

# **ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ВИЧУГА

27 октября 2022 г. № 928

**О внесении изменений в постановление администрации**

**городского округа Вичуга от 22.02.2019 г. №134**

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-Ф3 «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 29.12.1994г. №78-ОЗ «О библиотечном деле», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации г.Вичуга Ивановской области от 01.02.2010 № 63 «Об административных регламентах исполнения муниципальных функций и административных регламентах предоставления муниципальных услуг», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ивановской области, муниципальными правовыми актами администрации городского округа Вичуга, руководствуясь Уставом городского округа Вичуга, в целях повышения качества и доступности предоставляемых муниципальных услуг, ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Внести в постановление администрации городского округа Вичуга от 22.02.2019г. №134 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»» изменения, изложив приложение к указанному постановлению в редакции согласно приложению к настоящему постановлению (приложение).

2. Опубликовать настоящее постановление в Вестнике органов местного самоуправления и разместить на официальном сайте администрации городского округа Вичуга в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Настоящие постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации городского округа Вичуга по социальным вопросам Виноградову И.А.

**Глава городского округа Вичуга П.Н. Плохов**

 Приложение

к постановлению администрации

городского округа Вичуга от 27.10.2022 г. № 928

Приложение

к постановлению администрации

городского округа Вичуга от 22.02.2019г. №134

**Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки"**

 **1. Общие положения**

 ***1.1. Общие сведения о муниципальной услуге.***

Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки" (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки" (далее - муниципальная услуга), создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при оказании муниципальной услуги.

***1.2.Сведения о пользователях.***

Пользователями муниципальной услуги являются физические и юридические лица (далее - пользователи).

***1.3. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги***
1.3.1. Информацию о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги можно получить:
- в Муниципальном бюджетном учреждении культуры "Централизованная библиотечная система» городского округа Вичуга Ивановской области";

- путем использования средств телефонной связи;

- в электронном виде в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- по письменным обращениям.

Основными требованиями к предоставлению информации являются:
- актуальность;

- своевременность;

- четкость в изложении материала;

- полнота;

удобство и доступность.

1.3.2. Информация о местах нахождения, графике работы, контактных телефонах, официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети Интернет органов и учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги (далее - орган и учреждение) представлены в [приложении № 1 к настоящему Регламенту](http://docs.cntd.ru/document/434604310).

Информирование пользователей услуги может быть как индивидуальным, так и публичным, в устной, письменной и электронной форме.
1.3.3. Индивидуальное устное информирование (консультирование).

Индивидуальное устное информирование (консультирование) осуществляется при обращении пользователей за информацией лично и (или) по телефону.
Устное индивидуальное консультирование пользователя сотрудником органа или учреждения происходит в рабочее время, установленное в п. 1.3.2 настоящего Регламента.
Время ожидания пользователя при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 10 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное консультирование, может предложить пользователю обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для пользователя время для устного консультирования.
При ответе на телефонные звонки сотрудник, осуществляющий информирование, сняв трубку, должен представиться: назвать свои фамилию, имя, отчество и наименование учреждения. Во время разговора произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В конце информирования сотрудник должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые необходимо принять.

Сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для ответа, в т.ч. с привлечением других сотрудников.
Сотрудники, осуществляющие информирование по телефону или лично, должны корректно и внимательно относиться к пользователям, не унижая их чести и достоинства.

1.3.4. Индивидуальное письменное информирование.

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес пользователя в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации письменного обращения.
1.3.5. Публичное устное информирование.

Публичное устное информирование осуществляется с привлечением средств массовой информации (далее - СМИ).

Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в СМИ, периодических печатных изданиях, а также размещения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на сайтах органов и учреждений, предоставляющих муниципальную услугу.

Публичное информирование осуществляется также путем распространения информационных листков и оформления информационных стендов в помещении учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.
На информационном стенде учреждения размещается следующая обязательная

информация:

- наименование учреждения, режим работы учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

- номера кабинетов, где осуществляется прием и консультирование пользователей услуги,

- фамилии, имена, отчества и должности сотрудников, осуществляющих прием и

информирование граждан;

- адрес официального сайта органа и учреждения;

- номера телефонов, адреса электронной почты сотрудников органа или учреждения;

- перечень документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;
- порядок предоставления муниципальной услуги учреждением;

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- прейскурант платных (дополнительных) сервисных услуг.

 **2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

***2.1. Наименование муниципальной услуги.***

"Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки".

***2.2. Наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.***
Муниципальная услуга предоставляется муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система»:

в части информирования пользователей о предоставлении муниципальной услуги, а также контроля за деятельностью учреждений по предоставлению муниципальной услуги - отделом культуры администрации городского округа Вичуга;
в части библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки - Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система» городского округа Вичуга Ивановской области;

***2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.***

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки.

***2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.***

Муниципальная услуга предоставляется пользователю в день обращения в соответствии

с графиком работы учреждения.

 Предоставление услуги должно осуществляться не менее 6 дней в неделю (кроме летних месяцев) и не менее 8 часов в день. Время работы учреждения не должно совпадать полностью с часами рабочего дня основной части населения. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, работает без технических перерывов и перерывов на обед. Проведение санитарного обслуживания помещений учреждения не должно занимать более одного дня в месяц – последний четверг месяца. В дни государственных праздников муниципальная услуга не предоставляется.
 В случае изменения расписания работы учреждения пользователи услуги должны быть публично извещены об изменении расписания работы (дней и часов работы) не менее чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений (за исключением чрезвычайных ситуаций).

***2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.
Муниципальная услуга предоставляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:***
- [Конституция Российской Федерации](http://docs.cntd.ru/document/9004937);
- Закон РФ от 9 октября 1992 г. № 3612-1 [«Основы законодательства Российской Федерации о культуре»](http://www.rlib.yar.ru/media/Download/metod/doc/Legislation_of_the_RF_about_culture.pdf);

- [Федеральный закон от 29.12.1994 N 78-ФЗ "О библиотечном деле"](http://docs.cntd.ru/document/9010022);

- Федеральный закон от 29.12.1994 N 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов";

- Федеральный закон от 6 октября 2003 года № 131 – ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

- Федеральный закон от 22 октября 2004 года № 125-ФЗ "Об архивном деле в Российской Федерации";
- Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";

- [Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных"](http://docs.cntd.ru/document/901990046);

- Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг;

Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Ивановской области, муниципальные правовые акты городского округа Вичуга.

***2.6. Исчерпывающий перечень документов и информации, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые пользователь должен представить самостоятельно.***
Для получения муниципальной услуги требуется оформление формуляра читателя.
Для оформления формуляра читателя необходимо предъявить:

- паспорт гражданина Российской Федерации;

- удостоверение личности или военный билет (для военнослужащих);
- национальный паспорт или визу с отметкой о действующей регистрации (для иностранных граждан и лиц без гражданства).

2.6.1.Пользователи в возрасте до 14 лет регистрируются и оформляют формуляр читателя на основании удостоверяющих личность документов, представляемых их родителями (законными представителями), и письменного поручительства родителей (законными представителями),
2.6.2. При оформлении формуляра читателя на пользователя до 14 лет:

При оформлении формуляра читателя пользователями в возрасте до 14 лет формуляр читателя заполняется их родителями (законными представителями).
Пользователь также дает согласие на обработку персональных данных, необходимых для обеспечения адресного обслуживания, статистического учета работы библиотек, изучения социального состава населения, пользующегося услугами библиотек, обеспечения сохранности фонда библиотек. Пользователь имеет право отозвать свое согласие на обработку персональных данных.

Процедура оформления формуляра читателя проводится в соответствии с Правилами пользования Централизованной библиотечной системой (далее - Правила пользования библиотекой), утвержденными руководителем учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

***2.7. Исчерпывающий перечень документов и информации, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов государственных внебюджетных фондов, органов местного самоуправления, организаций и запрашиваются органом, предоставляющим государственную услугу, в органах (организациях), в распоряжении которых они находятся, если пользователь не представил такие документы и информацию самостоятельно.***

Предоставление указанных документов и информации для получения муниципальной услуги не требуется.

***2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.***

Представление ненадлежащим образом оформленных, подложных или утративших силу документов, указанных в пункте 2.6 настоящего Регламента.

***2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги либо отказа в предоставлении муниципальной услуги.***

2.9.1. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

1) пользователем нарушены Правила пользования учреждения;

2) пользователем не оплачены или нарушены сроки оплаты муниципальной услуги;

3) запрос пользователя предоставление услуги не соответствует профилю учреждения;

4) пользователем причинён ущерб учреждения;

5) пользователь обратился в дни и часы, в которые учреждение закрыто для посещения.

6) пользователь находится в состоянии алкогольного опьянения;

7) пользователь производит противоправные и общественно опасные действия, способные причинить ущерб имуществу учреждения и другим пользователям услуги;

8) пользователь имеет при себе ручную кладь и предметы больших габаритов (сумки, пакеты и т.п.);

9) пользователь нарушает правила посещения учреждения;
10) отсутствие запрашиваемого документа в фонде учреждения;
11) отнесение в соответствии с действующим законодательством запрашиваемой информации к информации, содержащей сведения, составляющие государственную и иную специально охраняемую законом тайну.

2.9.2. Основание для приостановления предоставления муниципальной услуги.

Приостановление предоставления муниципальной услуги имеет место быть в случае нарушения пользователем Устава учреждения, Правил пользования учреждением, оказывающим муниципальную услугу.

***2.10. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги.***

Предоставление каких-либо услуг, в том числе сведений для предоставления

муниципальной услуги, не требуется.

***2.11. Размер платы, взимаемой с пользователя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ивановской области.***
 Муниципальная услуга оказывается на платной основе согласно прейскуранту, утверждённому директором учреждения на основе перечня предельных цен на платные услуги, утверждённого постановлением Администрации городского округа Вичуга.

2.11.1. Освобождены от взимания платы в соответствии с приказом директора учреждения на основании регламентирующих документов:

- Закона Российской Федерации от 09.10.1992г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»,

- Федерального закона от 22.08.1996г. № 125-ФЗ "О высшем и послевузовском профессиональном образовании",

- Закона Российской Федерации от 15.01.93 № 4301-I (ред. от 07.08.2000) "О статусе Героев Советского Союза, Героев РФ и полных кавалеров ордена Славы" (с изменениями и дополнениями),

- Указа Губернатора Ивановской области от 26.02.2004г. № 19-УГ «О мерах социальной поддержки многодетных семей»,

- Письма Комитета по культуре и искусству № 01- 10-406 от 06.05.2002г. следующие категории посетителей:

1) без ограничения количества посещений (постоянно):

 - дети дошкольного возраста;

 - обучающиеся инвалиды;

- военнослужащие срочной службы (проходящие службу по призыву);

 - Ветераны, участники и инвалиды Великой Отечественной войны;

 - Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры Ордена Славы, воины-интернационалисты;

- инвалиды первой и второй группы;

- дети-инвалиды, дети-сироты, оставшиеся без попечителей, находящиеся в детских домах и школах – интернатах;

 - престарелые граждане, находящиеся в домах-интернатах для инвалидов и престарелых;

 - студенты высших учебных заведений.

2) один раз в месяц, члены многодетных семей.

2.11.2. Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе в следующих случаях:
- обеспечения доступа к справочно-библиографическому аппарату (СБА) библиотеки, традиционным библиотечным и электронным фондам, каталогам, картотекам, базам

данных (БД);

- получения консультационных услуг по методике и источникам самостоятельного информационного поиска;

- осуществления самостоятельного поиска информации: по справочно-библиографическому аппарату библиотеки (в т.ч. по электронному каталогу (ЭК) - в реальном и виртуальном библиотечном пространстве);

- выполнения справок: уточняющих, фактографических, адресно-библиографических.

***2.12. Максимальный срок ожидания в очереди для получения ответа на запрос о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги.***

Муниципальная услуга предоставляется пользователю в день обращения в соответствии с графиком работы учреждения.

Предоставление услуги осуществляется в течение 15 минут с момента обращения пользователя.

При наличии очереди максимальный срок ожидания не должен превышать 15 минут.

***2.13. Срок регистрации запроса пользователя о предоставлении муниципальной услуги.***
Запрос пользователя о предоставлении муниципальной услуги регистрируется в момент обращения пользователя.

***2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги.***
Муниципальная услуга должна оказываться в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для потребителей услуги. Здания должны быть удобно расположены, с учетом доступности на общественном транспорте.
Центральный вход в помещение оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей соответствующее наименование.

Здание должно быть снабжено системой простых и понятных указателей, информационных табличек.

Сотрудниками учреждения должна оказываться помощь инвалидам при оформлении документов для оказания муниципальной услуги.

Для инвалидов по зрению на официальном сайте учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, установлена версия для слабовидящих.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной и антитеррористической безопасности и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги.

Помещения должны быть оснащены специальным оборудованием, аппаратурой и приборами (световыми и акустическими), отвечающими санитарно-гигиеническим нормам и допустимым стандартным значениям физических величин на потребителя и обеспечивающими надлежащее качество обслуживания пользователей.

Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению, содержать в технически исправном состоянии. Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту).

В зимнее время года должно быть обеспечено наличие гардероба для пользователей.

***2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.***

2.15.1. Показателями оценки доступности муниципальной услуги являются:

- обеспечения беспрепятственного доступа пользователей непосредственно к местам предоставления муниципальной услуги с учетом особенностей работы учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

- обеспечение возможности обращения в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, по различным каналам связи, в т. ч. в электронной форме.

2.15.2. Показателями оценки качества предоставления муниципальной услуги являются:

- минимизация сроков ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги;

- отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на решения или действия (бездействия) должностных лиц, принятые или осуществленные ими при предоставлении муниципальной услуги.

2.15.3.Ответственность за полноту предоставляемой информации несет учреждение, предоставляющее муниципальную услугу.

***2.16. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.***

 Предоставление муниципальной услуги в электронной форме осуществляется посредством обеспечения доступа заинтересованных лиц к сведениям о предоставляемой муниципальной услуге и порядке ее оказания на интернет-сайтах органа и учреждения, оказывающего услугу, на Портале.
 В соответствии с [Федеральным законом от 13 июля 2015 г. N 263-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в части отмены ограничений на использование электронных документов при взаимодействии физических и юридических лиц с органами государственной власти и органами местного самоуправления"](http://docs.cntd.ru/document/420287095), администрация учреждения в пределах своих полномочий обязана предоставлять по выбору пользователя информацию в форме электронных документов, подписанных усиленной квалифицированной электронной подписью, и (или) документов на бумажном носителе, за исключением случаев, если иной порядок предоставления такой информации установлен федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими правоотношения в установленной сфере деятельности.
 В соответствии с [Федеральным законом от 13 июля 2015 г. N 263-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в части отмены ограничений на использование электронных документов при взаимодействии физических и юридических лиц с органами государственной власти и органами местного самоуправления"](http://docs.cntd.ru/document/420287095), требования к осуществлению взаимодействия в электронной форме заявителей с администрацией и порядок такого взаимодействия устанавливаются в соответствии с [Федеральным законом от 6 апреля 2011 г. N 63-ФЗ "Об электронной подписи"](http://docs.cntd.ru/document/902271495).

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур,**

**требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах**

 Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги состоит из следующих процедур:

- регистрация пользователя;
- библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки.

Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги представлено в виде блок-схемы в [приложении № 2 к настоящему Регламенту](http://docs.cntd.ru/document/434604310).

***3.1. Регистрация пользователя.***

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала процедуры, является обращение пользователя в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу. Права и обязанности специалистов учреждения устанавливаются должностной инструкцией, утверждаемой в установленном порядке руководителем учреждения, а также Правилами пользования библиотекой.

Регистрация (перерегистрация) в учреждении включает в себя следующее:

- прием и анализ документов пользователя;

- проверку возможного наличия карточки регистрации;

- оформление формуляра читателя;

- ознакомление пользователя с «Правилами пользования библиотекой», расположением фонда, справочным аппаратом учреждения, услугами учреждения.
 Пользователи официально предупреждаются о возможных видах и размерах компенсации причиненного ущерба в соответствии с «Правилами пользования библиотекой» при регистрации, что подтверждается личной подписью пользователя.
Карточка регистрации заполняется лично пользователем либо сотрудником учреждения, с ознакомлением заполненной информации.

 Продолжительность регистрации одного пользователя (в т.ч. в автоматизированном режиме) не должна превышать 15 минут.

 Критерием принятия решения о регистрации пользователя является соответствие представленных им для регистрации документов требованиям законодательства Российской Федерации.

 Результатом процедуры является оформление формуляра читателя на пользователя.

***3.2. Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки.***
3.2.1. Обслуживание пользователя в библиотеке

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала процедуры, является устное обращение пользователя.

Руководитель учреждения назначает в установленном порядке сотрудников учреждения, ответственных за обслуживание пользователей в библиотеке. Их права и обязанности устанавливаются должностной инструкцией, утверждаемой в установленном порядке руководителем учреждения, а также Правилами пользования библиотекой. Процедура включает в себя:

- консультации по работе со справочно-библиографическим аппаратом библиотеки;
- оформление формуляра читателя;

- проверку правильности заполнения формуляра читателя.

 Критерием принятия решения об обслуживании пользователя в библиотеке является соблюдение им Правил пользования библиотекой.

 Продолжительность консультации пользователя по работе со справочно-библиографическим аппаратом библиотеки не должна превышать 15 минут. На оформление формуляра читателя и проверку правильности заполнения формуляра читателя отводится по 5 минут соответственно. Продолжительность обслуживания пользователя в библиотеке не должна превышать 30 минут.
3.2.2. Обслуживание пользователей в структурных подразделениях библиотеки.
Юридическим фактом, являющимся основанием для начала процедуры, является личное обращение пользователя.
 Руководитель учреждения назначает в установленном порядке сотрудников учреждения, ответственных за обслуживание пользователей в структурных подразделениях библиотеки. Их права и обязанности устанавливаются должностной инструкцией, утверждаемой в установленном порядке руководителем учреждения, а также Правилами пользования библиотекой.
Процедура включает в себя:

- оформление формуляра читателя (для обслуживания в режиме читального зала и в режиме абонемента);

- подбор изданий и проверка их целостности; запись в книжных и читательском формулярах, выдачу документа пользователю;

- продление срока пользования документами;

- контроль за сроками возврата документов;

- прием документов, проверку их сохранности;

- отметку о сдаче документа в формуляре пользователя;

- прием изданий у пользователя: сверка с книжными и читательским формулярами, проверка сохранности документов. На каждое административное действие, совершаемое в рамках процедуры, отводится не более 3-х минут. Продолжительность обслуживания пользователей в структурных подразделениях библиотеки не должна превышать 20 минут.
 При отсутствии запрашиваемого документа в режиме читального зала и абонемента по причине использования его другим пользователем сотрудник учреждения, ответственный за обслуживание пользователей, предлагает:

- осуществить поиск второго экземпляра в другом отделе или альтернативного издания по каталогу;
- возобновить предоставление муниципальной услуги после возвращения документа в учреждение и сообщения по телефону или электронной почте.

 При отсутствии документа в библиотечном фонде по другим причинам наименование документа заносится в соответствующую базу данных, которая учитывается при текущем комплектовании фондов.

 Критерием принятия решения является соблюдение пользователем Правил пользования библиотекой.
 Результатом процедуры является предоставление во временное пользование документов библиотечного фонда.
 Возможность документирования информации о результате процедуры отсутствует.
3.2.3. Информационно-библиографическое обслуживание.

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала процедуры, является обращение пользователя с целью получения ответов на справочные, информационные и библиографические запросы.

 Руководитель учреждения назначает в установленном порядке сотрудников учреждения, ответственных за информационно-библиографическое обслуживание. Их права и обязанности устанавливаются должностной инструкцией, утверждаемой в установленном порядке руководителем учреждения, а также Правилами пользования библиотекой.
 Информационно-библиографическое обслуживание включает в себя выполнение справочных, информационных и библиографических запросов путем:
- обеспечения доступа к справочно-библиографическому аппарату (СБА) библиотеки: традиционным и электронным фондам, каталогам, картотекам, базам данных (БД);
- получения консультационных услуг по методике и источникам самостоятельного информационного поиска;

- осуществления самостоятельного поиска информации: по справочно-библиографическому аппарату библиотеки (в т.ч. по электронному каталогу (ЭК) - в реальном и виртуальном библиотечном пространстве); по доступным ресурсам Интернет;
- выполнения тематических, уточняющих, фактографических, адресно-библиографических справок.

 Выполнение справочных, информационных и библиографических запросов может осуществляться пользователем самостоятельно или с помощью сотрудника учреждения.
 При самостоятельном поиске пользователь имеет свободный доступ к справочно-библиографическому аппарату библиотеки.

 При необходимости поиска с помощью сотрудника учреждения пользователь обращается с библиографическим запросом в устной или письменной форме к библиографу. Библиограф принимает библиографический запрос, уточняет тему, целевое и читательское назначение, полноту источников, типы, виды и хронологические рамки запросов. Срок выполнения запроса зависит от темы, объема просматриваемых источников и не должен превышать 3-х дней.

 При необходимости получения пользователем консультации сотрудник учреждения консультирует пользователя у справочно-библиографического аппарата, а именно проводит беседу по вопросам организации и использования различных частей справочного аппарата, методике библиографического поиска, заполнению читательских требований на издания. Срок предоставления консультаций у справочно-библиографического аппарата не должен превышать 1-го часа.
Критерием принятия решения об информационно-библиографическом обслуживании пользователя является соблюдение им Правил пользования библиотекой.
Результатом процедуры является выдача справки пользователю либо проведение с ним консультации.
Возможность документирования информации о результате процедуры отсутствует.

***3.3. Отказ в предоставлении пользователю муниципальной услуги.***
 Юридическим фактом, являющимся основанием для отказа в предоставлении пользователю документов из библиотечного фонда, справочных, информационных и библиографических ответов на запросы, является отсутствие документов или представление ненадлежащим образом оформленных, подложных или утративших силу документов, указанных в пункте 2.6 настоящего Регламента, отсутствие запрашиваемого документа в фонде учреждения, а также отнесение в соответствии с действующим законодательством запрашиваемой информации к информации, содержащей сведения, составляющие государственную и иную специально охраняемую законом тайну.
Продолжительность административных действий, совершаемых в рамках процедуры, не должна превышать 15 минут.

Возможность документирования информации о результате процедуры отсутствует

***3.4. Муниципальная услуга на базе многофункционального центра не предоставляется.***

**4. Формы контроля за исполнением административного регламента**

***4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием решений ответственными. лицами.***
 Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

 Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, а также лицом, его замещающим. Внутренний контроль подразделяется на:

оперативный контроль (по выявляемым проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуги);

плановый контроль (контроль в соответствии с графиками и планами, утверждаемыми руководителем учреждения).

Орган осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждений в части соблюдения качества предоставления услуги путем:

- проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- анализа обращений и жалоб граждан по вопросу оказания услуги, проведения по фактам обращения проверок по выявленным нарушениям;
- проведения проверок качества оказания муниципальной услуги.

***4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.***
 Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется на основании приказа руководителя подразделения органа, уполномоченного на осуществление контроля. Сроки и периодичность проведения проверок определяются органом в соответствии с планом работы.

 Внеплановые проверки проводятся по конкретному обращению пользователя услуги, а также в рамках осуществления контроля за исполнением муниципального задания на оказание муниципальной услуги.

***4.3. Ответственность муниципальных служащих органа и иных должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.***

 Должностные лица, ответственные за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, несут ответственность в соответствии с требованиями действующего законодательства.

***4.4. Положения, устанавливающие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, объединений граждан и организаций.***

При проведении оценки качества предоставления услуги используются следующие критерии:

- полнота предоставления услуги в соответствии с настоящим Регламентом и муниципальным заданием на оказание муниципальных услуг (выполнение работ);
- эффективность предоставления услуги оценивается различными методами (в том числе путем проведения опросов) на основании индикаторов качества услуги;
доступность муниципальных услуг, оказываемых учреждением;
прозрачность и доступность информации о работе учреждения (наличие интернет-адреса, количество публикаций в СМИ).
 Граждане, их объединения и организации всех форм собственности для осуществления контроля со своей стороны вправе направить в учреждение предложения, рекомендации, замечания по вопросам предоставления муниципальной услуги, а также предложения по внесению изменений в Регламент и нормативные правовые акты органа местного самоуправления, регулирующие предоставление муниципальной услуги.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организаций, а также их должностных лиц.**

***5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий***

***(бездействия) должностного лица, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги.***

***5.2. Пользователь может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:***

- нарушение срока регистрации запроса пользователя о предоставлении муниципальной услуги;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

- требование у пользователя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

- 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 пользователя;

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

- затребование с пользователя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- отказ учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

- нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

- приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- требование у пользователя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги.

***5.3. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.***

5.3.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящее учреждение (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

5.3.2. Жалоба на решения и действия (бездействие) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя учреждения, предоставляющего муниципальную услугу может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме потребителя.

5.4. Жалоба должна содержать:

- наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

 - фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства пользователя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения пользователя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ пользователю;

 - сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего;

 - доводы, на основании которых пользователь не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего. Пользователем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы пользователя, либо их копии.

***5.5. Жалоба, поступившая в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом,*** наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, либо вышестоящим учреждением, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у пользователя 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.

***5.6. По результатам рассмотрения жалобы учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:***

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных 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;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

***5.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п.5.5. настоящего регламента, пользователю в письменной форме и по желанию пользователя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалоб.***

***5.8. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе пользователю, указанном в*** ***п.5.6*** ***настоящего регламента, дается информация о действиях, осуществляемых учреждением, предоставляющим муниципальную услугу,*** в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить пользователю в целях получения муниципальной услуги.

***5.9. В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе пользователю, указанном в*** ***п.5.6*** ***настоящего регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.***

***5.10. 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.***

Приложение № 1

к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
"Библиотечное, библиографическое и
информационное обслуживание
пользователей библиотеки"

Учреждения, предоставляющие муниципальную услугу

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
| № п/п | Наименование библиотеки | Место нахождения (адрес) | Режим работы для пользователей услуги в раб./выходной день | Номер телефона для справок | Адрес электронной почты |
| 1 | Центральная библиотека | 155331, Ивановская область, г.Вичуга, ул. Б.Пролетарская, д.1 | Понедельник - пятница - 09.00 - 18.00суббота- 10.00 - 18.00 | 8(49354) 2-32-47 | biblioteka\_37@mail.ru |
| 2 | Детская библиотека -филиал | 155330, Ивановская область, г.Вичуга, ул.Металлистов, д.9 | Понедельник - пятница 09.00 - 18.00суббота- 10.00 - 18.00 | 8(49354) 2-25-66 | biblioteka\_37@mail.ru |
| 3 | Библиотека-филиал № 1 | 155330, Ивановская область, г.Вичуга, ул. Ленинская, д. 26 | Понедельник - пятница 09.00 - 18.00 | 8(49354) 2-47-69 | biblioteka\_37@mail.ru |
| 4 | Библиотека-филиал № 2 | 155330, Ивановская область, г.Вичуга, ул. Ленинградская, д. 107 | Понедельник - пятница 09.00 - 18.00 | 8(49354)2-13-40 | biblioteka\_37@mail.ru |

 Приложение №2

к Административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

"Библиотечное, библиографическое и
информационное обслуживание
пользователей библиотеки"

