

Приложение
к Постановлению администрации
МР «Тарусский район»
№ 1043 от « 25 » октября 2012 г.

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Организация библиотечного обслуживания населения, предоставление доступа к
справочно-поисковому аппарату библиотек»

I. Общие положения

1.1. Предмет регулирования регламента предоставления муниципальной услуги

Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения, предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек» разработан в целях повышения качества исполнения и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении указанной муниципальной услуги. Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги.

1.2. Описание заявителей

Потребителями муниципальной услуги являются граждане независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений, а также юридические лица независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

Информирование о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется МБУК «ЦБС» (муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система»).

Местонахождение МБУК «ЦБС», его юридический и почтовый адрес:
249100 Калужская область, Тарусский район, г. Таруса, ул. Октябрьская, 4.

Информация о месте нахождения, контактных телефонах и адресах структурных подразделений, графики работы структурных подразделений МБУК «ЦБС» содержится в приложении №1.

Электронный адрес МБУК «ЦБС» : cbs-tarusa@yandex.ru

Интернет-сайт администрации МР «Тарусский район» www.mo.tarusa.ru

Телефон специалистов, осуществляющих предоставление муниципальной услуги: 8-(48435) 2-50-09.

График работы МБУК «ЦБС» (администрации): понедельник-пятница с 9-00 до 18-00; перерыв с 13-00 до 14-00; суббота, воскресенье - выходные дни.

Информирование осуществляется безвозмездно.

Основными требованиями к информированию граждан о порядке предоставления муниципальной услуги являются:

- четкость изложения информации;

- полнота предоставления информации;
- наглядность форм предоставляемой информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

Информирование граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется в виде:

- индивидуального информирования (устного или письменного);
- публичного информирования.

Индивидуальное устное информирование обеспечивается работниками МБУК «ЦБС» ответственными за предоставление информации лично и по телефону.

Информирование (по телефону или лично) специалистами МБУК «ЦБС», осуществляющими индивидуальное устное информирование, должно начинаться с информации о наименовании органа, в который обратился гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника, а затем в вежливой форме подробно проинформировать обратившегося гражданина по интересующим его вопросам.

Специалист МБУК «ЦБС», осуществляющий информирование, должен принять все необходимые меры для предоставления полного и оперативного ответа на вопросы, поставленные в обращении гражданина. Время ожидания ответа при информировании не должно превышать 20 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист МБУК «ЦБС», осуществляющий индивидуальное устное информирование, может предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначить другое удобное для заявителя время для индивидуального устного информирования.

На индивидуальное устное информирование (лично или по телефону) каждого гражданина специалист МБУК «ЦБС», осуществляющий индивидуальное устное информирование, выделяет не более 20 минут.

Работник МБУК «ЦБС», осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен корректно и внимательно относиться к обратившимся гражданам, не унижая их чести и достоинства.

Индивидуальное письменное информирование предоставляется при наличии письменного обращения (приложение №2) получателя муниципальной услуги посредством почтовой связи, в том числе электронной.

Ответ на обращение гражданина представляется в простой, четкой и понятной форме с указанием должности лица, подписавшего ответ, а также фамилии, имени, отчества и номера телефона непосредственного исполнителя. Ответ на обращение заявителя направляется в письменном виде по почтовому адресу обратившегося гражданина в срок, не превышающий 10 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения.

Публичное информирование граждан проводится посредством привлечения печатных средств массовой информации, а также путем размещения информации на официальном сайте администрации МР «Тарусский район».

Официальный сайт администрации МР «Тарусский район» содержит список регламентированных муниципальных услуг, предоставляемых МБУК

« ЦБС», тексты регламентов, приложения к ним.

Информация на информационных стенах должна быть расположена последовательно, логично.

На информационных стенах в помещениях, зданиях библиотек обязательно размещается следующая информация:

- текст настоящего регламента;
- блок-схема, наглядно отображающая алгоритм прохождения административных процедур (приложение №3 к настоящему регламенту);

- график (режим) работы библиотеки;
- правила пользования МБУК «ЦБС»;
- Устав МБУК «ЦБС»;
- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

«Организация библиотечного обслуживания населения, предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек».

2.2. Наименование органа, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Тарусского района Калужской области (МБУК «ЦБС»), в отношении которого функции и полномочия учредителя осуществляют отдел культуры администрации МР «Тарусский район».

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- предоставление муниципальной услуги;
- обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

Получатель муниципальной услуги имеет право доступа в библиотеки МБУК «ЦБС» и свободного выбора библиотек в соответствии со своими интересами и потребностями в сроки, указанные в расписании работы библиотек МБУК «ЦБС» (приложение №1).

Получатели муниципальной услуги, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и физических недостатков, имеют право получать документы из фондов библиотек МБУК «ЦБС» через внестационарные формы обслуживания. График обслуживания при внестационарных формах обслуживания согласуется обеими сторонами.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

- Конституция Российской Федерации ("Российская газета" от 25.12.1993 № 237);
- Гражданский кодекс Российской Федерации ("Российская газета" от 08.12.1994 № 238);
- Бюджетный кодекс Российской Федерации ("Российская газета" от 12.08.1998 № 153 - 154);
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (Ведомости СНД ВС РФ, 19.11.1992 № 46, ст.2615);
- Федеральный закон Российской Федерации от 02.12.1994 № 78-ФЗ "О библиотечном деле" («Российская газета» от 17.01.1995 № 11-12);

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" ("Российская газета" дополнительный выпуск от 08.10.2003 № 3316);
- Закон Российской Федерации от 27.04.1993 № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушивших права и свободы граждан» («Российская газета» от 12.05.1993 № 89);
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации и информационных технологиях и о защите информации» («Российская газета» от 29.07.2006 № 165);
- Указ Президента Российской Федерации от 12.11.1993 № 1904 «О дополнительных мерах государственной поддержки культуры и искусства в Российской Федерации» («Сборник актов Президента и Правительства Российской Федерации», 15.11.1993, № 46, ст.4449);
- Указ Президента Российской Федерации от 01.07.1996 № 1010 «О мерах по усилению государственной поддержки культуры и искусства в Российской Федерации» («Сборник законов Российской Федерации», 08.07.1996, № 28, ст.3355);
- Постановление Главного санитарного врача Российской Федерации от 03.04.2003 № 27 "О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.4.1251-03" («Российская газета», № 106, от 03.06.2003);
- Постановление Госстроя СССР от 16.05.1989 № 78 СНиП 2.08.02-89 «Общественные здания и сооружения»
- Постановление Министерства труда и социального развития от 03.02.1997 № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках» («Бюллетень Минтруда Российской Федерации», № 3, 1997 (Постановление));
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 («Библиотека и закон», выпуск 21, (2, 2006));
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 02.12.1998 № 590 «Об утверждении «Инструкции об учете библиотечного фонда» («Официальные документы в образовании», № 7, 2001);
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2008 № 32 «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)»;
- Устав муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» Тарусского района, Калужской области;
- Правила пользования библиотеками МБУК «ЦБС»;
- Положение о платных услугах МБУК «ЦБС».

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. При первичном обращении за услугой в помещениях библиотек МБУК «ЦБС», в соответствии с правилами пользования библиотеками и внутренними нормативными актами, пользователи муниципальной услуги представляют документы, удостоверяющие личность, для оформления читательского формуляра (приложение № 4).

Несовершеннолетние в возрасте до 14 лет становятся пользователями на основании документов, удостоверяющих личность их законных представителей.

При повторном обращении пользователями муниципальной услуги в помещениях библиотек МБУК «ЦБС» документы не предоставляются.

2.6.2. В библиотеках МБУК «ЦБС» иногородние граждане, а также лица без гражданства обслуживаются в соответствии с Уставом МБУК «ЦБС» и Правилами пользования библиотеками МБУК «ЦБС».

2.6.3. При наличии у пользователя подключения к сети Интернет, для получения услуги предоставление документов не требуется.

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 приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.8.1. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- нарушение Правил пользования библиотекой МБУК «ЦБС»;
- изменение законодательства Российской Федерации, Калужской области, нормативно-правовых актов администрации МР «Тарусский район», регулирующих исполнение муниципальной услуги;
- форс-мажорные обстоятельства, указанные в гражданском законодательстве Российской Федерации.

Отказ в предоставлении услуги по другим основаниям не допускается.

2.8.2. Основанием для приостановления в предоставлении муниципальной услуги через Интернет являются:

технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с Интернет.

2.9. Порядок, размер и основание взимания платы за предоставление муниципальной услуги

2.9.1. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.9.2. Оказание дополнительных услуг осуществляется на платной основе. Стоимость и перечень дополнительных услуг определяется Положением о платных услугах МБУК «ЦБС».

2.9.3. В случае нарушения правил пользования библиотекой или положений настоящего Регламента к получателю муниципальной услуги применяются экономические санкции, согласно Правилам пользования библиотеками МБУК «ЦБС».

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги

Максимальный срок ожидания в очереди – 30 минут.

2.11. Требования к помещениям предоставления муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется в помещениях библиотек МБУК «ЦБС» оборудованных:

- персональными компьютерами с возможностью доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, электронным базам данных, оргтехникой;
 - предметами библиотечной мебели (стеллажами, витринами, кафедрами, и т.п.);
 - удобной мебелью, обеспечивающей комфорт пользователя и возможность оформления документов;
 - образцами бланков и канцелярскими принадлежностями;
- противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.12. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.12.1. Показатели доступности муниципальной услуги:

- охват библиотечным обслуживанием населения района;
- объем книговыдачи;
- количество посещений;
- муниципальная услуга предоставляется бесплатно;
- режим работы библиотек МБУК «ЦБС» установлен с учетом потребностей пользователей;
- специалисты библиотек МБУК «ЦБС» оказывают квалифицированную справочную и консультационную помощь в получении муниципальной услуги;
- материально-техническая база библиотек МБУК «ЦБС» позволяет посетителю комфортно и своевременно получать муниципальную услугу;

2.12.2. Показатели качества муниципальной услуги, оказываемой в помещениях библиотек МБУК «ЦБС»:

- книгообеспеченность, планомерное пополнение фондов библиотек МБУК «ЦБС» художественной и отраслевой литературой;
- использование различных источников информации при оказании муниципальной услуги (печатные, электронные, Интернет ресурсы, правовые базы данных и т.п.);
- возможность получателя муниципальной услуги получать документы из любой библиотеки МБУК «ЦБС»;
- муниципальную услугу предоставляют квалифицированные кадры.

2.12.3. Показатели доступности и качества муниципальной услуги посредством электронной почты:

услуга доступна любому физическому или юридическому лицу без предъявления каких-либо документов, ограничений по возрасту, вне зависимости от географического положения;

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

Блок схема последовательности действий при предоставлении библиотеками МБУК «ЦБС» муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения, предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек» представлена в приложении № 3.

3.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является запрос заявителя.

3.2. Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

3.3. Муниципальная услуга включает в себя:

- получение во временное пользование любого документа на абонементе, в читальном зале, через внестационарные формы обслуживания из фонда МБУК «ЦБС», а также пользование документами или их копиями по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;
- справочно-библиографическое обслуживание и предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек;
- организацию массовых мероприятий: литературных вечеров, книжных выставок, клубов и читательских объединений, мини-музеев, кукольных театров, презентаций и т.д.
- обращение получателя муниципальной услуги посредством электронной почты за представлением муниципальной услуги.

3.3.1. Обслуживание на абонементе.

Получатель муниципальной услуги, впервые обратившийся в библиотеку и желающий воспользоваться муниципальной услугой, предоставляет библиотекарю документ, удостоверяющий личность, согласно п.2.6.1, настоящего Регламента.

Библиотекарь на основании документа оформляет читательский формуляр, где заполняются личные данные гражданина с указанием контактного телефона и делаются отметки о его посещении.

Библиотекарь знакомит получателя муниципальной услуги с правилами пользования библиотекой под роспись.

На абонементе получатель муниципальной услуги самостоятельно выбирает необходимые издания или обращается за помощью к библиотекарю.

Библиотекарь записывает взятые документы в читательский формуляр, где получатель муниципальной услуги расписывается за каждый из них. Получатель муниципальной услуги может взять на дом не более 5 печатных документов, сроком на 30 дней.

По истечении 30 дней получатель муниципальной услуги обязан продлить срок или сдать взятые документы.

В случае отсутствия документа в фонде по запросу получателя муниципальной услуги оформляется заказ документов по межбиблиотечному абонементу из других библиотек. По усмотрению библиотекаря может быть оформлен «отказ», который направляется на доукомплектование библиотечного фонда.

При возврате документов получателем муниципальной услуги библиотекарь в его присутствии вычеркивает возвращенные документы и ставит подпись.

Читательский формуляр на руки не выдается. Если получатель муниципальной услуги прекратил посещать библиотеку, по каким - либо причинам, то его формуляр хранится 5 лет.

Время обслуживания получателя муниципальной услуги на абонементе составляет 10 минут.

3.3.2. Обслуживание в читальном зале.

Услугами читального зала могут воспользоваться все граждане при предъявлении документа, удостоверяющего личность, согласно п.2.6.1 настоящего Регламента, даже при разовом обращении.

Библиотекарь на основании документа оформляет читательский формуляр, где заполняются личные данные гражданина с указанием контактного телефона и делаются отметки о его посещении.

Библиотекарь знакомит получателя муниципальной услуги с правилами пользования библиотекой под роспись.

В читальном зале получатель муниципальной услуги за каждый выданный экземпляр расписывается в читательском формуляре. Предоставление документов во временное пользование в читальном зале производится в течение рабочего дня.

Получатель муниципальной услуги в читальном зале может заказывать документы по межбиблиотечному абонементу из других библиотек.

В случае отсутствия документа в фонде МБУК «ЦБС» по запросу получателя муниципальной услуги оформляется заказ документов по межбиблиотечному абонементу из других библиотек. По усмотрению библиотекаря может быть оформлен «отказ», который направляется на доукомплектование библиотечного фонда.

Получатель муниципальной услуги, закончивший заниматься в читальном зале, сдает выданные документы библиотекарю, который в его присутствии вычеркивает и ставит подпись напротив записи каждого документа.

Из читального зала документы на дом не выдаются.

Время обслуживания получателя муниципальной услуги в читальном зале составляет 20 минут.

3.3.3. Внестационарное обслуживание.

Услугами внестационарного обслуживания могут воспользоваться отдельные граждане, которые не имеют возможности посещать стационарную библиотеку.

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

- получатель муниципальной услуги может обратиться в любую из библиотек МБУК «ЦБС» лично по телефону или путем отправления сообщения на электронный адрес библиотеки (Приложение 1). В случае отсутствия у получателя муниципальной услуги телефонной и электронной связи, его просьбу о предоставлении муниципальной услуги имеют право передать в устной форме его родственники, социальные работники, знакомые;
- библиотекарь фиксирует полученную заявку на предоставление муниципальной услуги в тетради вне стационарного обслуживания;
- получателю муниципальной услуги сообщают о дате и времени посещения библиотекарем в течение 3-х дней с момента поступления заявки;
- при первом посещении на дому библиотекарь знакомит получателя муниципальной услуги с правилами пользования библиотекой под роспись;
- оформляет читательский формуляр на основании документа, удостоверяющего личность получателя муниципальной услуги, согласно п.2.6.1 настоящего Регламента;
- библиотекарь записывает заказанные документы в читательский формуляр, где получатель муниципальной услуги расписывается за каждый из них;
- получатель муниципальной услуги может взять на дом не более 5 печатных документов сроком на 30 дней.

Получатель муниципальной услуги может заказывать документы по межбиблиотечному абонементу из других библиотек.

В случае отсутствия документа в фонде МБУК «ЦБС» по запросу получателя муниципальной услуги оформляется заказ документов по межбиблиотечному абонементу из других библиотек. По усмотрению библиотекаря может быть оформлен «отказ», который направляется на доукомплектование библиотечного фонда.

По истечении 30 дней получатель муниципальной услуги обязан продлить срок или сдать взятые документы.

3.3.4. Справочно-библиографическое обслуживание и предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек.

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

Получатель муниципальной услуги устно или письменно (приложение 2) делает запрос библиотекарю. Библиотекарь производит поиск нужной литературы и подготавливает перечень имеющейся литературы и (или) необходимых печатных документов (книг) получателю муниципальной услуги по его запросу.

Время поиска нужной литературы составляет от 20 минут до 1 часа.

К предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек относится информирование о библиографических ресурсах библиотек МБУК «ЦБС».

Предоставляемая информация заявителю, содержит следующие данные о запрашиваемом издании:

- автор;
- заглавие;
- год издания;
- издательство;
- объём документа (в страницах)

Получатель муниципальной услуги может обратиться в любую из библиотек МБУК «ЦБС» лично (Приложение 1);

При личном обращении получателя муниципальной услуги библиотекарь оформляет читательский формуляр на основании документа, удостоверяющего личность получателя муниципальной услуги, согласно п.2.6.1 настоящего Регламента;

Библиотекарь выполняет запрос пользователя;

При необходимости библиотекарь записывает заказанные документы в читательский формуляр, где получатель муниципальной услуги расписывается за каждый из них;

Получатель муниципальной услуги может взять на дом не более 5 печатных документов сроком на 30 дней.

3.3.4. Организация массовых мероприятий: литературных вечеров, книжных выставок, клубов и читательских объединений, мини-музеев, кукольных театров, презентаций и т.д.

Библиотеки МБУК «ЦБС» в целях формирования духовно наполненного досуга, популяризации лучших образцов отечественной и зарубежной литературы организуют бесплатно для получателей муниципальной услуги различные формы массовых мероприятий согласно плану работы на текущий год. Процедура заканчивается проведением мероприятия и его фиксацией в дневнике библиотеки.

3.3.4. Предоставление муниципальной услуги посредством обращения получателя муниципальной услуги посредством электронной почты.

Получатель муниципальной услуги может обратиться в любую из библиотек МБУК «ЦБС» путем отправления запроса на электронный адрес библиотеки (Приложение 1), а так же воспользоваться услугой «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»;

При обращении путём отправления запроса на электронный адрес библиотеки специалист фиксирует полученное заявление на предоставление муниципальной услуги в тетради учёта и регистрации запросов. Время предоставления нужной информации не более 1 часа с момента регистрации заявления;

К предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных относится информирование о библиографических ресурсах библиотек МБУК «ЦБС».

Предоставляемая информация заявителю, содержит следующие данные о запрашиваемом издании:

- автор;
- заглавие;
- год издания;
- издательство;
- объём документа (в страницах или мегабайтах).

IV Формы контроля исполнения регламента услуг

4.1. Порядок осуществления текущего контроля

Текущий контроль соблюдения последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется специалистами, должностными лицами МБУК «ЦБС» ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения работниками положений настоящего Регламента.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги.

Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы МБУК «ЦБС») и внеплановыми. Проверка может, проводится по конкретному обращению заявителя.

Для проведения проверки полноты и качества исполнения муниципальной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются муниципальные служащие отдела культуры администрации МР «Тарусский район».

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справок, в которых отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.3. Ответственность специалистов (должностных лиц)

В случае выявления нарушений прав заявителя к виновным должностным лицам осуществляется применение мер ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.4. Требования к порядку и формам контроля предоставления муниципальной услуги

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

Все плановые проверки должны осуществляться регулярно, в течение всего периода деятельности учреждений; 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 могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации о ней по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте, на официальном сайте администрации МР «Тарусский район».

V Досудебный порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу

Заявитель может обратиться с жалобой на действия (бездействие) и решения, осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего Регламента, устно или письменно.

Действия (бездействие) и решения должностных лиц, специалистов МБУК «ЦБС» могут быть обжалованы:

- директору МБУК «ЦБС» ;
- заведующему отделом культуры;
- в администрацию МР «Тарусский район»;
- в прокуратуру Тарусского района;
- в судебном порядке.

Заявитель в своей жалобе в обязательном порядке указывает:

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

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

Директор МБУК «ЦБС»:

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

-запрашивает необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в других государственных органах Калужской области, органах местного самоуправления Тарусского района, у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

-принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов;

-подписывает ответ на жалобу.

Ответ на жалобу, поступившую в МБУ «ЦБС», направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Письменная жалоба, поступившая в МБУК «ЦБС», рассматривается в течение не более 30 календарных дней со дня регистрации жалобы.

В исключительных случаях директор МБУК «ЦБС» вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 календарных дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего жалобу.

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

МБУК «ЦБС» при получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор МБУК «ЦБС», иное уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в МБУК «ЦБС». О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

Приложение № 1
 к регламенту муниципального
 бюджетного учреждения культуры
 «Централизованная библиотечная система» по
 предоставлению муниципальной услуги
 «Организация библиотечного обслуживания
 населения, предоставление доступа к
 справочно-поисковому аппарату библиотек»

№	Название учреждения	ФИО руководителя	Адрес, раб. тел., электронная почта	Время работы
1.	Центральная районная библиотека	Муромцева Л.А.	249100 Калужская область, Тарусский район, г.Таруса, ул. Октябрьская, 4 2-50-09 cbs-tarusa@yandex.ru	Понедельник – четверг с 9.00 до 17.00 Пятница с 9.00 до 16.00 Суббота с 10.00 до 15.00 Выходной день - воскресенье.
2.	Районная детская библиотека им Н.В.Богданова	Гимбатова Н.В.	249100 Калужская область, Тарусский район, г. Таруса, ул. Каляева, д. 18 2- 52-00	Понедельник – четверг с 9.00 до 17.00 Пятница с 9.00 до 16.00 Суббота с 10.00 до 15.00 Выходной день - воскресенье
3.	Алекинская сельская библиотека	Максимова В.А.	249111 Калужская область, Тарусский район, д. Алекино, ул. Садовая, д. 3	Вторник – суббота: с 9.00 до 17.00 Перерыв: с 13.00 до 14.00 Выходной день – воскресенье, понедельник
4.	Барятинская сельская библиотека	Кургина В.М.	249106 Калужская область, Тарусский район, с. Барятино, ул. Советская, д. 6	Понедельник– пятница с 9.00 до 17.00 Перерыв: с 13.00 до 14.00 Выходной день- суббота, воскресенье.
5.	Вознесенская сельская библиотека	Дышекова Е.В.	249103 Калужская область, Тарусский район, с. Вознесене,ул. Центральная, д. 17	Понедельник – пятница с 9.00 до 17.00 Перерыв с 12.00 до 13.00 Выходной день – суббота, воскресенье
6.	Волковская сельская библиотека	Шульпина Л.Е.	249109 Калужская область, Тарусский район, с. Волковское, ул. Полевая, д. 62 3-16-63	Понедельник - пятница с 9.00 до 17.00 Перерыв: с 13.00 до 14.00 Выходной день- суббота, воскресенье
7.	Кузьмищевская сельская	Амирханян Т.А.	249100 Калужская область, Тарусский	Понедельник – пятница с 9.00 до 17.00

	библиотека		район, с.Кузьмищево,ул.Це нтральная, д. 51	Перерыв: с 13.00 до14.00 Выходной день – суббота, воскресенье.
8.	Лопатинская сельская библиотека	Сальникова М.В.	249105 Калужская область, Тарусский район, с. Лопатино, ул. Центральная, д. 3А	Вторник - суббота с 9.00 до 17.00 Перерыв: с 13.00 до14.00 Выходной день – воскресенье, понедельник
9.	Некрасовская сельская библиотека	Горбунова Е.М.	249108 Калужская область, Тарусский район, с. Некрасово, ул. Центральная, д. 5	Вторник – суббота с 9.00 до 15.00 Без перерыва. Выходной день – воскресенье, понедельник
10 . .	Петрищевская сельская библиотека	Утева Е.Р.	249104 Калужская область, Тарусский район, с. Петрищево, ул. Калужская д. 1	Понедельник – пятница с 10.00 до 14.00 Перерыв: с 12.00 до 12.30 Выходной день – суббота, воскресенье.
11 . .	Похвисневская сельская библиотека	Манина Л. Н.	249100 Калужская область, Тарусский район, д. Похвиснево	Вторник – пятница с 16.00 до 21.00 Суббота – воскресенье с 9.00 до 17.00 Перерыв с 12.00 до 12.30 Выходной день - понедельник
12 . .	Рощинская сельская библиотека	Болгарова Т.Н.	249107 Калужская область, Тарусский район, с.Роща, ул. Центральная, д. 27	Понедельник - пятница с 9.00 до 17.00 Перерыв: с 13.00 до 14.00 Выходной день – суббота, воскресенье

Приложение № 2
к регламенту
муниципального бюджетного учреждения культуры
«Централизованная библиотечная система»
по предоставлению муниципальной услуги
«Организация библиотечного обслуживания населения,
предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек»

Образец письменного обращения

Руководителю муниципального бюджетного учреждения культуры
«Централизованная библиотечная система» Тарусского района, Калужской
области

Ф.И.О. (наименование) заявителя

Почтовый адрес

Индекс: _____ / _____
Адрес электронной почты (при наличии)

Контактный телефон (при наличии) _____

ЗАЯВЛЕНИЕ.

Прошу предоставить мне информацию о

Информацию прошу предоставить следующим способом (нужное подчеркнуть):
- выслать по указанному адресу;
- отправить на указанный адрес электронной почты;
- получить лично в руки

(указать библиотеку получения)

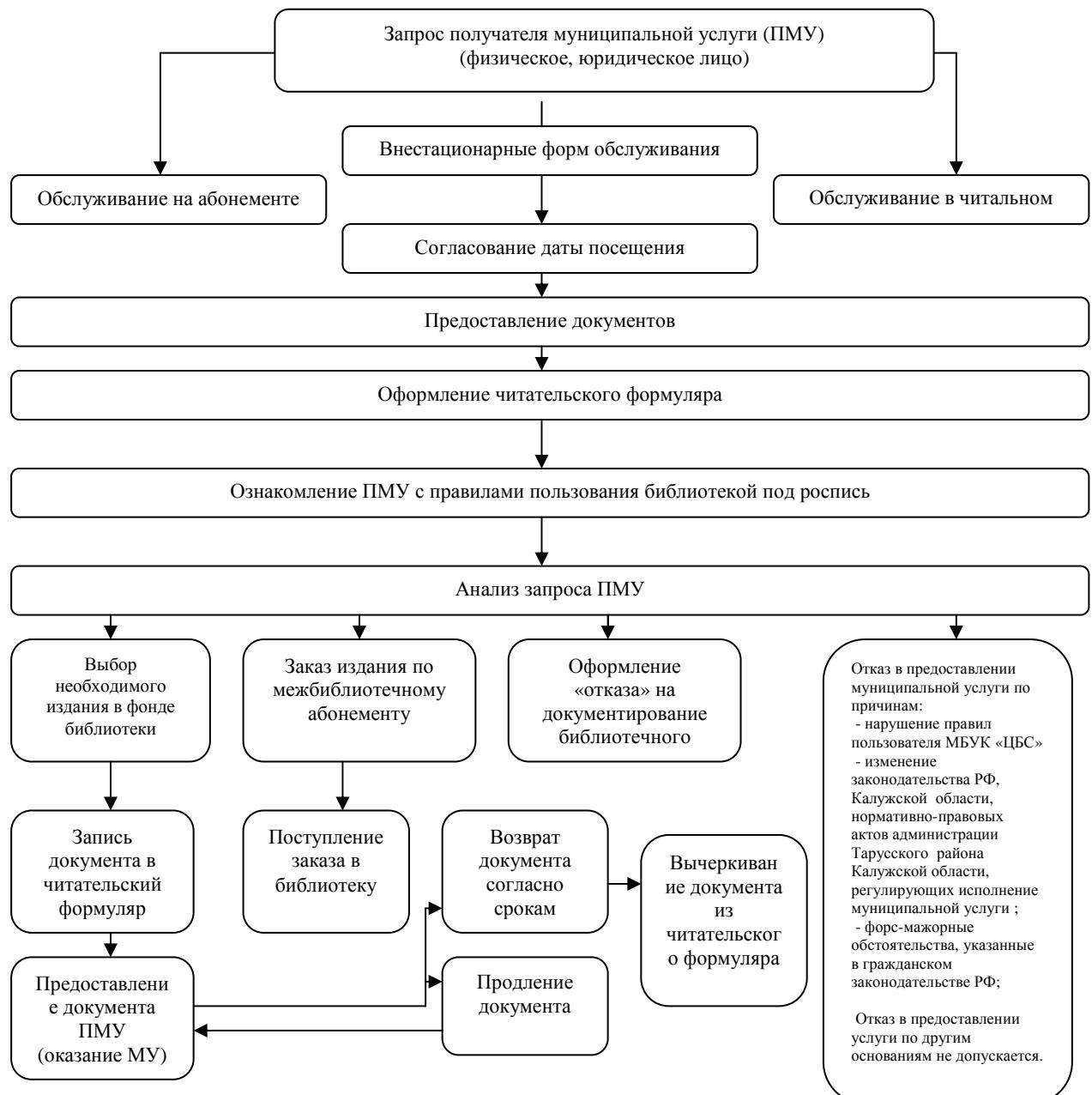
«____»_____ 20__г._в _____ час.
(указать желаемую дату и время получения)

Подпись заявителя _____ / _____ /
фамилия, инициалы

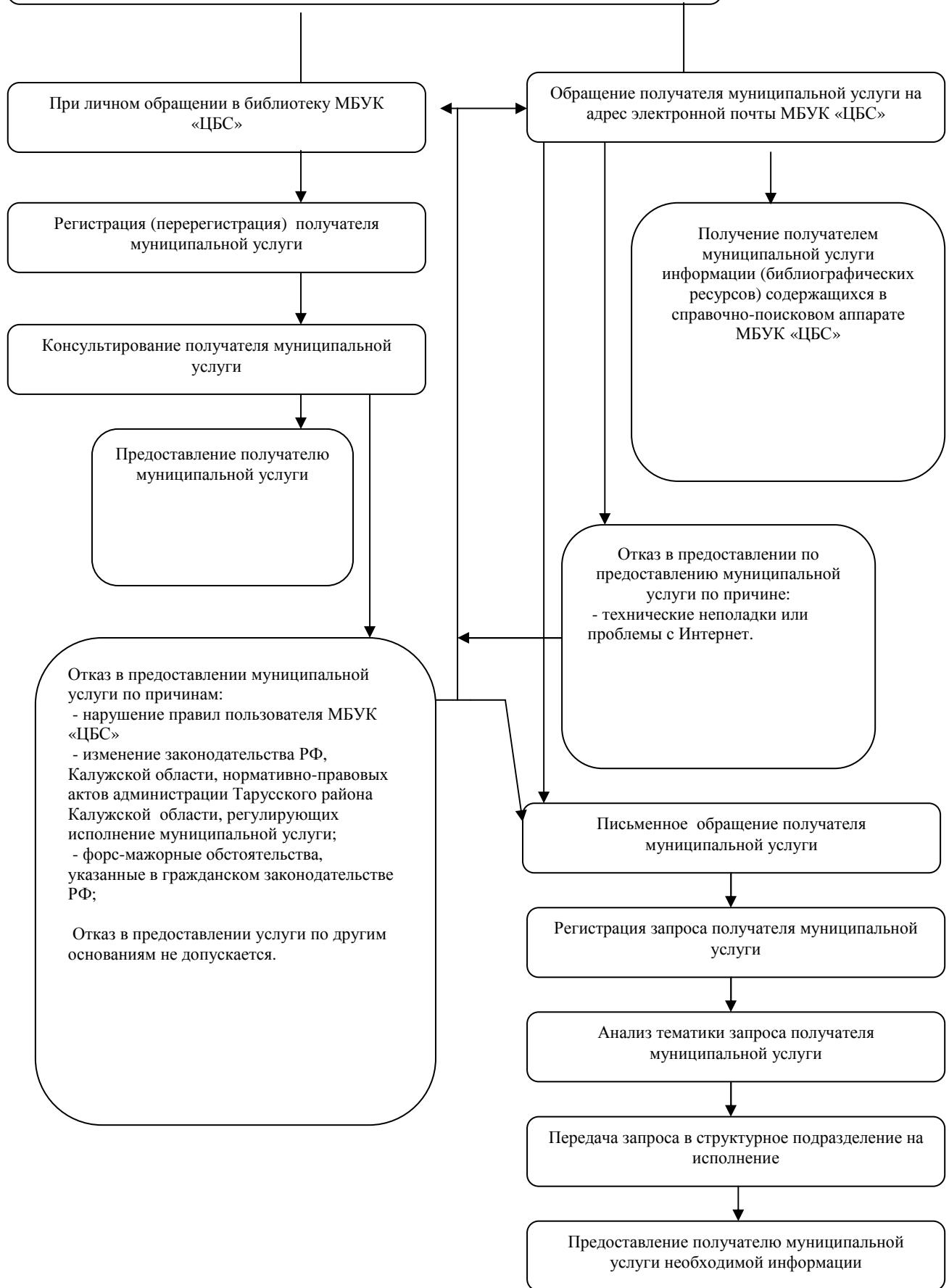
дата

Приложение № 3
к регламенту
муниципального бюджетного учреждения культуры
«Централизованная библиотечная система»
по предоставлению муниципальной услуги
«Организация библиотечного обслуживания населения,
предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек»

**Блок – схема
последовательности действий при предоставлении библиотеками МБУК «ЦБС»
муниципальной услуги
«Организация библиотечного обслуживания населения, предоставление доступа к
справочно-поисковому аппарату библиотек»**



Справочно-библиографическое обслуживание и предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек



Приложение № 4
к регламенту
муниципального бюджетного учреждения культуры
«Централизованная библиотечная система»
по предоставлению муниципальной услуги
«Организация библиотечного обслуживания населения,
предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек»

Образец читательского формуляра

Форумалар читатела		Заметки библиотекаря
№		
год		
Фамилия		
Имя, отчество		
Год рождения		
Образование		
Профессия		
Место работы		
Индекс, служебный адрес, телефон		
Учебное заведение (если учится)		
Индекс, домашний адрес, телефон		
Паспорт: серия №		
Кем выдан и когда		
Состоит читателем библиотеки с		
Правила библиотеки знаю и обязуюсь выполнять		
Подпись читателя		

Библиотека в формулар					
Дата выдачи	Инв. номер	отдел	Автор и заглавие книги	Расписка Читателя в получении	Отметка о возврате книги