуг;

4.) Обеспечение предоставления муниципальной услуги с использованием возможностей Портала государственных и муниципальных услуг Республики Тыва.

5) Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги, в том числе соблюдение последовательности, сроков и полноты выполнения административных процедур, установленных настоящим Административным регламентом ;

6) отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на решение или действия (бездействие), принятые или осуществленные при предоставлении муниципальной услуги

2.17. Уполномоченный орган не вправе требовать от заявителя.

При предоставлении муниципальной услуги запрещается требовать от заявителя представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги.

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица предоставляющего услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, государственного или муниципального служащего, работника многофункционального центра, работника организации, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо руководителя организации, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.»;

3. Административные процедуры

3.1. Предоставление муниципальной услуги состоит из следующих этапов:

- библиотекарь производит запись пользователя в библиотеку, оформляет читательский формуляр пользователя в соответствии с документами, указанными в п 2.11. настоящего регламента;

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

- библиотекарь выполняет запрос пользователя, осуществляет выдачу документов

3.2. Порядок предоставления муниципальной услуги

3.2.1. Порядок предоставления муниципальной услуги определяется действующим законодательством РФ, уставами, планами работы библиотек, правилами пользования библиотекой Улуг-Хемского кожууна, межотраслевыми нормами времени на работы, выполняемые в библиотеках.

3.2.2. В соответствии с возможностями библиотеки и спецификой требуемого документа библиотекарь:

- обслуживает пользователя в читальном зале: производит подбор и выдачу специализированных или неспециализированных документов; проводит консультации по использованию каталогов, картотек, новых поступлений, отбор и копирование документов;

- обслуживает пользователя на абонементе: осуществляет прием (выдачу) документа от пользователя, проверку сохранности документа, сверку с читательским формуляром, отметку о приемке (выдаче) документа;

- осуществляет выдачу документов из фондов книгохранения;

- обслуживает пользователя путем в нестационарной организации: производится путем заключения договора между библиотекой и организацией, где будет осуществляться нестационарное библиотечное обслуживание;

- обслуживает пользователя путем приема справочно-библиографических запросов и т.д.

3.2.3. Во временное пользование сроком до 30 дней пользователям бесплатно предоставляется (выдается на дом) любой документ из библиотечных фондов, за исключением особо ценных и редких книг. Особо ценными и редкими книгами можно пользоваться только в читальном зале. Пользователь бесплатно получает консультативную помощь в поиске и выборе книг, полную информацию о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования.

3.2.4. Результат выполнения непосредственных действий по библиотечному обслуживанию – выдача документа – фиксируется библиотекарем в читательском формуляре.

3.2.5. В процессе оказания муниципальной услуги библиотечные работники обеспечивают конфиденциальность персональных данных пользователя.

3.2.6. В создании и поддержании функционирования системы обеспечения предоставления муниципальной услуги работники МБУК «Улуг-Хемская ЦБС с сельскими филиалами» следуют принципам оперативности, доступности и высокого качества предоставления муниципальной услуги

пользователю.

4. Сроки исполнения муниципальной услуги

4.1. Сроки исполнения муниципальной функции определяются в соответствии с настоящим Административным регламентом применительно к каждой административной процедуре. Срок осуществления процедуры оказания муниципальной услуги – в среднем, в течение 30 минут.

5. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

5.1. Контроль за соблюдением последовательности административных действий, установленных настоящим регламентом, и за принятие решений при предоставлении муниципальной услуги, осуществляется соответствующим должностным лицом, ответственным за оказание муниципальной услуги (директор МБУК «Улуг-Хемская ЦБС с сельскими филиалами»)

5.2. В случае выявления в результате осуществления контроля за оказанием муниципальной услуги нарушений прав пользователя привлечение к ответственности виновных лиц осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ.

5.3. Общий контроль за соблюдением и исполнением положений Регламента осуществляется Управлением культуры Улуг-Хемского кожууна (далее – Управление культуры).

Управления культуры расположен по адресу: 668210, Республика Тыва, Улуг-Хемский район, г. Шагонар, ул. Октябрьская 28, телефоны для справок 8(39436) 2-13-33, официальный сайт <http://ulughem-culture.ru>, электронная почта: ulugkhem.kultura@mail.ru

6. Порядок обжалования действия (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения, при предоставлении муниципальной услуги

6.1. Пользователи вправе обжаловать действие (бездействие) должностных лиц муниципальных библиотек, и решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, в досудебном порядке.

Пользователи имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное заявление (претензию, жалобу), в соответствии с уровнем подчиненности должностного лица действие (бездействие) которого обжалуется, - начальнику отдела, заместителю директора, директору библиотеки, специалисту, курирующему деятельность библиотеки Управления культуры.

Заявление (претензия, жалоба) подается в письменном виде и должно содержать:

- при подаче физическим лицом – фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) физического лица, адрес его места жительства или пребывания; при подаче обращения юридическим лицом – его наименование, адрес, дату подачи;

- наименование органа, учреждения и (или) структурного подразделения и (или) должности и (или) фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) специалиста (последнее при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;
- содержательную характеристику обжалуемого действия (бездействия), решения.

К заявлению могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенную в обращении информацию.

Заявление подписывается подавшим его физическим лицом или директором (заместителем директора) юридического лица.

По результатам рассмотрения заявления принимается решение об удовлетворении либо об отказе в удовлетворении требований автора обращения.

Письменный ответ направляется заявителю не позднее 15 дней со дня регистрации письменного обращения.

В случае если по заявлению требуется провести проверку, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения заявления автор обращения уведомляется письменно, с указанием причин продления.

Ответ на письменную жалобу по существу не дается в следующих случаях:

- отсутствия фамилии заявителя, направившего заявление, и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;
- отсутствия в заявлении сведений об обжалуемом действии, бездействии, решении (в чем выразилось, кем принято);
- если ответ по существу поставленного в заявлении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством тайну;
- если в заявлении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи,
- если текст письменного заявления не поддается прочтению.

Письменный ответ с указанием причин отказа в рассмотрении жалобы направляется заявителю не позднее 15 дней с момента ее получения.

В случае подтверждения в ходе проверок фактов, изложенных в жалобе на действие (бездействие) и решения должностных лиц, ответственных за выполнение административного действия, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, виновное должностное лицо привлекается к ответственности.

Нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

Приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами

Республики Тыва, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебном (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на функциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению муниципальной услуги в полном объеме в порядке определенном ч. 1.3. ст. 16 Федерального закона № 210-ФЗ.»;

6.2. Заявители (Пользователи) вправе обжаловать действие (бездействие) должностных лиц муниципальных библиотек и решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством.

В случае обжалования действия (бездействия) должностного лица в судебном порядке, Пользователь подает заявление в Улуг-Хемский районный суд.

6.3. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром либо организацией, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной или муниципальной услуги.

6.4. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения».

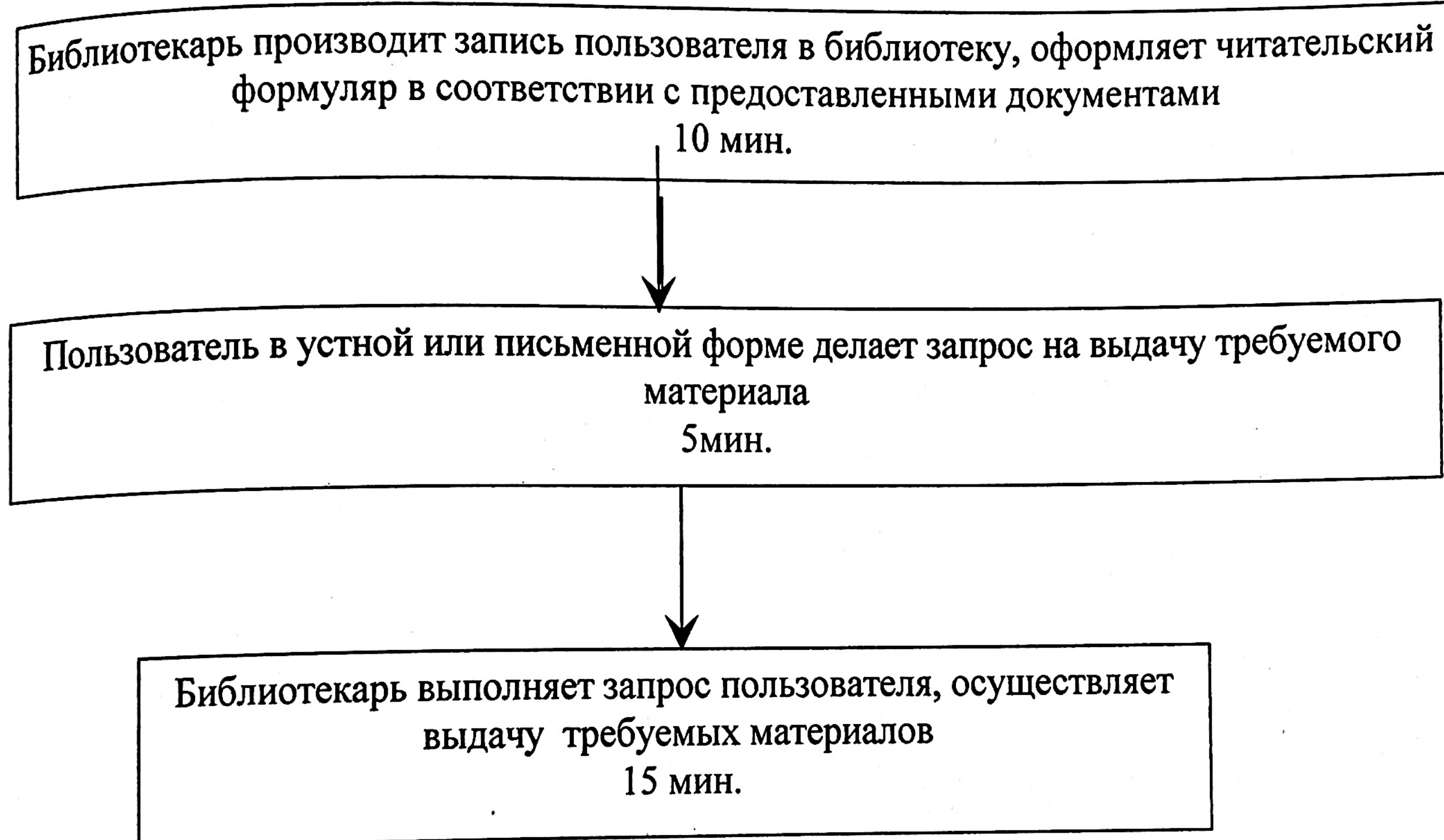
7. Заключительные положения

7.1. Настоящий регламент по предоставлению муниципальной услуги является обязательным для органа, обеспечивающего предоставление муниципальной услуги, и органа, ответственного за организацию предоставления муниципальной услуги.

7.2. По вопросам, которые не урегулированы настоящим регламентом, в целях их урегулирования могут приниматься муниципальные правовые акты, локальные акты. Данные муниципальные правовые и локальные акты не могут противоречить положениям настоящего регламента.

Приложение №1
к Административному регламенту
по исполнению государственной услуги
«Библиотечное обслуживание населения,
комплектование и сохранение книжного фонда»

Блок-схема последовательности административных действий при предоставлении муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения, комплектование и сохранение книжного фонда»



Приложение №2
к Административному регламенту
по исполнению государственной услуги
«Библиотечное обслуживание населения,
комплектование и сохранение книжного фонда»

СОГЛАСИЕ
на обработку персональных данных

Год							
№							

Я, _____, имя, отчество полностью) _____
выражаю свое согласие на обработку моих персональных
данных в соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27 июля
2002 года N 152-ФЗ "О персональных данных", указанных в
этом формуляре, регистрационной карточке на бумажных
носителях и в автоматизированном режиме с целью обеспечения
защиты и в автоматизированном режиме с целью обеспечения
конституционных прав граждан, оказания библиотечных услуг и
повышения их качества, учета читателей и для иных целей в
соответствии с «Положением об обработке персональных данных
в МБУ «Районная централизованная библиотечная система
Хемского кожууна». С «Положением об обработке
персональных данных читателей МБУ «Районная централизованная
библиотечная система Улуг-Хемского кожууна» ознакомлен.
Данное согласие действует до моего прямого отказа от
получения услуг библиотеки выраженного мною лично в устной
или письменной форме. Согласие на обработку персональных данных
может быть отозвано в любое время путем подачи письменного
заявления.

Читателя _____
полностью) _____
библиотекаря _____
полностью) _____

Формуляр читателя

Фамилия и имя _____
Отчество _____
Национальность _____
Год рождения _____
Кем работает _____
Место работы _____
Домашний адрес _____
№ паспорта _____
кем, когда выдан _____

состоит читателем в данном отделе
с _____ 20__ года
Правила библиотеки знаю и обязуюсь их
выполнять.
Подпись читателя _____
Дата записи и перерегистрации _____

Срок возврата книги	Инв. №	отдел	Автор заглавие книги	и Расписка читателя в получении книги	Расписка библиотекаря о возврате

100

Приложение №3
к Административному регламенту
по исполнению государственной услуги
«Библиотечное обслуживание населения,
комплектование и сохранение книжного фонда»

(ФИО руководителя ответственного структурного подразделения)

от _____ (ФИО _____ заявителя)

**Жалоба на нарушение требований Регламента по предоставлению
муниципальной услуги «Организация культурно-досуговых
мероприятий по обеспечению досуга
населения Улуг-Хемского кожууна Республики Тыва»**

Я, _____,
(ФИО заявителя)

проживающий по адресу _____,
(индекс, город, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)

на нарушение Регламента по предоставлению услуги _____

_____ ,
допущенное _____
(наименование организации, допустившей нарушение Регламента)

в части следующих требований:

1. _____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

2. _____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

109

3.

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:
обращение к сотруднику организации, оказывающей услугу _____ (да/нет)
обращение к руководителю организации, оказывающей услугу _____ (да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. Официальное письмо организации, оказывающей услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы _____ (да/нет)

2. Официальное письмо организации, оказывающей услугу, об отказе в удовлетворении требований заявителя _____ (да/нет)

3. Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем организации, оказывающей услугу _____ (да/нет)

4. _____

5. _____

6. _____

Копии имеющихся документов, указанных в п. 1-3 прилагаю к жалобе _____ (да/нет)

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

ФИО _____
паспорт _____ серия _____ № _____ выдан _____

_____ подпись _____ дата
выдачи _____

контактный _____ телефон _____

Дата _____

102