

*Вх. № 5
от 24.01.2012 г.*



*В.М. Данилов
20.01.2012 г.*

Российская Федерация
Новгородская область
АДМИНИСТРАЦИЯ ВАЛДАЙСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 18.01.2012 № 5-рг
г. Валдай

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Организация библиотечного, справочного и информационного обслуживания населения Валдайского муниципального района»

В соответствии с постановлением Администрации Валдайского муниципального района от 17.11.2011 № 1855 «Об утверждении муниципальных услуг, предоставляемых Администрацией Валдайского муниципального района и подведомственными муниципальными учреждениями»:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация библиотечного, справочного и информационного обслуживания населения Валдайского муниципального района».

2. Признать утратившим силу распоряжение Администрации Валдайского муниципального района от 31.12.2010 № 301-рг «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Организация библиотечного, справочного и информационного обслуживания населения Валдайского муниципального района».

Глава муниципального района

В.М. Данилов

Утвержден
распоряжением Администрации
Муниципального района
от 18.01.2012 № 5-пр

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги «Организация
библиотечного, справочного и информационного обслуживания
населения Валдайского муниципального района»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация библиотечного, справочного и информационного обслуживания населения Валдайского муниципального района» (далее Администрация) определяет порядок предоставления муниципальной услуги «Организация библиотечного, справочного и информационного обслуживания населения Валдайского муниципального района» (далее Учреждение), порядок взаимодействия с организациями, предоставляющими услуги «Организация библиотечного, справочного и информационного обслуживания населения Валдайского муниципального района» (далее Муниципальный район), юридические и физические лица. Каждый житель Валдайского муниципального района независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политического убеждений, отношения к религии может стать пользователем Учреждения и его филиалов, находящихся на территории Валдайского муниципального района. Иногородние, иностранцы, граждане и лица без гражданства обслуживаются в Учреждении в соответствии с Уставом, Правилами пользования библиотеками муниципального бюджета Учреждения культуры «Межпоселенческая библиотека имени Б.С. Романова Валдайского муниципального района».

1.2. Учреждение обслуживает детское и взрослое население Валдайского муниципального района, юридические и физические лица. Каждый житель Валдайского муниципального района независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политического убеждений, отношения к религии может стать пользователем Учреждения и его филиалов, находящихся на территории Валдайского муниципального района. Иногородние, иностранцы, граждане и лица без гражданства обслуживаются в Учреждении в соответствии с Уставом, Правилами пользования библиотеками муниципального бюджета Учреждения культуры «Межпоселенческая библиотека имени Б.С. Романова Валдайского муниципального района».

Во временное пользование сроком до 30 дней пользователям муниципальной услуги предоставляется (выдается на дом) любая документ из библиотечных фондов, за исключением особо ценных и редких книг. Особо ценными и редкими книгами можно пользоваться только в читальном зале.

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги

Информация о порядке исполнения муниципальной услуги «Организация библиотечного, справочного и информационного обслуживания населения Валдайского муниципального района» предоставляется:

непосредственно в Учреждении, на информационном стендах в помещениях муниципальных библиотек,
посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования;
с использованием средств телефонной связи;

публикации в средствах массовой информации.

1.3.1. Консультирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется в устной форме. Специалист, осуществляющий консультирование и информирование граждан, несет персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования.

1.3.2. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обротивившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Учреждения, в котором позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть передан ресован (переведен) на другого специалиста или гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.3. Полное официальное наименование учреждения – муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая библиотека имени Б.С.Романова Валдайского муниципального района». Сокращенное наименование МБУК Библиотека.

Юридический адрес: 175400, Новгородская область, г. Валдай, Комсомольский пр., 20.
Телефоны учреждения: 8(81666) 2-14-52; 2-08-43, факс 2-14-52
Электронные адреса: lib1@povugod.net, libvald@yandex.ru

Адрес Учреждения на сайте valday.com/literature.

1.3.4. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая библиотека имени Б.С. Романова Валдайского муниципального района» имеет обособленные подразделения, расположенные вне места его нахождения, именуемые филиалами:

№ п.п.	Наименование учреждения	Ф.И.О. руководителя	Адрес, телефон, электронный адрес	Режим работы
1.	Детский филиал	Яковлева Любовь Александровна	175400 г. Валдай, ул. Труда, 3 8(81666) 2-13-18	с 9.00 до 18.00 В летний период с 08.00 до 17.00. Выходной – суббота воскресенье обед с 14.00 до 15.00

2.	Боярский филиал	Рыбкина Нина Владимировна	175434 д. Сухая Нива, д. 65	с 09.00 до 17.00. Обед с 13.00 до 14.00. Выходной суббота, воскресенье
3.	Дворецкий филиал	Иванова Надежда Анатольевна	175431 д. Паршино, д. 23	с 10.00 до 18.00. Обед с 13.00 до 14.00. Выходной суббота, воскресенье
4.	Рощинский филиал	Кудряшова Галина Викторовна	175418 п. Рошино, д. 11-а	с 08.00 до 16.00. Обед с 13.00 до 14.00. Выходной суббота, воскресенье
5.	Едровский филиал	Выгодина Нина Павловна	175429 с. Едрово, ул. Социальная, д. 61	с 11.00 до 19.00. Выходной суббота, понедельник
6.	Заборовский филиал	Воронова Лидия Владимировна	175437 д. Большое Замошье, ул. Четвертая, д. 8	с 9.00 до 17.00. Обед с 13.00 до 14.00. Выходной суббота, воскресенье
7.	Зимогорский филиал	Корягина Галина Федоровна	175419 с. Зимогорье, ул. Почтовая, д. 3	с 11.00 до 19.00. Обед с 14.00 до 15.00. Выходной суббота, понедельник
8.	Ивантеевский филиал	Ратникова Лариса Темерьяновна	175400 г. Валдай-5, ул. Озерная, д. 21	с 10.00 до 18.00. Обед с 13.00 до 14.00. Выходной суббота, понедельник
9.	Красиловский филиал	Стеланова Валентина Ивановна	175442 д. Краиловое, д. 64	с 11.00 до 19.00. Обед с 14.00 до 15.00. Выходной суббота, понедельник
10.	Короцкий филиал	Тулицына Екатерина Алексеевна	175423 п. Корочко, ул. Центральная, д. 8а	с 10.00 до 18.00. Обед с 14.00 до 15.00. Выходной воскресенье, понедельник
11.	Кстеченский филиал	175426 д. Ермошкино		

12.	Лутовенский филиал	Кулыгина Светлана Николаевна	175427 д. Лутовенка, ул. Школьная, д. 3	с 9.00 до 17.00. Обед с 13.00 до 14.00. Выходной суббота, воскресенье
13.	Лучкинский филиал	Балагуров Сергей Алексеевич	175430 д. Костково, ул. Центральная, д. 2	с 09.30 до 17.30. Обед с 12.00 до 13.00. Выходной суббота, воскресенье
14.	Любичский филиал	Петрова Елена Николаевна	175443 д. Любница, ул. 8- Марта, д. 1	с 09.00 до 17.00. Обед с 14.00 до 15.00. Выходной суббота, понедельник
15.	Наволоцкий филиал	Антонова Татьяна Григорьевна	175444 д. Наволок, д. 28	с 10.00 до 18.00. Обед с 13.00 до 14.00. Выходной суббота, воскресенье
16.	Семеновщинский филиал	Никитина Людмила Васильевна	175435 д. Семеновщина, д. 101	с 10.00 до 18.00. Обед с 13.00 до 14.00. Выходной суббота, воскресенье
17.	Ситенский филиал	Пудрань Юлия Борисовна	175420 д. Новая Ситенка, д. 32а	с 9.00 до 17.00. Обед с 13.00 до 14.00. Выходной суббота, воскресенье
18.	Шуйский филиал	Иёшкина Татьяна Андреевна	175421 д. Шуя, д. 54	с 9.00 до 17.00. Обед с 13.00 до 14.00. Выходной суббота, воскресенье
19.	Яжелбицкий филиал	Макрушина Татьяна Васильевна	175421 с. Яжелбицы, Усадьба, д. 26	с 9.00 до 17.00. Выходной суббота, понедельник

Последний четверг каждого месяца – санитарный день.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

- 2.1. Наименование муниципальной услуги
Библиотечное, справочное и информационное обслуживание населения Валдайского муниципального района.
- 2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу:

2.2.1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая библиотека имени Б.С. Романова Валдайского муниципального района».

2.2.2. В процессе предоставления муниципальной услуги Учреждение взаимодействует с комитетом культуры и туризма Администрации Валдайского муниципального района, расположенным по адресу: 175400, Новгородская область, г. Валдай, ул. Трудя, д. 3а, тел. 2-11-91, 2-18-52. E-MAIL - oip@povogod.net. Часы работы: с 8.00 до 17.00, выходные – суббота, воскресенье.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги:

оказание заявителю услуги по библиотечному, справочному и информационному обслуживанию: выдача документа или его копии, которые фиксируются библиотекарем в читательском формуляре; выполнение справок; оказание информационный услуг.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги устанавливается на основании Постановления Минтруда РФ от 03.02.1997 № 6 «Межотраслевые нормы времени на работы, выполняемые в библиотеках»: запись пользователя в библиотеку – 13 мин.; выполнение требований пользователя, выдача документов – 15 мин.; выполнение справок – 15 мин., выполнение сложных справок – не более 40 мин.;

оперативное информирование по запросу – 20 мин.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Конституция Российской Федерации;
Гражданский кодекс Российской Федерации;
Бюджетный кодекс Российской Федерации;
Налоговый кодекс Российской Федерации;
Федеральный закон от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
Федеральный закон от 08 мая 2010 года № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений»;

Федеральный закон от 09 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изменениями и дополнениями);
Федеральный закон от 12 января 1996 года № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях» (с изменениями и дополнениями);
Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (с изменениями и дополнениями);
Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
Федеральный закон от 27 декабря 2002 года № 184-ФЗ «О техническом

регулировании» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества» (утвержден Постановлением Государства РФ от 28.07.2003 № 253-ст, дата введения 01.07.2004);

Государственный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО 9001-2001 «Системы менеджмента качества. Требования» (утвержден постановлением Государства РФ от 15.08.2001 N 333-ст) (с изменениями от 07.07.2003);
ГОСТ 7.20-2000 «Библиотечная статистика»;

Формы государственной статистической отчетности (6-НК и Сводка...) Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки (новая редакция 22.05.2008), рекомендован письмом МК РФ от 09.12.2002 г. № 01-149/16-29 для использования при разработке региональных и муниципальных стандартов;

Методические рекомендации по оценке эффективности и качества работы общедоступной библиотеки муниципального образования/ РБА - 2008 Распоряжение Правительства РФ от 13.07.07 № 923-р «О социальных нормативах и нормах»;

Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций РФ № 32 от 20.02.2008 г. «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)»;

постановление Министерства труда и социального развития РФ от 03.02.1997 № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;

постановление Администрации Валдайского муниципального района от 17.11.2011 № 1855 «Об утверждении муниципальных услуг, предоставляемых Администрацией Валдайского муниципального района и подведомственных муниципальных учреждений»;

Положение о порядке осуществления библиотечного обслуживания населения Валдайского муниципального района;

Устав муниципального учреждения культуры «Межпоселенческая библиотека имени Б.С. Романова Валдайского муниципального района»;

Правила пользования библиотеками муниципального бюджета Учреждения культуры «Межпоселенческая библиотека имени Б.С. Романова Валдайского муниципального района»;

2.6. Перечень необходимых документов для получения муниципальной услуги.

Для получения доступа к муниципальной услуге (записи в библиотеку) необходимо предъявить удостоверение личности (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации).

Пользователи, не достигшие 14 лет, регистрируются на основании документов, предоставленных их родителями или иными законными представителями и с их письменного согласия (поручества).

Пользователи, не имеющие регистрации или временно проживающие на территории Валдайского муниципального района, записываются в библиотеки под залог, который возвращается пользователю, при прекращении пользования библиотечной, или без права выдачи литературы на дом.

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

Оснований для отказа в приеме документов не предусмотрено.

2.8. Услуги населению по библиотечному, справочному и информационному обслуживанию на территории Валдайского муниципального образования в основной своей деятельности оказываются бесплатно.

К обязательным бесплатным услугам относятся:

предоставление информации о наличии в библиотеке конкретного документа;

предоставление информации о составе библиотечного фонда через систему каталогов и картотек;

консультативная помощь в поиске и выборе источников информации; открытые просмотры литературы, тематические выставки в помещении библиотеки;

предоставление пользователям во временное пользование документов из библиотечного фонда на абонементе и в читальном зале (кроме платных абонементов художественной и отраслевой литературы).

2.9. Пользователи библиотек могут пользоваться в библиотеках другими видами услуг, в том числе платными, перечень которых предусмотрен Уставом Учреждения и локальными нормативными актами. Тарифы на платные услуги утверждаются в соответствии с муниципальными нормативно-правовыми актами:

предоставление компьютерных услуг пользователям;

ксерокопирование;

сканирование документов;

набор текста;

распечатка документов;

организация и проведение платных форм культурно – просветительской, образовательной и информационно-деятельности;

организация платного абонемента художественной литературы, платного абонемента отраслевой литературы в Межпоселенческой библиотеке и филиалах;

платные учебные группы в Детском филиале;

неустойка за задержку книг сверх установленного срока;

иные виды приносащей доход деятельности, не противоречащие действующему законодательству РФ.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не более 15 мин.

2.11. Запрос заявителя о муниципальной услуге регистрируется в тот момент, когда он обращается к библиотекарю, но не позднее чем через 15 мин.

2.12. Помещения библиотек должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, Правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации и нормам охраны труда. Место для информирования и приема заявок ожидания заявителей должно быть оснащено первичными средствами пожаротушения, оборудованием (кафедрами для возможности оформления документов), отвечающим российским стандартам, специальной компьютерной техникой, удобной мебелью, обеспечивающей комфорт пользователю.

отводятся места для ожидания, оборудованные стульями; оборудуются места общего пользования (туалеты и гардеробы);

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

удобство доступа к Учреждению и его филиалам;

удобный режим работы библиотек;

доступность оказываемых услуг и проводимых мероприятий, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

бесплатное обслуживание в основной своей деятельности;

предоставление дополнительных услуг;

удовлетворенность получателей муниципальной услуги от процесса получения услуги и ее результаты;

комфортность пребывания в Учреждении;

наличие информации об Учреждении, его работы и предоставляемых услугах;

качество работы персонала, отсутствие претензий населения;

оперативность принятия решений по выказанным претензиям и предложениям по улучшению работы Учреждения.

2.14. Иные требования:

2.14.1. Пользователи библиотек обязаны соблюдать Правила пользования библиотечными муниципальными бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая библиотека имени Б.С. Романова Валдайского муниципального района»;

читатели, нарушившие Правила пользования библиотеками Учреждения несут материальную, административную и иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации;

за нарушение правил пользования библиотеками пользователи могут быть лишены права пользоваться фондами на срок до 6 месяцев.

2.14.2. В случае нанесения материального ущерба Учреждению устанавливается следующий порядок действий:

при утере или порче документа из фонда Учреждения пользователи обязаны заменить их соответственно такими же или признанными равноцен-

ными, при невозможности замены - возместить их стоимость в размере сложившейся рыночной стоимости;

за утрату печатных изданий и иных материалов из фондов Учреждения, причинение вреда и нарушение сроков возврата документов несовершеннолетними читателями ответственность несут их родители (законные представители).

3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ

3.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является письменное или устное обращение читателя в Учреждение или его филиал.

3.2. Перечень административных процедур и последовательность их выполнения:

- обслуживание пользователей на абонементе;
- обслуживание пользователей в читальном зале;
- обслуживание пользователей по межбиблиотечному абонементу (МБА);
- справочно-библиографическое обслуживание пользователей;
- библиографическое информирование пользователей.

3.3. Обслуживание пользователей на абонементе (приложение № 1):

3.3.1. Обращение пользователя на абонемент Учреждения о выдаче требуемого документа.

3.3.2. Регистрация пользователя, оформление читательского формуляра в соответствии с предоставленными документами.

3.3.3. Знакомство пользователя с правилами пользования библиотекой, расположением книжного фонда, справочным аппаратом.

3.3.4. Выполнение запроса пользователя, осуществление выдачи документов на дом (сроком на 30 дней), запись их в читательский формуляр.

3.3.5. Пользователь имеет право продлить срок пользования документом еще на 30 дней, предупредив об этом библиотекаря лично при посещении библиотеки или по телефону, но не более 2-х раз подряд.

3.3.6. При несоблюдении п. 3.1.1.4 и 3.1.1.5 к пользователю предъявляются штрафные санкции в виде неустойки.

3.3.7. При возврате документа пользователем, библиотекарь испишечает его из читательского формуляра.

3.3.8. Пользователь мультипликационной услуги имеет право самостоятельно осуществлять поиск и выбор книг, документов и полную информацию о составе библиотечного фонда и базах данных Учреждения через систему каталогов и картотек и другие виды библиотечного информирования.

3.3.9. Учреждение обслуживает пользователя путем нестационарного пункта выдачи, производится заключение договора между библиотекой и организацией, где будет осуществляться нестационарное библиотечное обслуживание.

3.4. В соответствии с возможностями библиотеки и спецификой требуемого документа, библиотекарь обслуживает пользователя в читальном зале (приложение № 2):

3.4.1. Запись пользователя в читальном зале производится аналогично записи на абонементе.

3.4.2. Проведение консультации, беседы с пользователями у каталогов, картотек, книжных полок, информирует о новых поступлениях.

3.4.3. Подбор документов в подсобном фонде читального зала и передача их для пользования читателем по устному запросу, по определенной теме, по учебной программе.

3.4.4. Копирование документов (при необходимости), отобранных пользователем для работы.

3.5. Обслуживание пользователей по межбиблиотечному абонементу (МБА), т.е. использование документов из фонда других библиотек при отсутствии их в фонде Учреждения (приложение № 3):

3.5.1. Регистрация пользователя, приложение № 3).

3.5.2. Заполнение бланка – заказа.

3.5.3. Уточнение указанных пользователем сведений о заказанном документе, цели запроса, источнике.

3.5.4. Библиографическая доработка заказа, уточнение библиографических сведений.

3.5.5. Отправка заказа.

3.5.6. Информирование пользователя о получении запрошенного документа и сроке пользования им.

3.5.7. Выдана пользователю полученного по МБА документа.

3.5.8. Прием документа от пользователя, запись сведений об отправке документа в бланке заказа.

3.5.9. Отправка документа в библиотеку – фондодержатель осуществляет за счет пользователя.

3.5.10. При получении от библиотеки - фондодержателя извещения об откате или задержки выполнения запроса, библиотекарь информирует об этом пользователя.

3.5.11. Библиотекарь ставит заказ на очередь (в случае занятости издания) и извещает об этом пользователя.

3.6. Справочно-библиографическое обслуживание пользователей (приложение № 4):

3.6.1. Выполнение тематических библиографических справок.

3.6.2. Выполнение уточняющих библиографических справок (устанавливающих или уточняющих элементы библиографического описания, которые отсутствуют или искажены в запросе пользователя).

3.6.3. Выполнение адресных библиографических справок (устанавливающих наличие или место нахождения документа в фонде библиотеки).

3.6.4. Выполнение фактографических справок (устанавливающих кон-

кредитные сведения о тех или иных объектах, событиях, процессах, датах и т. д.).

3.6.5. Осуществляется поиск информации по запросу пользователя в сети Интернет, в справочно-информационной системе «Консультант Плюс», в электронных каталогах и каталогах на бумажных носителях, др. источниках.

3.7. Библиографическое информирование (приложение № 5):

3.7.1. Формирование сети абонентов, выявление групповых и индивидуальных запросов потребителей.

3.7.2. Подбор документов для информации, составление и написание оповещения, отправка оповещения, запись в картотеку информации.

3.7.3. Подготовка библиографических пособий.

3.7.4. Проведение информационных обзоров.

3.7.5. Составление экспресс – информаций.

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ РЕГЛАМЕНТА

4.1. Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется председателем комитета культуры и туризма Администрации Валдайского муниципального района.

4.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий работников библиотек осуществляет директор Учреждения.

4.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) работников Учреждения.

4.4. Порядок и периодичность плановых и внеплановых проверок, полнота и качество предоставления муниципальной услуги:

проверки могут быть плановыми (осуществляются на основании полу-годовых или годовых планов работы) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением муниципальной услуги (комплексные проверки), или по отдельным направлениям (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

4.5. В случае выявления в результате осуществления контроля над предоставлением муниципальной услуги нарушений прав заявителя, привлечение виновных лиц осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.6. Порядок и формы контроля со стороны граждан, их объединений и организаций:

граждане, их объединения и организации имеют право осуществлять контроль за предоставлением муниципальной услуги.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) УЧРЕЖДЕНИЯ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, РАБОТНИКОВ УЧРЕЖДЕНИЯ

5.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги, в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

5.2. Действия (бездействия) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления услуги на основании настоящего административного регламента, могут быть обжалованы директору Учреждения, в комиссии культуры и туризма Администрации Валдайского муниципального района или непосредственно в Администрацию Валдайского муниципального района. В течение 2-х дней должностное лицо, к которому обратились с жалобой, назначает ответственного за рассмотрение жалобы, передает ее для осуществления проверочных действий, либо принимает иное решение по жалобе.

5.3. Занггересованные лица могут обратиться с жалобой на действия (бездействия) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления услуги на основании настоящего регламента (далее – жалоба), письменным путем.

В письменной жалобе указываются:

фамилия, имя, отчество заявителя или представителя занггересованного лица;

полное наименование юридического лица (в случае обращения от инициатора);

почтовый адрес, предмет жалобы;

личная подпись и дата.

В случае необходимости к жалобе заявитель прилагает копии документов и материалы, характеризующие предмет жалобы.

5.4. Рассмотрение жалоб осуществляется в течение 30-ти дней со дня регистрации письменного обращения.

5.5. Жалоба может быть подана в форме устного обращения на личном приеме заявителей. Прием осуществляет директор Учреждения, председатель комитета культуры и туризма, Глава Валдайского муниципального района.

5.6. Ответ на жалобу не дается в случаях, если:

в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

текст жалобы не поддается прочтению;

в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов семьи;

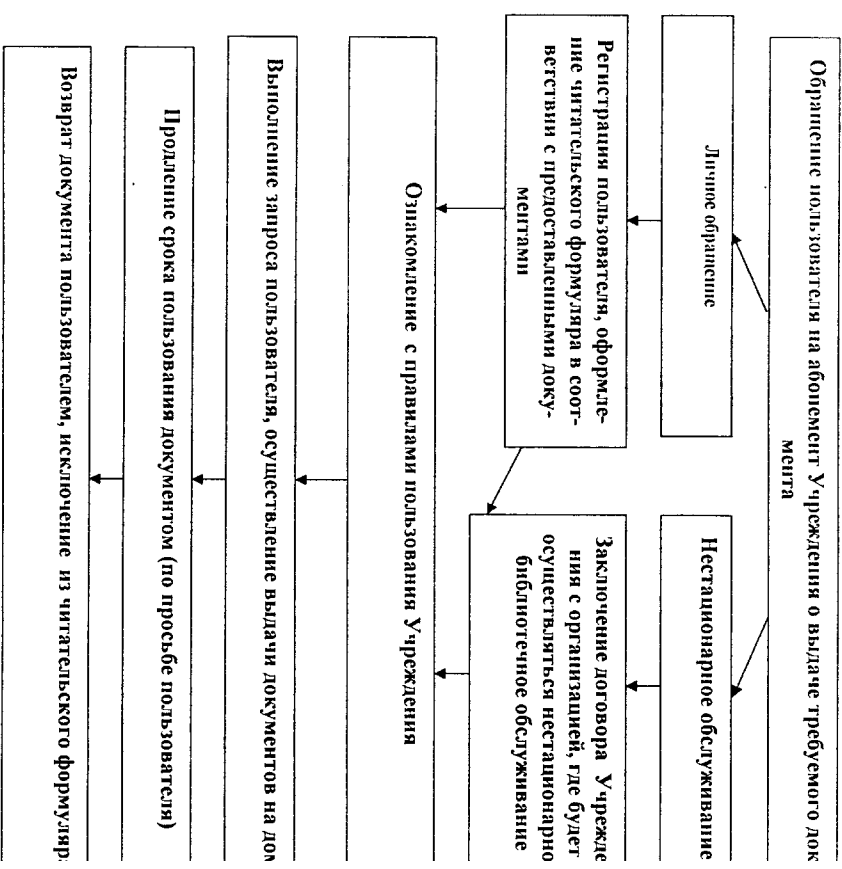
в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

О решении, об отказе в рассмотрении жалобы заявитель уведомляется письменно.

5.7. Заявитель, имеет право на судебное обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги, в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

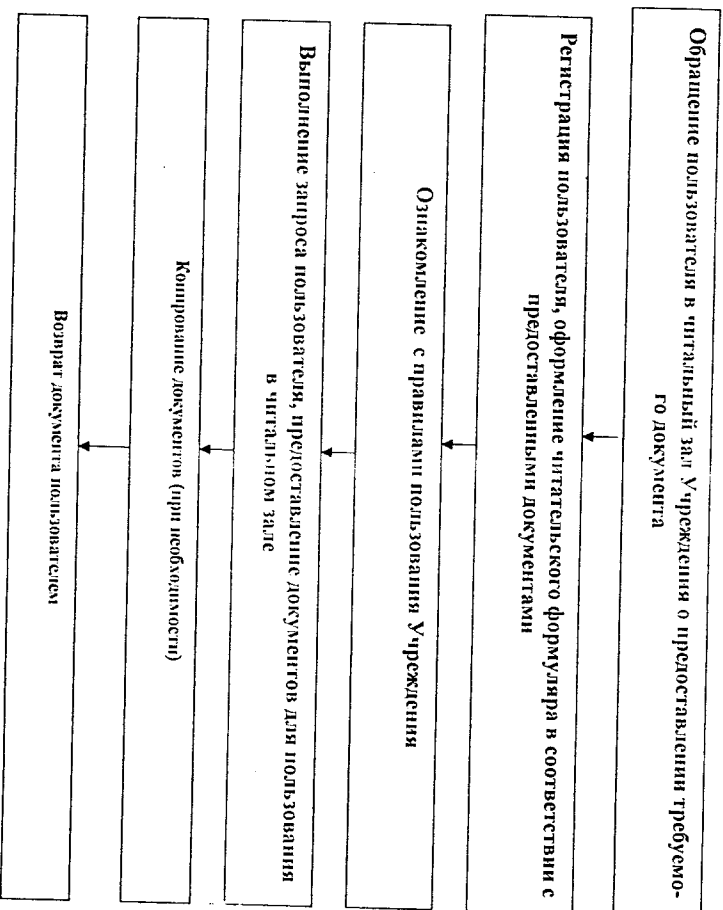
Приложение
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Организация библиотечного, справочно-
информационного обслуживания
населения Валдайского муниципального района»

Обслуживание пользователя на абонементе



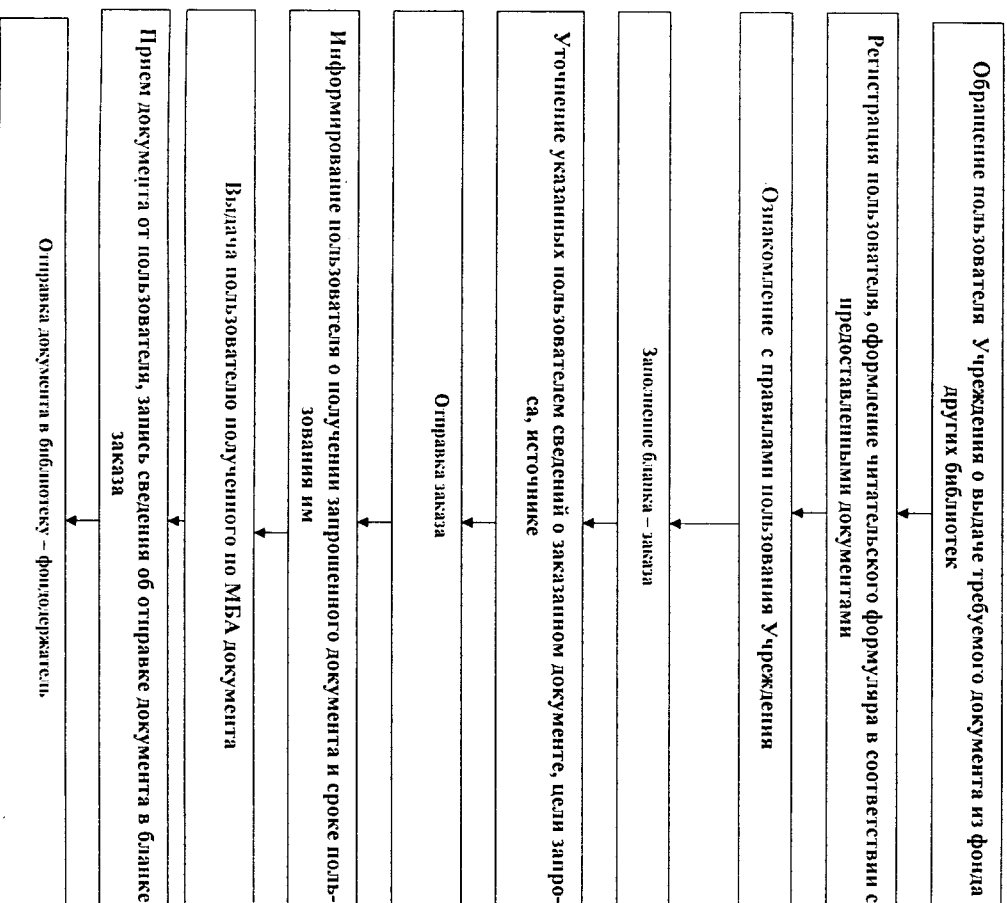
Приложение № 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Организация библиотечного, справочного
и информационного обслуживания
населения Валдайского муниципального района»

Обслуживание пользователей в читальном зале



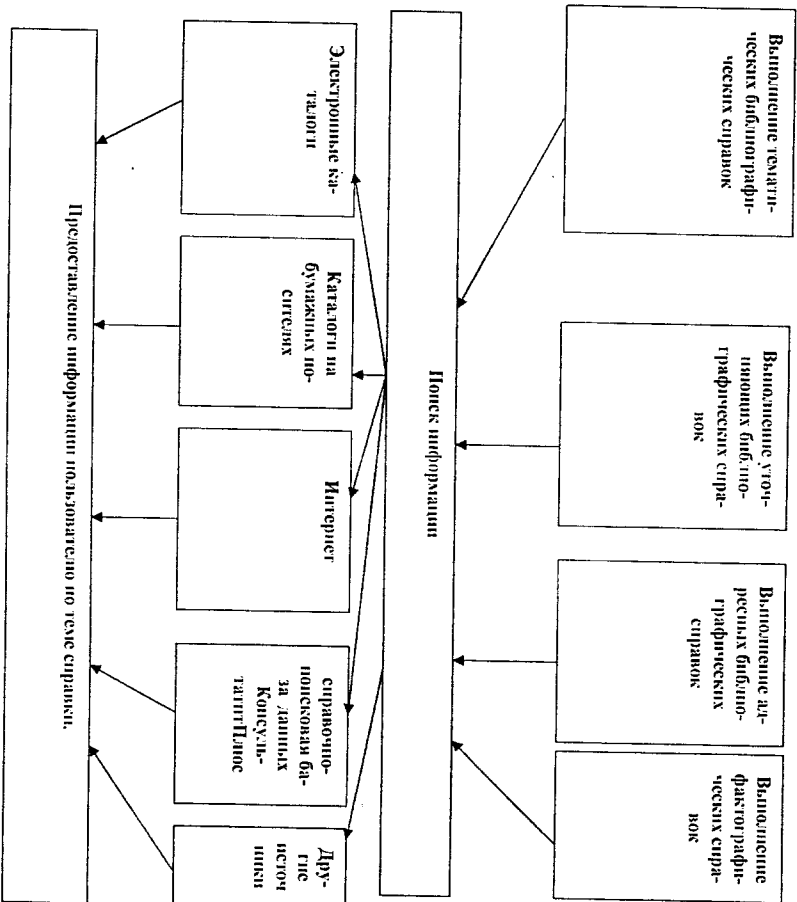
Приложение № 3
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Организация библиотечного, справочного
и информационного обслуживания
населения Валдайского муниципального района»

Обслуживание пользователей по межбиблиотечному абонементу (МБА)



Приложение № 4
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Организация библиотечного, справочного
и информационного обслуживания
населения Валдайского муниципального района»

Справочно-библиографическое обслуживание пользователей



Приложение № 5
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Организация библиотечного, справочного
и информационного обслуживания
населения Валдайского муниципального района»

Библиографическое информирование

