



## **АДМИНИСТРАЦИЯ**

**МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ ПОВАРОВО  
СОЛНЕЧНОГОРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

### **ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**15.11.2012 № 384**

Об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг администрацией муниципального образования городское поселение Поварово Солнечногорского муниципального района Московской области.

В целях повышения эффективности расходования бюджетных средств, качества предоставления муниципальных услуг, открытости и общедоступности информации по предоставлению муниципальных услуг, руководствуясь Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с постановлением от 16.05.2012г. № 174 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг администрацией муниципального образования городское поселение Поварово Солнечногорского муниципального района Московской области», постановляю:

1. Утвердить следующие административные регламенты предоставления муниципальных услуг (функций) в администрации муниципального образования городское поселение Поварово:

1.1. административный регламент предоставления муниципальной услуги "Порядок оформления и выдачи ордера на проведение земляных работ" (Приложение № 1)

1.2 административный регламент предоставления муниципальной услуги "Прием документов, необходимых для согласования перевода жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое, а так же выдача соответствующих решений о переводе или об отказе в переводе помещения" (Приложение № 2)

1.3. административный регламент предоставления муниципальной услуги "Признание помещений муниципального жилищного фонда жилыми помещениями, жилого помещения непригодным для проживания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции" (Приложение № 3)

1.4. административный регламент предоставления муниципальной услуги "Выдача разрешений на ввод объектов в эксплуатацию при осуществлении строительства, реконструкции, капитального ремонта объектов капитального строительства" (Приложение № 4)

1.5. административный регламент предоставления муниципальной услуги "Приемка переустроенных и (или) перепланированных помещений приемочной комиссией" (Приложение № 5)

1.6. административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, информационно-справочное обслуживание населения» Автономным учреждением городского поселения Поварово «Поваровский культурный центр» (Приложение № 6)

2. Включить вышеперечисленные административные регламенты в «Единый реестр административных регламентов предоставления муниципальных услуг в администрации городского поселения Поварово»

3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Вести Поварово», разместить на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального образования городское поселение Поварово [www.povarovo.org](http://www.povarovo.org)

4. Настоящее постановление вступает в силу с момента опубликования.

Глава администрации  
городского поселения Поварово

А.В.Тихомиров

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**  
**предоставления муниципальной услуги**  
**«Библиотечное, информационно-справочное обслуживание населения»**  
**Автономным учреждением городского поселения Поварово**  
**«Поваровский культурный центр»**

**1. Общие положения.**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, информационно-справочное обслуживание населения», далее – муниципальная услуга, разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» в целях реализации прав граждан на библиотечное обслуживание и повышения качества предоставления доступа к изданиям, хранящимся в муниципальных библиотеках, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах, создания пользователям комфортных условий доступа к информационным ресурсам муниципальных библиотек, к справочно-поисковому аппарату библиотек.

1.2. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, информационно-справочное обслуживание населения», определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при предоставлении муниципальной услуги.

1.3. Органом, организующим и координирующим предоставление муниципальной услуги, является Администрация муниципального образования городское поселение Поварово Солнечногорского муниципального района Московской области (далее – Администрация МО ГП Поварово), которая расположена адресу: 141540, Московская обл., Солнечногорский р-н, дп. Поварово, ул. Мехлесхоза, д.2, адрес электронной почты: [adminpovarovo@mail.ru](mailto:adminpovarovo@mail.ru) ; телефон 8 (4962)672-364

Организацией, непосредственно предоставляющей муниципальную услугу, является Автономное учреждение городского поселения Поварово «Поваровский культурный центр» (далее – АУ «Поваровский культурный центр»).

Место нахождения:

1) Детская библиотека – 141540, Московская обл., Солнечногорский р-н, дп. Поварово, мкр. Локомотивный, д. 5 А, «Детская библиотека»

2) Библиотека - 141540, Московская обл., Солнечногорский р-н, дп. Поварово, мкр. Поваровка, д. 23 (Дом культуры «Геофизик»)

График работы:

Вторник-пятница с 11:00 до 19:00 (выдача книг до 18:00), без обеда

Суббота с 11:00 до 18:00 (выдача книг до 17:00), без обеда

Воскресенье, понедельник – выходной

Последний день месяца – санитарный день

Справочные телефоны:

Детская библиотека – 8 (4962) 672-321,

Библиотека – 8 (4962) 673-333.

Адрес электронной почты: [aupovarovo@yandex.ru](mailto:aupovarovo@yandex.ru)

Краткая информация – приложение № 1 к настоящему регламенту

1.4. Потребителями муниципальной услуги являются жители МО ГП Поварово - физические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии (далее - получатели муниципальной услуги).

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

2.1. Муниципальная услуга «Библиотечное, информационно-справочное обслуживание населения» предоставляется непосредственно Автономным учреждением городского поселения Поварово «Поваровский культурный центр».

2.2. Правовые основания предоставления муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации (принятая всенародным голосованием 12.12.1993 г.);
- Федеральный закон от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон от 03.11.2006 г. 174-ФЗ «Об автономных учреждениях»
- Федеральный закон от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 г. № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»
- Федеральный закон от 24.07.1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Приказ Минобрнауки РФ от 09.02.2011 г. № АП-105/07 «Об обеспечении свободного доступа к фондам библиотек»;
- Закон Московской области от 20.06.2006 г. № 90/2006-ОЗ «О библиотечном обслуживании населения Московской области общедоступными библиотеками»
- Устав муниципального образования городское поселение Поварово Солнечногорского муниципального района Московской области, утвержден решением Совета депутатов муниципального образования городское поселение Поварово от 04.05.2006, № 29/2;
- Устав АУ «Поваровский культурный центр», утвержден Постановлением главы администрации городского поселения Поварово от 09.09.2007г. № 55
- Правила пользования библиотеками АУ «Поваровский культурный центр».

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление заявителю доступа к библиотечному фонду, периодическим печатным изданиям, выполнение библиотечных и информационных запросов Заявителя путём предоставления информации о наличии документов в фондах исполнителя муниципальной услуги и выдачи во временное пользование документов из указанных фондов через систему абонементов на сроки, определённые в правилах пользования библиотекой, предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату АУ «Поваровский культурный центр», получение Заявителем информации, содержащейся в справочно-поисковом аппарате АУ «Поваровский культурный центр», а также информационно-просветительская работа с пользователями библиотек.

Заявитель – это физическое или юридическое лицо, обратившееся в АУ «Поваровский культурный центр» с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной или письменной форме.

2.4. Содержание муниципальной услуги:

2.4.1. выдача во временное пользование документов из библиотечных фондов;

2.4.2. предоставление полной информации о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;

2.4.3. предоставление консультационной помощи в поиске и выборе источников информации;

2.4.4. предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек АУ «Поваровский культурный центр»;

2.4.5. оказание культурно-просветительских услуг;

2.4.6. комплектование и обеспечение сохранности библиотечных фондов;

2.4.7. предоставление других видов услуг, в том числе платных.

2.5. Процедуры, сопутствующие выполнению муниципальной услуги:

2.5.1. Формирование библиотечного фонда. Процедура включает в себя:

текущее и ретроспективное комплектование (выявление, отбор, подготовка и размещение заказа, путем проведения торгов в форме конкурса, аукциона или без торгов, оформление подписки на периодические издания, приобретение, получение и регистрация документов);

организацию фонда (прием, учет, техническая обработка, в т.ч. штемпелевание, проставление инвентарного номера и шифра хранения документа, наклеивание кармашка, листка сроков возврата, оформление формуляра, а также необходимых служебных реквизитов, размещение и хранение документов, в т.ч. защита фонда и комплекс мер по консервации фонда);

исключение документов (отбор, изъятие из фонда и снятие с учета непрофильных, устаревших, излишне дублетных, ветхих, а также снятие с учета утраченных документов);

управление фондом (регулирование состава, объема и структуры фонда в соответствии с задачами библиотеки и потребностями абонентов).

2.5.2. Организация и ведение справочно-поискового аппарата библиотеки.

Процедура включает в себя:

организацию и ведение системы библиотечных каталогов;

организацию и ведение системы библиографических картотек и баз данных;

организацию и ведение фонда справочных и библиографических изданий;  
организацию и ведение фонда неопубликованных и библиографических пособий.

## 2.6. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. Предоставление муниципальной услуги должно осуществляться не менее 5 дней в неделю. Библиотеки должны открываться для посетителей не позднее 11:00, закрываться – не ранее 17:00. Библиотеки должны работать без технических перерывов и перерывов на обед. Проведение санитарного обслуживания помещений библиотек не должно занимать более одного дня в месяц.

2.6.2. В случае изменения расписания работы библиотеки оказывающая услугу организация должна публично известить своих пользователей об изменении расписания работы (дней и часов работы) не менее чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений.

2.6.3. Муниципальная услуга предоставляется в момент личного обращения Заявителя в АУ «Поваровский культурный центр».

2.6.4. При обращении Заявителя в письменной форме или по электронной почте ответ направляется на почтовый адрес или на адрес электронной почты Заявителя в срок от 5 до 10 дней с момента регистрации запроса в зависимости от его сложности.

2.7. Сроки предоставления муниципальной услуги в помещениях библиотек АУ «Поваровский культурный центр».

2.7.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги – 30 минут.

2.7.2. Максимальное время консультирования специалистами муниципальных библиотек заявителя по использованию справочно-поискового аппарата – 6 минут.

2.7.3. Справочно-поисковый аппарат муниципальных библиотек обновляется не позднее одного месяца со дня поступления новых документов в библиотеку.

2.7.4. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги составляет 1 день.

2.8. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.8.1. Для получения муниципальной услуги при обращении в библиотеки АУ «Поваровский культурный центр» требуется прохождение процедуры заключения договора о библиотечном обслуживании с предоставлением персональных данных и оформления читательского билета.

2.8.2. Для заключения договора о библиотечном обслуживании и получения читательского билета Заявителю необходимо предъявить следующие документы:

- для физических лиц – паспорт гражданина РФ или документ, его заменяющий, с отметкой о регистрации. Пользователи в возрасте до 14 лет записываются в библиотеку на основании документов, удостоверяющих личность одного из родителей (законных представителей);

- для юридических лиц – договор о праве на получение муниципальной услуги.

- также для получения муниципальной услуги, во исполнение положений законодательства РФ о защите персональных данных, пользователю необходимо заполнять регистрационную карту с согласием на обработку персональных данных (бланк которой, после заполнения, находится в библиотеке).

2.8.3. Для повторного получения муниципальной услуги в библиотеке АУ «Поваровский культурный центр» необходимы следующие документы:

- читательский билет, оформленный при первичном обращении пользователем в библиотеку, на основании документов, указанных в п. 2.8.2.

2.9. Перечень оснований для отказа в первичном предоставлении муниципальной услуги, а также при повторном обращении:

- отсутствие у получателя услуги документов в соответствии с п. 2.5.2. настоящего Регламента;

- несоблюдение Правил пользования библиотекой;

- запрос заявителя противоречит нормам авторского права;

- несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;

- обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;

- запрашиваемая информация не связана с деятельностью библиотеки по оказанию муниципальной услуги;

- несоответствие заявки уставной деятельности учреждения, оказывающего муниципальную услугу;

- обращение заявителя за услугой в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;

- нанесение заявителем ущерба имуществу учреждения;

- нахождение получателя муниципальной услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и так далее);

- заявителям может быть отказано в оказании муниципальной услуги в случае обращения в дни и часы, когда учреждение закрыто для посещения.

- завершение установленной законом процедуры ликвидации учреждения, оказывающего муниципальную услугу, решение о которой принято учредителем;

2.10. Плата за предоставление муниципальной услуги.

2.10.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на безвозмездной основе.

2.10.2. Дополнительные сервисные услуги оказываются платно в соответствии с локальными нормативными правовыми актами АУ «Поваровский культурный центр» (положением о платных услугах Учреждения и др).

2.11. Требования к местам предоставления муниципальной услуги:

2.11.1. Помещения учреждения должны соответствовать комфортным условиям для посетителей и оптимальным условиям работы специалистов, а также соответствовать санитарно-эпидемиологическим и строительным нормам и правилам пожарной безопасности. АУ «Поваровский культурный центр» должно обеспечить свободные пути эвакуации посетителей.

2.11.2. Библиотеки должны быть оснащены специальным оборудованием, аппаратурой и приборами (в соответствии с назначением помещений), отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых населению услуг.

2.11.3. Специальное оборудование и аппаратуру (в соответствии с назначением помещений) следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять.

2.12. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

### 2.12.1. Доступность муниципальной услуги:

- наличие системы информирования и консультирования по предоставлению муниципальной услуги, в соответствии с административным регламентом;
- оказание услуги в соответствии со сроками, предусмотренными настоящим административным регламентом.

### 2.12.3. Качество оказания муниципальной услуги:

- отсутствие жалоб на качество предоставления муниципальной услуги;
- удовлетворенность пользователей данной муниципальной услугой качеством оказания муниципальной услуги

### 2.13. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги:

2.13.1. Информация о правилах предоставления муниципальной услуги является открытой и общедоступной.

2.13.2. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется:

1) непосредственно в структурных подразделениях АУ «Поваровский культурный центр»: Библиотека и Детская библиотека на общедоступных информационных стендах, содержащих:

- сведения о номерах телефонов для справок, сведения о руководителе, e-mail учреждения;
- сведения о режиме работы учреждения;
- информация о процедуре предоставления муниципальной услуги;
- сведения о режиме работы библиотеки;
- местонахождение, график работы, справочные телефоны, электронный адрес Комитета по культуре и учредителя (Администрации МО ГП Поварово).

2) посредством размещения соответствующей информации в газете «Вести Поварово», на интернет-сайте [www.povarovo.org](http://www.povarovo.org), в афишах, листовках, флаерах и т.п.

2.13.3. Для получения информации о процедуре предоставления муниципальной услуги заинтересованные лица вправе обратиться в Администрацию МО ГП Поварово и в АУ «Поваровский культурный центр»

- в устной форме лично, в том числе по телефону;
- в письменной форме, в том числе по электронной почте.

2.13.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица Администрации МО ГП Поварово и АУ «Поваровский культурный центр», ответственные за информирование, подробно и в вежливой (корректной) форме информируют и консультируют обратившихся заинтересованных лиц по вопросам о предоставлении муниципальной услуги в пределах своей компетенции. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа (или Учреждения), фамилии, имени, отчестве и должности лица, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут. При невозможности должностного лица, ответственного за информирование о правилах предоставления муниципальной услуги, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, он обязан предложить заявителю один из вариантов дальнейших действий: телефонный звонок может быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, изложить



суть обращения в письменной форме, дать консультацию в двухдневный срок по контактному телефону, указанному заявителем.

2.13.5. Должностное лицо, ответственное за информирование, при личном устном обращении заинтересованных лиц предоставляет им информацию о предоставлении муниципальной услуги в устной форме. Время предоставления информации при индивидуальном устном информировании не может превышать 15 минут.

2.13.6. Если информация о предоставлении муниципальной услуги, полученная в устной форме или по телефону, не удовлетворяет заинтересованное лицо, заинтересованное лицо вправе в письменной форме обратиться в адрес Администрации МО ГП Поварово или в адрес АУ «Поваровский культурный центр».

2.13.7. Направление ответа на письменный запрос заинтересованного лица о предоставлении муниципальной услуги осуществляется должностными лицами Администрации МО ГП Поварово или АУ «Поваровский культурный центр» посредством сети Интернет, почтовой или телефонной связи.

2.13.8. учреждение должно обеспечить в свободном доступе для посетителей информацию о новых поступлениях. Данная информация должна обновляться не реже одного раза в месяц.

2.14. Требования к процедуре предоставления муниципальной услуги:

2.12.1. Предоставление муниципальной услуги строится на основе добровольного волеизъявления заявителя. Права и обязанности заявителей регламентируются Правилами пользования библиотеками АУ «Поваровский культурный центр», утвержденные директором АУ «Поваровский культурный центр».

2.12.2. Библиотеки как структурные подразделения АУ «Поваровский культурный центр» создаются, реорганизовываются и ликвидируются по решению Учредителя с учетом потребности населения и возможностей учреждения.

2.12.3. Непосредственное руководство библиотекой осуществляет Заведующий библиотекой. Права и обязанности Заведующего библиотекой регламентируются Правилами пользования библиотеками АУ «Поваровский культурный центр» и его должностной инструкцией. Кроме того, заведующий библиотекой осуществляет следующие процедуры:

1) принимает заявки о предоставлении муниципальной услуги от заявителей или их представителей;

2) для учета полноты и качества предоставления муниципальной услуги ведет картотеки, заполняет формуляры, читательские билеты; составляет и предоставляет на утверждение руководителю АУ «Поваровский культурный центр» отчеты, по формам предусмотренным Министерством культуры, а также утвержденным руководителем АУ «Поваровский культурный центр».

3) предпринимает все необходимые действия для того, чтобы максимально заинтересовать потенциальных заявителей в получении муниципальной услуги.

2.12.4. АУ «Поваровский культурный центр» запрещается использование сведений о пользователях библиотек, читательских запросах, за исключением случаев, когда эти сведения используются для научных целей и организации библиотечного обслуживания.

2.12.5. АУ «Поваровский культурный центр» не реже одного раза в год должно проводить опрос пользователей с целью выявления пожеланий относительно новых приобретений в библиотечный фонд.

2.12.6. АУ «Поваровский культурный центр» должно установить обязательную уплату пользователями компенсации за утерю или порчу экземпляров библиотечного фонда.

### 3. Административные процедуры предоставления муниципальной услуги

3.1. Административные процедуры по предоставлению муниципальной услуги в Учреждении включают в себя:

- регистрация (перерегистрация) заявителя услуги,
- консультирование заявителей услуги,
- обслуживание заявителей услуги.

3.2. Регистрация (перерегистрация) заявителя услуги.

3.2.1. Основанием для регистрации (перерегистрация) является личное обращение заявителя услуги в библиотеку.

3.2.2. Регистрация в библиотеке включает в себя:

- просмотр документов заявителя услуги;
- проверка возможного наличия читательского формуляра заявителя;
- подписание договора о библиотечном обслуживании;
- заполнение читательского формуляра;
- информирование заявителя о правилах пользования библиотекой, расположении фонда, справочном аппарате и услугах библиотеки.

3.2.3. Перерегистрация в библиотеке включает в себя:

- просмотр документов заявителя услуги;
- корректировка сведений о Заявителе в читательском формуляре;
- информирование Заявителя об изменениях в правилах пользования библиотекой, расположении фонда, справочном аппарате и услугах библиотеки.

3.2.4. Заявитель услуги при записи в библиотеку официально предупреждается о возможных видах и размерах компенсации причинённого ущерба, что подтверждается личной подписью Заявителя услуги.

3.2.5. Заполнение формуляра читателя осуществляется ответственным лицом, назначенным руководителем учреждения.

3.2.6. Срок регистрации одного заявителя – до 15 минут.

3.2.7. Результатом процедуры является запись (перерегистрация) Заявителя услуги в библиотеку.

3.3. Консультирование заявителя услуги.

3.3.1. Основанием является устное обращение заявителя услуги. Данная процедура включает в себя:

- консультации по работе со справочно-библиографическим аппаратом библиотеки;
- оформление читательского требования;
- проверка правильности заполнения читательского требования.

3.3.2. Должностным лицом, ответственным за данные действия являются сотрудники библиотеки, деятельность которых регламентируется должностными инструкциями.

3.3.3. Результатом процедуры является заполнение заявителем читательского требования.

### 3.4. Обслуживание заявителя услуги.

3.4.1. Обслуживание заявителя услуги осуществляется путём выполнения библиотечных и информационных запросов о наличии документов в фондах исполнителя муниципальной услуги и выдачи во временное пользование документов из указанных фондов через систему абонементов, а также приём документов.

3.4.2. Обслуживание на абонементе включает в себя следующие действия:

- получатель муниципальной Услуги получает доступ к справочно-поисковому аппарату АУ «Поваровский культурный центр»;

- получатель муниципальной Услуги самостоятельно выбирает книги или обращается за помощью к библиотекарю;

- получатель Услуги может взять на дом не более 5 печатных изданий, сроком на 15 дней. По истечении 15 дней получатель муниципальной Услуги обязан продлить срок или сдать взятые издания;

- заведующий библиотекой записывает взятые издания в читательский формуляр, где получатель муниципальной Услуги расписывается за каждый из них;

получатель Услуги имеет право продлить срок пользования документом при личном посещении или по телефону, но не более двух раз подряд и при условии отсутствия спроса на данный документ со стороны других пользователей библиотеки;

- при возврате изданий получателем муниципальной Услуги заведующий библиотекой в его присутствии вычёркивает возвращённые издания и ставит подпись и число;

- читательский формуляр не выдаётся;

- если получатель муниципальной Услуги прекратил посещать библиотеку, по каким – либо причинам, то его формуляр хранится 3 года.

3.4.3. Справочно-библиографическое обслуживание:

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

- получатель муниципальной Услуги устно или письменно делает запрос заведующему библиотекой, а заведующий библиотекой производит поиск нужной литературы и подготавливает перечень имеющейся литературы и (или) необходимых печатных документов (книг) получателю муниципальной Услуги по его запросу;

- справочно-библиографическое обслуживание включает в себя библиографическую или фактографическую информацию:

- о наличии и (или) местонахождении издания в фонде;

- об отсутствии в запросе получателя муниципальной Услуги или неправильных (искажённых) элементах библиографического издания;

- о литературе по определённой теме, интересующей получателя муниципальной Услуги;

- сведения, факты, интересующие получателя муниципальной Услуги.

3.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в следующих формах:

- в форме предоставления информации по запросу Заявителя, поступившему при личном обращении или по телефону;

- в форме предоставления информации по запросу Заявителя, поступившему почтовой связью или по электронной почте;

- в форме публичного информирования на сайте.

3.6. Предоставление информации по запросу Заявителя при личном обращении либо по телефону.

3.6.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является запрос Заявителя, поступивший при личном обращении, либо по телефону.

3.6.2. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, специалисты АУ «Поваровский культурный центр», осуществляющие предоставление муниципальной услуги, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Учреждения, фамилии, имени и отчестве должностного лица, принявшего телефонный звонок.

3.6.3. Специалисты учреждения, осуществляющие предоставление муниципальной услуги, обязаны относиться к обратившимся гражданам вежливо, корректно и внимательно.

3.6.4. При приёме запроса фиксируется его содержание, читательское и целевое назначение, требуемая полнота источников, типы, виды и хронологические рамки запрашиваемых изданий.

3.6.5. При личном обращении Заявителя специалист АУ «Поваровский культурный центр» производит регистрацию получателя муниципальной услуги, предоставляет доступ для работы со справочно-поисковым аппаратом Учреждения, либо отказывает в предоставлении муниципальной услуги. Заявитель самостоятельно осуществляет поиск информации с использованием справочно-поискового аппарата библиотек, воспользовавшись алфавитным и систематическим каталогом. Заявитель может обратиться за консультацией к сотруднику Учреждения по методике поиска по справочно-поисковому аппарату библиотек, либо за помощью в поиске информации с использованием справочно-поискового аппарата библиотек.

3.6.6. При обращении Заявителя по телефону муниципальная услуга предоставляется Учреждением в течение срока, не превышающего 15 минут.

3.7. Предоставление информации по запросам Заявителей, поступившим почтовой связью или по электронной почте.

3.7.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является поступление в АУ «Поваровский культурный центр» письменного обращения Заявителя в виде почтового отправления, включая сообщения по электронной почте (далее – письменное обращение). Почтовые адреса и адреса электронной почты для направления обращений указаны в настоящем административном регламенте. Письменное обращение Заявителя оформляется в свободной форме с указанием электронного или почтового адреса, по которому нужно направить запрашиваемую информацию.

3.7.2. Заведующий библиотекой осуществляет подготовку ответа в доступной для восприятия Заявителя форме, содержание которой максимально полно отражает объём запрашиваемой информации.

3.7.3. В ответе на письменное обращение Заявителя заведующий библиотекой, указывает свою должность, фамилию, имя и отчество, а также номер телефона для справок.

3.7.4. Информация о библиографических ресурсах библиотек, представляемая Заявителю, содержит следующие данные в соответствии с конкретным запросом: информация о наличии / отсутствии необходимых Заявителю документов, сведения о запрашиваемом издании: автор, заглавие, место издания, год издания, издательство, объем документа (в страницах), местонахождение документа (в виде краткого названия библиотеки - держателя издания и/или шифра хранения).

3.7.5. Срок подготовки ответа на письменное обращение не должен превышать 5 дней с момента регистрации обращения.

3.8. Предоставление муниципальной услуги в форме публичного информирования на интернет-сайте.

3.8.1. Через Интернет муниципальная услуга в форме публичного информирования на сайте должна быть доступна любому гражданину РФ или иностранному гражданину, без предоставления каких-либо документов, без ограничений по возрасту, вне зависимости от географического расположения, знания русского языка, времени суток, типа транспортного канала, при скорости доступа в сеть Интернет не менее 128 кбит/с.

3.9. Получатели муниципальной услуги, причинившие ущерб имуществу АУ «Поваровский культурный центр», несут материальную, уголовную или иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.10. Блок-схема последовательности административных процедур предоставления муниципальной услуги представлена в приложении № 4 к настоящему регламенту.

#### **4. Формы контроля исполнения Административного регламента**

4.1. Общий контроль соблюдения последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги осуществляется руководителем АУ «Поваровский культурный центр».

4.2. Текущий контроль предоставления муниципальной услуги АУ «Поваровский культурный центр» осуществляют:

- а) руководители структурных подразделений;
- б) специалисты соответствующих структурных подразделений.

4.3. Должностные лица несут персональную ответственность за соблюдение установленного порядка предоставления муниципальной услуги в соответствии с настоящим Административным регламентом.

4.4. Специалисты, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за разглашение конфиденциальной информации, если таковая имеется.

4.5. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги, подлежащей регламентации, осуществляются на основании приказов руководителя АУ «Поваровский культурный центр». Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги, либо отдельные процедуры и направления (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению (жалобе) заявителя.

Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги, подлежащей регламентации, на основании приказа руководителя АУ «Поваровский культурный центр» формируется комиссия, в состав которой включаются должностные лица АУ «Поваровский культурный центр».

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Справка подписывается председателем комиссии.

4.6. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав и законных интересов получателей муниципальной услуги, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.7. В рамках контроля соблюдения полноты и порядка предоставления муниципальной услуги проводится анализ содержания поступающих обращений, принимаются меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей. Соответствующая информация своевременно направляется в Администрацию МО ГП Поварово.

4.8. В соответствии с поручениями председателя Комитета по культуре и/или Администрации МО ГП Поварово АУ «Поваровский культурный центр» готовит статистические и информационно-аналитические материалы по предоставлению муниципальной услуги по заданной тематике.

4.9. Ответственность должностных лиц АУ «Поваровский культурный центр» при предоставлении муниципальной услуги:

4.9.1. Должностные лица, предоставляющие муниципальную услугу, согласно распределению обязанностей и должностным инструкциям, несут ответственность в соответствии с законодательством РФ за:

- неправомерный отказ от предоставления муниципальной услуги;
- действие или бездействие, ведущие к нарушению прав и законных интересов пользователей;
- нарушение срока и порядка предоставления муниципальной услуги;
- принятие заведомо необоснованного незаконного решения;
- преследование граждан за критику;
- предоставление недостоверной информации;
- разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия).

4.9.2. По фактам нарушений должностными и уполномоченными лицами, исполняющими настоящий Административный регламент, вышестоящим руководителем назначается служебная проверка.

5. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего

5.1. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего:

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

5.1.1. нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

5.1.2. нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

5.1.3. требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

5.1.4. отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5.1.5. отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

5.1.6. затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

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

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы

5.2.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.2.2. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу; [aupovarovo@yandex.ru](mailto:aupovarovo@yandex.ru), координирующего предоставление муниципальной услуги: [www.povarovo.org](http://www.povarovo.org), единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.2.3. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

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

6. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

7. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п. 7 части 5.2.3 настоящего регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.



**Исполнительный орган, организующий и координирующий предоставление муниципальной услуги «Библиотечное, информационно-справочное обслуживание населения».**

Наименование учреждения	Юридический адрес	Время работы	Телефоны, e-mail
Администрация муниципального образования городское поселение Поварово Солнечногорского муниципального района Московской области	141540, Московская обл., Солнечногорский р-н, дп. Поварово, ул. Мехлесхоза, д. 2	Пн. - Пт. 09.00-17.00 обед 13.00-14.00 Сб., вс. - выходной	<b>Тел/факс приемной:</b> 8(4962)672-364  <b>e-mail:</b> <a href="mailto:adminpovarovo@mail.ru">adminpovarovo@mail.ru</a>

**Организация, непосредственно предоставляющая муниципальную услугу «Библиотечное, информационно-справочное обслуживание населения»**

Наименование учреждения	Юридический адрес	Время работы	Телефоны, e-mail
Автономное учреждение городского поселения Поварово «Поваровский культурный центр»	141540, Московская обл., Солнечногорский р-н, дп. Поварово, ул. Мехлесхоза, д. 2	Ежедневно 09.00-21.00	<b>Тел/факс:</b> 8(4962)672-779  <b>Тел. для справок:</b> <b>ДК «Поварово»</b> 8(4962)672-321  <b>ДК «Геофизик»</b> 8(4962)673-333  <b>e-mail:</b> <a href="mailto:aupovarovo@yandex.ru">aupovarovo@yandex.ru</a>

**Список адресов и телефонов библиотек АУ «Поваровский культурный центр»**

Наименование учреждения	Фактический адрес	Время работы	Телефоны, e-mail
-------------------------	-------------------	--------------	------------------

<p>Детская библиотека</p>	<p>141540, Московская обл., Солнечногорский р-н, дп. Поварово, мкр. Локомотивный, д.5А</p>	<p>Вторник-пятница с 11.00 до 19.00 Суббота с 11.00 до 18.00 Понедельник, воскресенье – выходные дни. Каждое последнее число месяца – санитарный день.</p>	<p><b>Тел/факс:</b> 8(4962)672-779</p> <p><b>Тел. для справок:</b> <b>ДК «Поварово»</b> 8(4962)672-321</p> <p><b>ДК «Геофизик»</b> 8(4962)673-333</p> <p><b>e-mail:</b> <a href="mailto:aupovarovo@yandex.ru">aupovarovo@yandex.ru</a></p>
<p>Библиотека</p>	<p>141540, Московская обл., Солнечногорский р-н, дп. Поварово, мкр. Поваровка, д.23</p>	<p>Вторник-пятница с 11.00 до 19.00 Суббота с 11.00 до 18.00 Понедельник, воскресенье – выходные дни. Каждое последнее число месяца – санитарный день.</p>	<p><b>ДК «Геофизик»</b> 8(4962)673-333</p> <p><b>e-mail:</b> <a href="mailto:aupovarovo@yandex.ru">aupovarovo@yandex.ru</a></p>

## Административные процедуры предоставления муниципальной услуги

### БЛОК-СХЕМА

