



Администрация Кирсановского района
Тамбовской области

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

г. Кирсанов

№ 597

25.05.2012

Об утверждении стандартов качества муниципальных услуг в области библиотечного обслуживания населения района

В соответствии с Уставом Кирсановского района, во исполнение распоряжения администрации Кирсановского района от 31.12.2011 г. №383-р «О внесении изменений в распоряжение администрации района от 11.06.2010г. № 145-р «О плане мероприятий по совершенствованию правового положения муниципальных учреждений и повышению качества осуществления бюджета процесса в Кирсановском районе» в целях повышения качества оказания муниципальных услуг в области библиотечного обслуживания населения администрация района постановляет:

1. Утвердить стандарт качества оказания муниципальной услуги «Предоставление библиотечных услуг» согласно приложению №1.

2. Утвердить стандарт качества «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах через Интернет сайты» согласно приложению №2.

3. Директору муниципального бюджетного учреждения культуры «Районная библиотека» Кирсановского района Тамбовской области (Голдобина) обеспечить в свободном доступе информирование граждан о наличии стандартов качества тех муниципальных услуг, которые они оказывают.

4. Стандарты разместить на сайте администрации Кирсановского района.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации района В.В.Иванову.

Глава района

В.А. Хатунцев



Стандарт предоставления муниципальной услуги
1. Наименование муниципальной услуги - Предоставление библиотечных услуг.

1.2. Результатом оказания муниципальной услуги является:

- предоставление муниципальной услуги;
- обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.
- установление запрета требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденными районным Советом народных депутатов.

1.3. Муниципальные услуги предоставляются на основании:

1. Устава МБУК «РБ», утвержденным постановлением администрации района от 28.11.2011 г. №1055

2. Правил пользования МБУК «РБ»

3. Положения о платных услугах в МБУК «РБ»

1.4. Муниципальная услуга предоставляется муниципальным бюджетным учреждением культуры «Районная библиотека» Кирсановского района Тамбовской области и сельскими библиотеками, информация о котором представлена в Приложении 1 к настоящему Административному регламенту.

1.5. При предоставлении муниципальной услуги осуществляется взаимодействие с:

- отделами культуры, образования, физической культуры, спорту и молодежной политики администрации Кирсановского района;

- со школами района и г. Кирсанова

- ТОГУК Тамбовская областная универсальная научная библиотека им. А.С.Пушкина.

1.6. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно на основании Устава и Правил пользования МБУК «Районная библиотека» Кирсановского района Тамбовской области, определяющих основные цели, задачи и направления деятельности. Пользователи могут получить дополнительные услуги, в том числе платные, перечень которых предусмотрен Положением об организации платных услуг.

1.7. Требования к документам

1.7.1. В случае письменного обращения заявление о предоставлении муниципальной услуги заполняется заявителем разборчиво, подписывается лично заявителем, заявление оформляется в одном экземпляре.



Приложение №1

Утвержден

постановлением администрации района

25.05.2012 №597

В.В.Иванов

1.8. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

1. Конституцией Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993г) ("Российская газета 25.12.1993, № 237);
2. Гражданским кодексом Российской Федерации ч.1V № 230-ФЗ от 18.12.2006 (Собрание законодательства Российской Федерации от 25 декабря 2006 г. N 52 (часть I) ст. 5496);
3. Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации МБУК «Районная библиотека» Кирсановского района Тамбовской области от 9 апреля 1992 г., N 15, ст. 766);
4. Федеральным законом от 9 октября 1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (Ведомости Съезда народных депутатов РФ и Верховного Совета РФ от 19.11.1992 г. № 46, ст.2615);
5. Федеральным законом от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле» ("Российская газета", от 17.01.1995 г. № 11-12);
6. Федеральным законом Российской Федерации от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» ("Российская газета" от 08.10.2003г. №202);
7. Федеральным законом от 27.07.2006 года №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» ("Российская газета" от 29.07.2006г. № 165);
8. Федеральным законом от 09.02.2009 года №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации, о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (Парламентская газета от 13.02.2009г. № 8);
9. Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.06.2009 года № 478 «О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет» ("Российская газета", от 24.06.2009г. № 113);
10. Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 22.06.1998 № 341 «О формировании государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны» (опубликован не был);
11. Приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций РФ от 20.02.2008 № 32 «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно - досуговых учреждений)» (опубликован не был);

12. Законом Тамбовской области от 21.06.1996 года № 67-З «О библиотечном деле в Тамбовской области» ("Тамбовская жизнь" от 10.07.1996 № 131);

1.9 Сроки ожидания при оказании муниципальной услуги в МБУК «РБ» составляют:

- получение книги из отдела обслуживания – 10 мин.
 - консультация читателя у книжных полок – 3 мин.
 - предоставление информации о содержании библиотечных фондов – 15 мин.
 - предоставление информации из ЦПИ (центра правовой информации) – 30 мин.
 - срок предоставления муниципальной услуги, включая проводимых всех необходимых административных процедур, не должен превышать 60 мин. с момента получения специалистом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, соответствующего обращения от пользователя;
 - в случае возникновения чрезвычайных и непредвиденных обстоятельств непреодолимой силы, срок предоставления муниципальной услуги составляет 5 рабочих дней с момента прекращения действий данных обстоятельств;
 - об увеличении срока предоставления муниципальной услуги, пользователь информируется в течении 3 рабочих дней с момента наступления обстоятельств непреодолимой силы;
 - ожидание пользователем в очереди при обращении за услугой не должно превышать 30 мин.
- 1.10. Основания для приостановления обслуживания или отказа в библиотечном обслуживании:
- представлен неполный комплект документов, требуемых в соответствии с п. 2.6 настоящего регламента;
 - неоднократно пользователь нарушил правила пользования ЦБС.
- 1.11 Пользователи библиотеки обязаны соблюдать Правила пользования библиотекой муниципальной бюджетного учреждения культуры «Районная библиотека» Кирсановского района Тамбовской области.
- 1.11.1 Пользователи, нарушившие Правила пользования библиотекой несут материальную, административную и иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 1.11.2 В случае нанесения материального ущерба библиотеки, устанавливается следующий порядок действий:
- при утере или порче документа из фонда МБУК «РБ» пользователи обязаны заменить их соответствующим образом

или признанными равноценными (в том числе ксерокопиями утраченных или испорченных документов);

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

1.1.1.3 За утрату печатных изданий и иных материалов из фондов МБУК «РБ», причинение вреда и нарушение сроков возврата документов несовершеннолетними читателями ответственность несут их родители (законные представители).

1.1.2. В целях получения муниципальной услуги заявитель должен обратиться в МБУК «РБ»:

- лично, либо по телефону;
 - путем подачи письменного заявления, либо с помощью электронной почты или Интернет - сайта.

1.1.3. Требования к местам исполнения муниципальной услуги:

- места для информирования и приема заявок, ожидания заявителей должно быть оснащено первичными средствами пожаротушения, автоматической системой оповещения людей о чрезвычайных ситуациях.

- места для оформления документов оборудуются стульями или скамьями (банкетками), столами (стойками) и обеспечиваются образцами заявлений и канцелярскими принадлежностями.

- максимальное время ожидания в очереди составляет 30 минут.

1.1.4. Места, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами;
 - стульями и столами (стойками для письма) для возможности оформления документов.

1.1.5. Кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

- номера и названия кабинета;
 - фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием;
 - режима работы.

Специалист МБУК «РБ», осуществляющий прием, обеспечивается личными идентификационными карточками и (или) настольными табличками.

Каждое рабочее место специалистов должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройствам, источником бесперебойного питания.

При организации рабочих мест должна быть предусмотрена возможность свободного входа и выхода из помещения при необходимости. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

1.1.6. При ответе на телефонные звонки специалист МБУК «РБ», осуществляющий прием и консультирование, сняв трубку, должен представляться, назвав:

- наименование МБУК «Районная библиотека»;
 - должность;
 - фамилию, имя, отчество.

Во время разговора произносить слова четко, не допускать параллельных разговоров с окружающими людьми.

При устном обращении граждан специалист МБУК «РБ», осуществляющий прием и консультирование, в пределах своей компетенции, дает ответ самостоятельно.

Если специалист МБУК «РБ», не может дать ответ самостоятельно либо подготовка ответа требует продолжительного времени, он обязан предложить заявителю один из вариантов дальнейших действий:

- изложить суть обращения в письменной форме;
 - назначить другое, удобное для посетителя время для консультации;

- дать консультацию в двухдневный срок по контактному телефону, указанному заявителем.

Специалист МБУК «РБ», осуществляющий прием и консультирование, обязан отнестись к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

Письменные разъяснения даются в установленном порядке при наличии письменного обращения заявителя. Должностные лица готовят разъяснения в пределах установленной им компетенции.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- перечня документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
 - времени приема и выдачи документов;
 - сроков исполнения муниципальной услуги;
 - порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

Приложение
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление библиотечных услуг»

**Информация о местонахождении, контактных телефонах, адресах
электронной почты муниципальных учреждений предоставляющих
муниципальную услугу**

Наименование учреждения, предоставляющего услугу	Местонахождение учреждения, предоставляющего услугу	Режим работы учреждения, ФИО руководителя	Электронный адрес учреждения, телефона и адрес сайта
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районная библиотека» Кирсановского района Тамбовской области	393360, Тамбовская обл., Г.Кирсанов, Ул. Пушкинская ,25	С 8.00 – 17.00, Перерыв с 12-00 – 13-00 Выходной – суббота, воскресенье Директор-Голдобина Валентина Матвеевна	regionlib.ru/kirsanov biblio_kirsanov@mail.ru
Сельская библиотека - филиал №2 пос.Компрессорная	393383 п.Компрессорная, ул.Газапроводская,27	С 10-00-17-30 Перерыв с 13-00 до 14-00 (Ср., пятн., Воскресенье - с 10-00 до 13-30 Выходной – понедельник Заведующая Дулкина Лариса Владимировна	393374 Кирсановский район, с.Вячка, ул. Городок, д.21 393370, Кирсановский район, с.Гольшница, ул.Петровка, д.14 393379, Кирсановский район, с. Овсяновка, ул. Молодёжная, д.16-2 393384, Кирсановский район, с. 1-Иноковка, ул. Площадь, 1 «б»

Вячинская сельская библиотека-филиал №4	С 10-00-17-30 Перерыв с 13-00 до 14-00 Воскресенье - с 10-00 до 13-30 Выходной – понедельник Заведующая Тишкина Надежда Вячеславовна С 10-00-17-30 Перерыв с 13-00 до 14-00 Воскресенье - с 10-00 до 13-30 Выходной – понедельник Заведующая Мясникова Наталия Михайловна	393374 Кирсановский район, с.Вячка, ул. Городок, д.21 393370, Кирсановский район, с.Гольшница, ул.Петровка, д.14 393379, Кирсановский район, с. Овсяновка, ул. Молодёжная, д.16-2 393384, Кирсановский район, с. 1-Иноковка, ул. Площадь, 1 «б»	Вячинская сельская библиотека-филиал №4 Екатериновская сельская библиотека-филиал №6 1-Иноковская сельская библиотека-филиал №7
Библиотекарь Воронаева Евгения Степановна	Библиотекарь Воронаева Евгения Степановна	Библиотекарь Воронаева Евгения Степановна	Библиотекарь Воронаева Евгения Степановна

2-Иноковская сельская библиотека-филиал №8	393385, Кирсановский район, с. 2-Иноковка, ул. Луговка, 14 «б»	Ковыльская сельская библиотека-филиал №11	393380, Кирсановский район, с. Ковылка, ул. Центральная, д. 47	С 8.00 – 17.00, Перерыв с 12.00 – 13.00 Выходной – суббота, Воскресенье Заведующая Янина Клавдия Ивановна
Калайская сельская библиотека-филиал №9	393372, Кирсановский район, с. Калайс, ул. Колхозная, д.20	Ленинская сельская библиотека-филиал №12	393351, Кирсановский район, с. Ленинское, Новая, д. 15 «а»	С 10.00-17-30 Перерыв с 13-00 до 14-00 Воскресенье с 10-00 до 13-30 Выходной – понедельник Заведующая Шевченко Галина Фёдоровна
Кобяковская сельская библиотека-филиал №10	393352, Кирсановский район, с. Кобяки, ул. Гордеевка, д.38	Марьинская сельская библиотека-филиал №13	393375, Кирсановский район, с. Марьинка, ул. Дорожная, д. 122	С 8-00-14-00 (ср.,пят.,суб.) Выходной – понедельник Библиотекарь Свинцова Любовь Юрьевна
Заведующая Жильникова Вера Александровна	С 10-00 до 17-30 Перерыв с 13-00 -14-00 (пят., суб.) Воскресенье с 10-00- 13-30 Выходной- понедельник Библиотекарь Воропаева Евгения Стелановла	Библиотека пос. Садовый - филиал №14	393355, Кирсановский район, п. Садовый, ул. Парковая, д. 5 «а»	

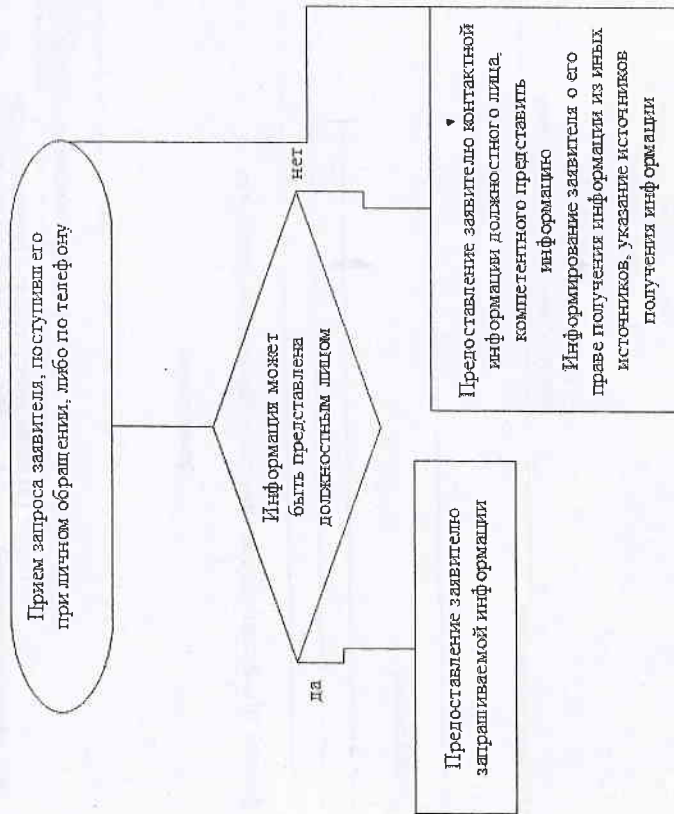
Подвигаловская сельская библиотека- филиал №15	393356, Кирсановский район, с. Подвигаловка, ул. Большая	С 10-00-17-30 Перерыв с 13-00 до 14-00 Воскресенье с 10-00 до 13-30 Выходной – понедельник Заведующая Новикова Елена Евгеньевна	Уваровинская сельская библиотека- филиал №20	393378, Кирсановский район, с. Тоновка, ул. Кирова, д.1 «в»	С 10-00-17-30 Перерыв с 13-00 до 14-00 вторник четверг, суббота Заведующая Дудкина Лариса Владимировна С 10-00 до 13-00 Выходной – понедельник
Рамзинская сельская библиотека- филиал №16	393377, Кирсановский район, с. Рамза, ул. Свичинка, д. 3	С 8-00-14-00 (Вт., чт., воскр.) Выходной – понедельник Библиотекарь Свинцова любовь Юрьевна	Хмелинская сельская библиотека- филиал №22	393354, Кирсановский район, с. Хмелинка, ул. Центральная, д. 9	С 10-00 до 13-00 Выходной – понедельник
Соколовская сельская библиотека- филиал №18	393354, Кирсановский район, с. Соколово, ул. Новая, д. 5	С 10-00-17-30 Перерыв с 13-00 до 14-00 Воскресенье с 10-00 до 13-30 Выходной – понедельник Заведующая Романова Наталья Викторовна	Чутановская сельская библиотека- филиал №23	39375, Кирсановский район, с. Чутановка, ул. Октябрьская, д. 67	С 10-00-17-30 Перерыв с 13-00 до 14-00 Воскресенье с 10-00 до 13-30 Выходной – понедельник Заведующая Никигина Людмила Петровна
Сурковская сельская библиотека- филиал №19	393358, Кирсановский район, с. Сурки, п. Заброд, д.28 «б»	С 10-00 до 13-00 Выходной – понедельник Библиотекарь Жильпикина Елена Валентиновна	Шиновская сельская библиотека- филиал №24	393371, Кирсановский район, с. Шиновка, район, д. 163	С 10-00-17-30 Перерыв с 13-00 до 14-00 Воскресенье с 10-00 до 13-30 Выходной – понедельник Заведующая Лебедева Валентина Николаевна

Уваровинская сельская библиотека- филиал №20	393378, Кирсановский район, с. Тоновка, ул. Кирова, д.1 «в»	С 10-00-17-30 Перерыв с 13-00 до 14-00 вторник четверг, суббота Заведующая Дудкина Лариса Владимировна С 10-00 до 13-00 Выходной – понедельник	Уваровинская сельская библиотека- филиал №20	393378, Кирсановский район, с. Тоновка, ул. Кирова, д.1 «в»	С 10-00-17-30 Перерыв с 13-00 до 14-00 вторник четверг, суббота Заведующая Дудкина Лариса Владимировна С 10-00 до 13-00 Выходной – понедельник
Чутановская сельская библиотека- филиал №23	39375, Кирсановский район, с. Чутановка, ул. Октябрьская, д. 67	С 10-00-17-30 Перерыв с 13-00 до 14-00 Воскресенье с 10-00 до 13-30 Выходной – понедельник Заведующая Никигина Людмила Петровна	Хмелинская сельская библиотека- филиал №22	393354, Кирсановский район, с. Хмелинка, ул. Центральная, д. 9	С 10-00 до 13-00 Выходной – понедельник
Шиновская сельская библиотека- филиал №24	393371, Кирсановский район, с. Шиновка, район, д. 163	С 10-00-17-30 Перерыв с 13-00 до 14-00 Воскресенье с 10-00 до 13-30 Выходной – понедельник Заведующая Лебедева Валентина Николаевна	Уваровинская сельская библиотека- филиал №20	393378, Кирсановский район, с. Тоновка, ул. Кирова, д.1 «в»	С 10-00-17-30 Перерыв с 13-00 до 14-00 вторник четверг, суббота Заведующая Дудкина Лариса Владимировна С 10-00 до 13-00 Выходной – понедельник

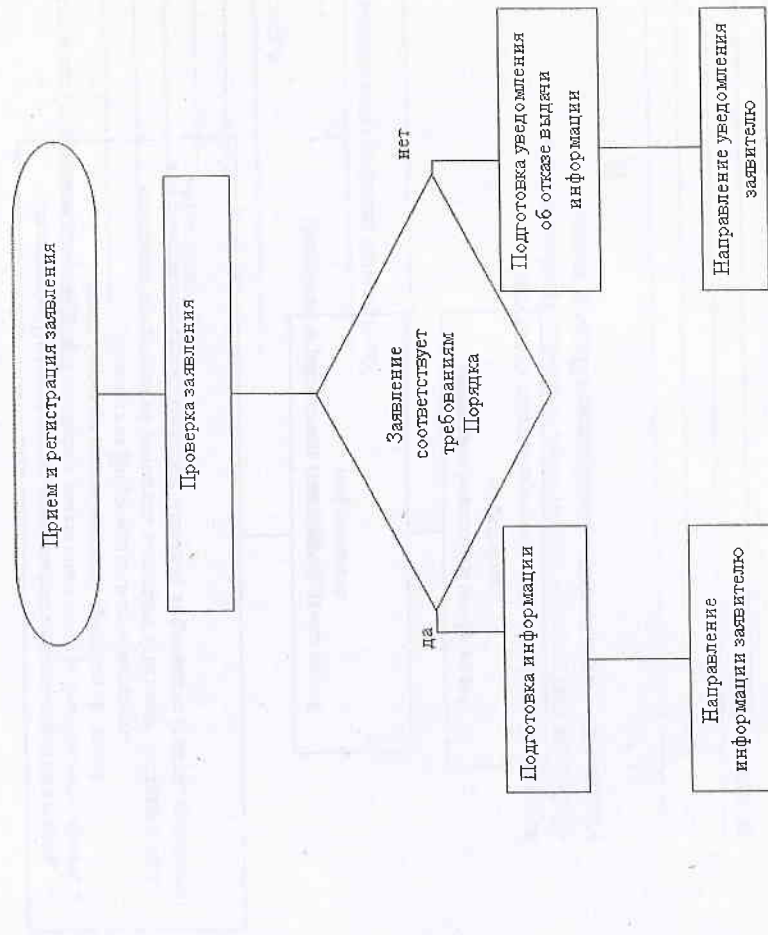
Приложение
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление библиотечных услуг»

**Блок-схема
последовательности действий при предоставлении муниципальной
услуги
«Предоставлении библиотечных услуг»**

**1. Предоставление Информации по запросу заявителя, поступившем при
личном обращении, либо по телефону**



**2. Предоставление Информации по запросу заявителя, направленному
почтовой связью или по электронной почте**



3. Предоставление Информации путем публичного информирования

размещение Информации на специальных информационных стендах;
 размещение внешней рекламы в населенных пунктах Тамбовского района, в
 связи с проведением выездных мероприятий, акций,
 размещение Информации в сети Интернет;
 рекламная продукция на бумажных носителях (листовки, буклеты и т.д.)
 информация в печатных средствах массовой информации (газеты, проспекты)

обращение заявителя за необходимой
 информацией

получение заявителем необходимой
 информации

Информация муниципального бюджетного учреждения культуры «Районная библиотека», предоставляющего платные услуги:

- ксерокопирование печатных источников - 3 руб. (страница);
- сканирование документов - 10 руб. (страница);
- пользование МБА на договорной основе (оформление заказа) - 20 руб.;
- поиск данных посредством Интернет - 30руб. (один документ);
- поиск информации в Интернет (самостоятельный и с помощью консультанта) - 2 руб. (одна минута).

Приложение
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление библиотечных услуг»

Руководителю МБУК «Районная библиотека»

Ф.И.О. (наименование) заявителя

Почтовый адрес

Адрес электронной почты (при наличии)

Контактный телефон (при наличии)

Заявление

Прошу предоставить мне информационное сообщение о

Примечание:

Подпись заявителя

фамилия, инициалы

дата

Приложение
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление библиотечных услуг»

Ф.И.О. (наименование) заявителя

Почтовый адрес

Адрес

электронной почты (при наличии)

Контактный телефон (при наличии)

Отказ

Муниципальное бюджетное учреждение культуры
«Районная библиотека» Кирсановского района Тамбовской области
уведомляет о невозможности исполнения Вашего запроса

по причине

Директор

фамилия, инициалы

подпись

Дата

Стандарт предоставления муниципальной услуги

1.1. Наименование муниципальной услуги - «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учётом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» через Интернет-сайты

1.2. Порядок предоставления муниципальной услуги «предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учётом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» через Интернет-сайты (далее - Порядок) разработан в целях создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при исполнении муниципальной услуги, а также определяет сроки и последовательность действий при предоставлении доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учётом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах, осуществляется муниципальным учреждением культуры «Районная библиотека» Кирсановского района Тамбовской области.

1.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

1.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации (принята всенародным голосованием от 12.12.1993)¹;

Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»²;

Гражданским кодексом Российской Федерации, часть IV, от 18.12.2006 № 230-ФЗ³;

Законом Тамбовской области от 21.06.1996 № 67-3 «О библиотечном деле в Тамбовской области»⁴;

постановлением администрации Тамбовской области от 08.02.2006 № 94 «Об утверждении Положения об управлении культуры и архивного дела области»;

постановлением администрации Тамбовской области от 31.08.2007 № 969 «Об утверждении Положения о рассмотрении в досудебном порядке жалоб на решения, действия (бездействие) органов исполнительной власти области, должностных лиц указанных органов, государственных гражданских служащих области, областных государственных учреждений (предприятий) и их работников»;

иными нормативными правовыми актами Российской Федерации Тамбовской области.

1.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с утвержденными Едиными (стандартизованными) требованиями к предоставлению государственных услуг в области, утвержденными постановлением администрации области от 09.04.2007 № 363.

1.6. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, осуществляется руководителем муниципального учреждения культуры «Районная библиотека». Внешний контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляет администрация Кирсановского района.

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, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

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

Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, результаты деятельности которой оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

1.7. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) должностных лиц, а также принимаемые ими решения при предоставлении муниципальной услуги в досудебном порядке в соответствии с постановлением администрации области от 31.08.2007 № 969 «Об утверждении Положения о рассмотрении в досудебном порядке жалоб на решения, действия (бездействие) органов исполнительной власти области, должностных лиц указанных органов, государственных гражданских служащих области, областных государственных учреждений (предприятий) и их работников» или в судебно-порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Жалобы на действия (бездействия) должностных лиц и решения, принятые в ходе исполнения Порядка заявитель может направить главе Кирсановского района.

1.8. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется:

непосредственно в муниципальном учреждении культуры «Районная библиотека» Кирсановского района Тамбовской области с использованием средств почтовой и телеграфной связи, электронного информирования; посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикаций в средствах массовой информации, и на информационных стендах.

2. Консультации (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляются должностными лицами МБУК «РБ».

2.1. При консультировании должны соблюдаться следующие требования:

компетентность;
своевременность;
полнота, доступность, четкость и наглядность форм изложения материала.

2.2. Консультирование получателей муниципальной услуги организуется путем:
индивидуального консультирования;
публичного консультирования.

2.3. Консультирование проводится в письменной или устной форме.

2.4. Индивидуальное устное консультирование осуществляется должностными лицами муниципального учреждения культуры «Районная библиотека» при обращении получателя муниципальной услуги за консультацией лично либо по телефону.

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не может превышать: по телефону - 7 минут, при личном обращении - 15 минут.

2.5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения получателей муниципальной услуги должностное лицо подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании муниципального учреждения культуры «Районная библиотека» Кирсановского района Тамбовской области в которое позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве должностного лица, принявшего телефонный звонок.

Если должностное лицо, принявшее звонок, не имеет возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся получателю муниципальной услуги должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.6. Письменные разъяснения предоставляются при наличии письменного обращения получателя муниципальной услуги.

2.7. При индивидуальном письменном консультировании ответ направляется получателю муниципальной услуги в течение 30 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения.

2.8. Публичное устное консультирование осуществляется с привлечением средств массовой информации (далее - СМИ) - радио, телевидения, а также путем проведения встреч с населением.

2.9. Публичное письменное консультирование осуществляется путем публикации (размещения) информационных материалов в печатных СМИ и на Интернет-сайтах.

Публичное консультирование осуществляется также путем распространения информационных листов и оформления информационных стенов, в том числе в настольном варианте.

2.10. С целью обеспечения предоставления муниципальной услуги, МБУК «РБ» размещает на своих Интернет - сайтах оцифрованные издания. обеспечивает обновление соответствующих разделов Интернет - сайтов, по мере расширения перечня электронных ресурсов, подлежащих предоставлению в рамках муниципальной услуги.

2.11. Для получения муниципальной услуги, заявитель должен обратиться к Интернет - сайту муниципального бюджетного учреждения культуры «Районная библиотека» Кирсановского района Тамбовской области.