|  |
| --- |
| АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА СТРУНИНОАЛЕКСАНДРОВСКОГО РАЙОНАВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е** |
|  От 07.10.2020 |  № 554 |

 *Об утверждении административного регламента*

*предоставления муниципальной услуги*

*«Библиотечное, библиографическое и информационное
обслуживание пользователей библиотеки»
и о признании утратившим силу постановления
администрации г. Струнино от 22.07.2013 г. № 250*

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле», Федеральным законом от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Законом Владимирской области от 30.11.2004 г. № 195-ОЗ «О библиотечном деле и обязательном экземпляре документов», Уставом города Струнино, Уставом Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» г. Струнино, п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» согласно приложению.

2. Признать утратившим силу постановление администрации г. Струнино от 22.07.2013 г. № 250 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппаратуа библиотек, базам данных».

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на директора Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» города Струнино.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования в средствах массовой информации и подлежит размещению на официальном сайте администрации города Струнино.

И. о. главы местной администрации А.О. Жугинский

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**предоставления муниципальной услуги**

**«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»**

**I. Общие положения**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее - Регламент и муниципальная услуга соответственно) разработан в целях повышения качества и эффективности библиотечного обслуживания населения муниципального образования город Струнино.

Настоящий Регламент определяет:

стандарт предоставления муниципальной услуги и распространяется на деятельность организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги: муниципальные учреждения сферы культуры - библиотеки;

сроки и последовательность административных процедур,

порядок взаимодействия с физическими и юридическими лицами, учреждениями и организациями при предоставлении муниципальной услуги.

Предметом регулирования настоящего Регламента является библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки.

1.2. В настоящем Регламенте используются следующие понятия:

административный регламент - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт предоставления муниципальной услуги;

библиотека - информационное, культурное учреждение, располагающее

организованным фондом тиражированных документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам;

библиотекарь - штатный сотрудник библиотеки;

библиотечная система - объединение библиотек в структурно-целостное

образование;

библиотечный абонемент - форма обслуживания, предусматривающая выдачу документов на определенных условиях для использования вне библиотеки;

библиотечный каталог - совокупность расположенных по определенным

правилам библиографических записей на документы, расположенных в библиотечном фонде, раскрывающий состав и содержание фонда библиотеки (информационного центра);

документ - материальный объект с зафиксированной на нём информацией в виде текста, звукозаписи или изображения, предназначенный для передачи во времени и пространстве в целях хранения и общественного использования;

муниципальная услуга, предоставляемая Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система» города Струнино Александровского района Владимирской области - деятельность по реализации функций библиотечного обслуживания населения города Струнино, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий учреждения, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года №131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" и Уставом муниципального образования;

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная

библиотечная система» города Струнино (далее - МБУК «ЦБС» г.Струнино) - библиотечное учреждение, объединяющее муниципальные библиотеки города Струнино и функционирующее на основе единого административного и методического руководства, книжного фонда.

Учредителем МБУК «ЦБС» города Струнино является администрация

города Струнино.

МБУК ЦБС: включает Центральную библиотеку и Библиотеку для детей и молодежи;

муниципальная библиотека – муниципальное бюджетное учреждение культуры (далее - МБУК) или библиотека в составе муниципального бюджетного учреждения (далее - библиотека МБУК) в сфере культуры;

портал государственных и муниципальных услуг – государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предназначенным для распространения с использованием сети Интернет и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров государственных и муниципальных услуг;

предоставление муниципальной услуги в электронной форме -предоставление муниципальной услуги с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, в том числе с использованием портала государственных и муниципальных услуг, многофункциональных центров, универсальной электронной карты и других средств**;**

читательский формуляр - документ, предназначенный для учета получателей муниципальной услуги, содержащий информацию о получателе муниципальной услуги;

заявитель - (получатель муниципальной услуги) - физическое или юридическое лицо, обратившееся с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме.

1.3. Требования к информированию о порядке предоставления муниципальной услуги

1.3.1. Место нахождения и график работы:

1.3.2. администрация города Струнино:

Почтовый адрес:

601671, Владимирская область, Александровский район, город Струнино, ул. Воронина, д.1;

Часы работы администрации города Струнино:

|  |  |
| --- | --- |
| Понедельник | 8.00 - 17.15 |
| Вторник | 8.00 - 17.15 |
| Среда | 8.00 - 17.15 |
| Четверг | 8.00 - 17.15 |
| Пятница и предпраздничные дни  |  8.00 –16.15 |

1.3.3. Центральная библиотека МБУК «ЦБС» города Струнино, Библиотека для детей и молодёжи:

Почтовый адрес:

601672 , Владимирская область, Александровский район, город Струнино, квартал Дубки, д.16.

Часы работы библиотек МБУК «ЦБС»:

|  |  |
| --- | --- |
| Понедельник | выходной день |
| Вторник |  10.00 - 18.00 |
| Среда |  10.00 - 18.00 |
| Четверг |  10.00 - 18.00 |
| Пятница |  10.00 - 18.00 |
| Суббота |  10.00 – 18.00 |
| Воскресенье  |  10:00 – 17:00 |

 Последняя суббота каждого месяца – санитарный день

 **В летний период времени с 01 июня по 01 сентября:**

|  |  |
| --- | --- |
| Воскресенье, Понедельник  |  выходные дни |
| Вторник | 10.00 - 18.00 |
| Среда |  10.00 - 18.00 |
| Четверг |  10.00 - 18.00 |
| Пятница | 10.00 - 18.00 |
| Суббота | 10.00 – 17.00 |

1.3.4. Муниципальные библиотеки открыты для населения 6 дней в неделю, за исключением летнего периода. Один раз в месяц в муниципальных библиотеках проводится санитарный день, в течение которого заявители не обслуживаются. О проведении санитарного дня и других изменениях в режиме работы библиотек информируется заранее через объявления, размещаемые в библиотеках и официальных сайтах администрации и МБУК «ЦБС» г. Струнино.

1.3.5. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги, местах нахождения и графиках работы администрации города Струнино, МБУК «ЦБС» предоставляется посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе в сети Интернет на официальном сайте администрации города Струнино, на официальном сайте МБУК «ЦБС» г. Струнино, публикации в средствах массовой информации; с использованием средств телефонной связи, электронного информирования.

1.3.6. Справочные телефоны:

администрации города Струнино – 8 (49244) 4-10-93;

МБУК «ЦБС» г. Струнино – 8 (49244) 4-22-84.

1.3.7. Адреса официальных сайтов:

администрации города Струнино – городструнино.рф;

МБУК «ЦБС» г. Струнино – bibstrunino.ru

1.3.8. Адреса электронной почты:

электронный адрес администрации города - adm331601@mail.ru

электронный адрес МБУК «ЦБС» г. Струнино - bibstrunino@rambler.ru

1.4.Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги:

Информация о порядке предоставлении муниципальной услуги сообщается при личном посещении библиотек МБУК «ЦБС» или письменном обращении заявителей, включая обращение по электронной почте, а также содержится на официальных сайтах администрации города Струнино, МБУК «ЦБС» г. Струнино, на информационных стендах и в раздаточных информационных материалах (брошюрах, буклетах, визитках и т.д.).

1.5. Порядок, форма и место размещения информации о порядке предоставлении муниципальной услуги и о ходе предоставления муниципальной услуги.

Информация размещается ответственным исполнителем предоставления муниципальной услуги.

Сведения о ходе предоставления услуги можно получить в устной или письменной форме, в том числе по электронной почте.

1.6. Письменный ответ должен содержать полную исчерпывающую информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги и (или) ходе предоставления услуги.

Ответ библиотекаря заявителю при личном посещении заявителем, или принявшего телефонный звонок заявителя с просьбой о предоставлении информации, должен содержать информацию:

о наименовании учреждения, куда обратился заявитель,

фамилию, имя, отчество и должность библиотекаря.

При невозможности библиотекаря МБУК «ЦБС» г. Струнино самостоятельно предоставить информацию, библиотекарь должен переадресовать поставленные вопросы сотруднику Центральной библиотеки, компетентному в данной сфере, или же (при телефонном звонке) заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

 В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, библиотекарь МБУК «ЦБС» г. Струнино может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначить другое удобное заявителю время для устного информирования.

1.7. Места размещения информации о порядке предоставления муниципальной услуги:

на официальном сайте администрации города Струнино в информационно-телекоммуникационной сети Интернет в разделе «Муниципальные услуги»;

на официальном сайте МБУК «ЦБС» г. Струнино в разделе «Нормативно-правовые документы»;

на информационных стендах в библиотеках, предоставляющих муниципальную услугу.

1.8. Порядок, форма размещения информации о предоставлении муниципальной услуги.

Информация о предоставлении муниципальной услуги должна содержать:

- информацию о МБУК «ЦБС» города Струнино;

- информацию о заявителях (получателях муниципальной услуги);

- информацию о необходимых документах для предоставления муниципальной услуги;

- информацию о сроке оказания муниципальной услуги;

- информацию о результате оказания муниципальной услуги;

- информацию о [нормативных правовых актах](http://www.admintula.ru/gosserv/index4.php?rid=&f=cat&ccid=0&info=452&type=AKT), регулирующих предоставление муниципальной услуги;

- информацию об адресах места приема документов для предоставления муниципальной услуги и график приема документов;

- информацию о месте расположении, графике (режиме) работы, номерах телефонов библиотек, в которых заявители могут получить муниципальную услугу;

- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, в том числе отказа в приеме документов;

- порядок обжалования действий (бездействия), принимаемых решений сотрудниками МБУК «ЦБС» г. Струнино;

- текст Регламента (полная версия – на официальных сайтах администрации города Струнино, МБУК «ЦБС» г. Струнино, извлечения - на информационном стенде);

- формы и бланки заявлений о предоставлении муниципальной услуги.

* 1. **Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги – «Библиотечное,

библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».

2.2. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление доступа к документу вне зависимости от его формы хранения и содержания или отказ в предоставлении доступа.

2.3. Срок предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги при личном обращении осуществляется в часы работы библиотек МБУК «ЦБС» г. Струнино в порядке «живой очереди». Предоставление муниципальной услуги при обращении через информационно -телекоммуникационную сеть Интернет осуществляется в течение 30 (тридцати) дней с момента обращения заявителя.

2.4. Требования к обеспечению лицам с нарушениями зрения и слуха, опорно-двигательного аппарата (инвалидов) следующих условий доступности:

возможность беспрепятственного входа в помещение библиотек МБУК «ЦБС» и выхода из него;

возможность самостоятельного передвижения в помещении библиотек в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью библиотекарей;

возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в помещения МБУК «ЦБС», в том числе с использованием кресла – коляски и, при необходимости, с помощью библиотекарей, предоставляющих муниципальную услугу; При наличии стоянки предусмотреть места для парковки специальных транспортных средств инвалидов;

сопровождение лиц с нарушениями зрения, слуха и опорно-двигательного аппарата, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на территории МБУК «ЦБС» г.Струнино;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к муниципальной услуге;

дублирование необходимой для получения муниципальной услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;

предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска в библиотеке МБУК «ЦБС» г. Струнино сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

обеспечение допуска в помещения библиотек собаки - проводника при наличии документа, подтверждающего её специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утверждённых приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 года № 386н;

предоставление, при необходимости, муниципальной услуги по месту жительства лицам с нарушениями зрения, слуха и опорно-двигательного аппарата или в дистанционном режиме;

оказание должностными лицами МБУК «ЦБС» г. Струнино иной, необходимой для лиц с нарушениями зрения и слуха, опорно-двигательного аппарата помощи в устранении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми документами:

Конституция Российской Федерации;

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Федеральный закон от 6 октября 2003 года № 131 - ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ»;

Федеральный закон от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» («Российская газета» 17.11.1992, № 248);

Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральный закон Российской Федерации от 01.12.2014 г. №419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»;

Федеральный закон Российской Федерации от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

Основы законодательства РФ о культуре: Закон от 9.10.1992 г. № 3612-1;

Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ);

Постановление Правительства РФ от 16.05. 2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (с изменениями от 23.01. 2014 г.);

Закон Владимирской области от 30.11. 2004 № 195-03 (ред.от 11.05.2010) «О библиотечном деле и обязательном экземпляре документов»;

Устав муниципального образования город Струнино;

постановление Главы местной администрации города Струнино от 16.03.2012 г. № 75 «Об утверждении Перечня муниципальных услуг (функций), предоставляемых на территории муниципального образования город Струнино»;

Устав Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» города Струнино Александровского района Владимирской области,

иными действующими нормативно-правовыми актами Российской Федерации.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

запрос заявителя по форме согласно приложению 1 к настоящему Регламенту.

Муниципальная услуга может быть предоставлена при посещении заявителем библиотек МБУК «ЦБС» г. Струнино. В целях получения муниципальной услуги при непосредственном посещении библиотек МБУК «ЦБС» г. Струнино, заявитель представляет документы, удостоверяющие его личность. За несовершеннолетних в возрасте до 14 лет документы, удостоверяющие личность, предъявляют их законные представители.

Библиотекарю запрещается требовать от заявителя:

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ.

Муниципальная услуга может быть предоставлена по запросу заявителя, поступившему по почте, в том числе по электронной почте. Все письменные запросы заявителей о предоставлении муниципальной услуги, поступившие по почте, включая запросы, поступившие по электронной почте, являются основанием для предоставления муниципальной услуги.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

если в письменном заявлении не указаны фамилия заявителя, его направившего, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

если в заявлении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, в таком случае заявление подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

если в заявлении обжалуется судебное решение, то такое заявление в течение семи дней со дня регистрации возвращается заявителю, его направившему, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения; если в заявлении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников учреждения, а также членов их семей, такое заявление остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

если текст заявления (либо документов, приложенных к нему) не поддается прочтению, ответ на заявление не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации заявления сообщается заявителю, направившему заявление, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

если в заявлении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми заявлениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное заявление и ранее направляемые заявления направлялись в МБУК «ЦБС» г. Струнино, о данном решении уведомляется заявитель, направивший заявление;

если ответ по существу поставленного в заявлении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

если имеются документы с серьезными повреждениями, не позволяющими однозначно истолковать их содержание.

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

отсутствие запрашиваемых данных в библиотеках МБУК «ЦБС» города Струнино;

несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги.

2.9. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

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

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

устные и письменные запросы заявителей о предоставлении муниципальной услуги при посещении заявителями библиотек МБУК «ЦБС» г. Струнино регистрируются в порядке «живой очереди» в часы работы библиотек;

письменные запросы заявителей о предоставлении муниципальной услуги, поступившие по почте, включая запросы, поступившие в электронной форме, регистрируются в день получения запроса.

Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги:

при посещении заявителями МБУК «ЦБС» города Струнино максимальный срок ожидания результата предоставления муниципальной услуги ограничен рамками «живой очереди» в часы работы библиотек;

по письменным запросам заявителей, поступившим по почте, включая запросы, поступившие в электронной форме, результат предоставляется в срок, не превышающий 30 (тридцать) дней со дня регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, если не установлен более короткий срок исполнения обращения. В исключительных случаях срок ожидания при получении результата предоставления муниципальной услуги может быть продлен, но не более чем на 30 (тридцать) дней, с обязательным уведомлением о продлении срока. Уведомление о продлении срока отправляется в день истечения первоначального срока ожидания получения результата предоставления муниципальной услуги.

 2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги при личном посещении заявителем библиотеки регламентирован рамками «живой очереди». Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги при поступлении запроса заявителя по почте, включая запрос, поступивший в электронной форме, - день (дата) получения запроса. Запросы, пришедшие в электронной форме нерабочее время, в выходные и праздничные дни, регистрируются в следующий рабочий день.

2.12. Требования к оборудованию мест предоставления муниципальной услуги в МБУК «ЦБС» г. Струнино:

вход и выход из помещения, в котором осуществляется предоставление муниципальной услуги, оборудуются соответствующими указателями;

в помещениях на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей библиотек, библиотекарей и других сотрудников учреждений, и информация об антитеррористической безопасности;

места предоставления муниципальной услуги оборудуются информационными стендами, содержащими необходимую информацию об условиях предоставления муниципальной услуги, графики работы библиотек МБУК «ЦБС» г. Струнино;

в библиотеках организованы читальные залы или места, оборудованные столами и стульями для удобной работы с документом, представлены алфавитный и систематический каталоги, содержащие сведения о библиотечном фонде;

оборудуются места общего пользования (туалеты и гардеробы);

места предоставления муниципальной услуги оборудуются с учетом комфортности предоставления муниципальной услуги и требований СанПиН;

рабочие места библиотекарей оснащаются табличками с указанием фамилии, имени, отчества и должности;

обеспечивается выполнение обязательных требований безопасности, соблюдаются меры противопожарной защиты и охраны окружающей среды в соответствии с нормативами, действующими на территории Российской Федерации.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

|  |  |
| --- | --- |
| ***Показатели доступности и качества муниципальной услуги*** | ***Нормативное*** |
|  | ***значение*** |
|  | ***показателя*** |
| Удовлетворенность заявителей качеством и полнотой |  |
| предоставляемой информации о порядке и условиях |  |
| библиотечного обслуживания посредством: |  |
| - телефонной связи (предоставление по запросу, обращению) | 100% |
|  | (от числа |
|  | запросов, |
|  | обращений) |
| - факсимильной связи (предоставление по запросу, | 100% |
| обращению) | (от числа |
|  | запросов, |
|  | обращений) |
| - почтовой связи, в том числе электронной почты | 100% |
| (предоставление по запросу, обращению) | (от числа |
|  | запросов, |
|  | обращений) |
| - размещения информации на стендах в местах | 100% |
| Предоставления муниципальной услуги, иных отведенных для этих целей, местах |  |
|  |  |
|  |  |
| - размещения информации в информационно- | 100% |
| телекоммуникационной сети Интернет, в том числе на |  |
| официальном сайте администрации города Струнино |  |
| - обнародование (опубликование) информации в средствах | 100% |
| массовой информации |  |
| - ознакомление пользователей (заявителей) с информацией | 90% |
| через библиотечные фонды |  |
| Доля случаев предоставления муниципальной услуги в | 100% |
| установленный срок с момента подачи запроса |  |
| Доля заявителей, ожидавших в очереди для подачи | 100% |
| документов с целью предоставления муниципальной услуги |  |
| не более установленного Регламентом срока |  |
| Соблюдение срока регистрации запроса заявителя | 100% |
| Доля заявителей, ожидавших в очереди для получения | 100% |
| результата предоставления муниципальной услуги не более |  |
| установленного Регламентом срока |  |
| Доля заявителей, удовлетворенных качеством процесса | 100% |
| библиотечного обслуживания |  |
| Доля заявителей, удовлетворенных качеством | 89% |
| библиотечного обслуживания |  |
| Соответствие помещений, отведенных для предоставления | 100% |
| муниципальной услуги, в том числе мест ожидания приема, |  |
| санитарно-эпидемиологическим и санитарно-гигиеническим |  |
| требованиям, наличие системы противопожарной и |  |
| охранной сигнализации, оборудованность |  |
| информационными стендами, средствами электронной |  |
| техники, местами для оформления заявителями документов |  |
| (заявления, запроса), а также доступными местами |  |
| общественного пользования (туалет) и |  |
| размещения верхней одежды посетителей |  |
| Оснащённость рабочих мест библиотекарей МБУК «ЦБС» г. Струнино, участвующих в процессе предоставления муниципальной услуги, средствами телефонной и телекоммуникационной связи, функциональной мебелью, канцелярскими принадлежностями | 100% |
|  |  |
| Укомплектованность МБУК «ЦБС» г. Струнино необходимым количеством библиотекарей | 100% |
|  |  |
| Доля библиотекарей, участвующих в процессе | 60% |
| предоставления муниципальной услуги, с высшим |  |
| образованием |  |
| Доля библиотекарей, участвующих в процессе | 60% |
| предоставления муниципальной услуги, прошедших курсы |  |
| повышения квалификации не менее 1 раза в 5 лет |  |
| Доля обоснованных жалоб к общему количеству | 0,1% |
| обслуженных потребителей по данному виду услуг |  |
| Доля обоснованных жалоб, рассмотренных в установленный | 100% |
| срок |  |
| Доля заявителей, удовлетворенных существующим | 95% |
| порядком досудебного обжалования |  |
| Доля заявителей, удовлетворенных сроками досудебного | 100% |
| обжалования |  |
| Доля заявителей, удовлетворенных качеством досудебного | 95% |
| обжалования |  |
| Доля заявителей, обратившихся за обжалованием действий | 0,5% |
| (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления |  |
| муниципальной услуги библиотекарями МБУК, в судебном |  |
| порядке |  |
| Доля заявителей, удовлетворенных вежливостью | 100% |
| библиотекарей, участвующих в процессе предоставления |  |
| муниципальной услуги |  |
| Количество заявителей, обратившихся в МБУК «ЦБС» города Струнино за получением информации о муниципальной услуге, о порядке предоставления муниципальной услуги | человек |
| Количество заявителей, обратившихся в МБУК «ЦБС» города | человек |
| Струнино за получением муниципальной услуги |  |

2.14. Требования, в том числе учитывающие особенности

 предоставления муниципальной услуги в электронной форме:

Обеспечение возможности получения заявителями информации о

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| предоставляемой | муниципальной | услуге | на | официальном сайте |
| администрации | города | Струнино | в | информационно- |
| телекоммуникационной сети Интернет, | в Сводном реестре государственных и |

муниципальных услуг (функций) Владимирской области, на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

Обеспечение возможности получения заявителями на официальном

сайте администрации города Струнино в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, в Сводном реестре государственных и муниципальных услуг (функций) Владимирской области, на Едином портале государственных и муниципальных услуг форм заявлений и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги в электронном виде.

**III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку** **их выполнения, в том числе особенности выполнения** **административных процедур в электронной форме**

3.1. Состав и последовательность выполнения административных процедур в рамках предоставления муниципальной услуги при личном посещении библиотеки МБУК «ЦБС» г. Струнино заявителем.

3.2. Прием запроса от заявителя на предоставление муниципальной услуги:

- прием и регистрация заявителя по формам первичных учетных документов, регламентированных действующим законодательством в сфере культуры;

- ознакомление заявителя с Правилами пользования библиотекой МБУК «ЦБС» г. Струнино и другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность;

- оформление читательского формуляра на основании документа, удостоверяющего личность;

- заполнение запроса заявителем;

- библиотекарь выполняет запрос заявителя.

3.3. Рассмотрение запроса заявителя.

3.4. Принятие решения об установлении права на получение муниципальной услуги либо об отказе заявителю.

3.5. Библиотечное обслуживание, консультационная помощь, оказываемая библиотекарем МБУК «ЦБС» г. Струнино заявителю в поиске и выборе источников информации в случае установления права на получение муниципальной услуги.

В случае установлении права на получение муниципальной услуги в соответствии с возможностями библиотеки и спецификой запроса заявителя библиотекарь:

- обслуживает пользователя в читальном зале: производит подбор и выдачу специализированных или неспециализированных документов; проводит консультации по каталогам, картотекам, новым поступлениям, отбор и копирование документов;

- обслуживает пользователя на абонементе: осуществляет прием (выдачу) документа от пользователя, проверку сохранности документа, сверку с читательским формуляром, отметку о приеме (выдаче) документа;

- осуществляет выдачу документов из основного книгохранилища;

- осуществляет внестационарное библиотечное обслуживание;

- обслуживает пользователя путем приема справочно-библиографических запросов и т.д.

3.6. Состав и последовательность выполнения административных процедур в рамках предоставления муниципальной услуги по запросу заявителя, присланному по почте, в том числе по электронной почте:

- регистрация запроса от заявителей на предоставление муниципальной услуги - отметка библиотекарем поступления запроса в Журнале регистрации письменных запросов на библиотечное обслуживание, присланных по почте, в том числе по электронной почте;

- рассмотрение запроса и принятие решения об установлении права на получение муниципальной услуги либо об отказе заявителю;

- подготовка библиотекарем информации, запрашиваемой заявителем;

- оформление и отправка письменного ответа в соответствии с адресом, указанным заявителем в запросе, по почте или электронной почте;

3.7. Сроки выполнения административных процедур при личном посещении заявителем библиотеки МБУК «ЦБС» г. Струнино регламентированы рамкам «живой очереди».

3.8. Сроки выполнения административных процедур при поступлении запросов заявителей по почте, включая запросы, поступившие по электронной почте, составляют 30 (тридцать) дней со дня регистрации запроса.

В исключительных случаях срок выполнения административных процедур может быть продлен, но не более чем на 30 (тридцать) дней, с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока.

Уведомление заявителю о продлении срока высылается в день истечения первоначального срока выполнения административных процедур.

3.9. Требования к порядку выполнения административных процедур, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме.

**При первичном обращении** заявителей при посещении библиотек МБУК «ЦБС» г. Струнино выполнение административных процедур библиотекарями на библиотечное обслуживание должно проходить с соблюдением состава и последовательности выполнения административных процедур в соответствии с пунктом 3.2. раздела III настоящего Регламента.

**При вторичном и последующих посещениях** заявителем библиотек МБУК «ЦБС» г. Струнино из состава административных процедур исключаются оформление читательского формуляра, оформление и выдача читательского билета, так как оформление читательского формуляра, оформление и выдача читательского билета заявителю производится при первичном посещении библиотеки заявителем.

В случае если запрашиваемая заявителем информация отсутствует в библиотеке МБУК «ЦБС» г. Струнино, библиотекарь должен предоставить заявителю устно или письменно, в том числе в электронном виде, данные о месте ее нахождения (размещения) или рекомендации по ее поиску.

Письменный ответ заявителю, отправляемый по почте или в электронном виде, должен быть доступен для прочтения и содержать информацию, запрашиваемую заявителем или мотивированный ответ о невозможности ее получения.

3.9. При выявлении оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги при посещении библиотек МБУК «ЦБС» г. Струнино мотивированный отказ заявитель получает в порядке «живой очереди».

3.10. При выявлении оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги заявителю, направившему запрос по почте или вэлектронном виде, в адрес заявителя направляется письмо с мотивацией отказа в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации запроса.

3.11. Директор МБУК «ЦБС» г. Струнино несет ответственность за выполнение состава, последовательности, сроков выполнения административных процедур, требований к порядку их выполнения, в том числе особенностей выполнения административных процедур в электронной форме.

3.12. Административные процедуры считаются выполненными, если предоставлен их состав, обеспечены последовательность, сроки и требования к порядку выполнения административных процедур, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме.

3.13. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приводится в приложении № 2 к Регламенту.

**IV. Формы контроля за выполнением Регламента**

4.1. Внутренний контроль за предоставлением муниципальной услуги,

соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений библиотекарем осуществляет директор МБУК «ЦБС» г. Струнино.

4.2. Библиотекарь МБУК «ЦБС» г. Струнино», уполномоченный на предоставление муниципальной услуги, несет персональную ответственность за соблюдение срока и порядка предоставления информации, исполнение запросов заявителей на устную и письменную консультацию, в том числе в электронном виде, установленных настоящим Регламентом.

4.3. Обязанности библиотекарей МБУК «ЦБС» г. Струнино по предоставлению муниципальной услуги закрепляются в их должностных инструкциях.

4.4. Внутренний контроль осуществляется путем проведения директором МБУК «ЦБС» г. Струнино проверок соблюдения и исполнения библиотекарями настоящего Регламента и своей должностной инструкции.

Осуществляется на основании приказа директора МБУК «ЦБС» г. Струнино.

 4.5.Периодичность осуществления внутреннего контроля устанавливается директором МБУК «ЦБС».

 4.6. Внешний контроль за предоставлением муниципальной услуги организует и осуществляет Глава местной администрации города Струнино.

 4.7. Внешний контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется на основании постановления Главы местной администрации города Струнино.

4.8. Внешний контроль за предоставлением муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей муниципальной услуги, содержащие жалобы на действия библиотекарей МБУК «ЦБС» г. Струнино.

4.9. Виды проверок внешнего контроля:

**Проведение планового контроля** деятельности МБУК «ЦБС» г.Струнино.

**Проведение оперативных проверок** деятельности МБУК «ЦБС» г. Струнино по конкретному обращению получателя муниципальной услуги.

4.10. Внешний контроль проводится специалистами администрации города Струнино.

Плановый контроль деятельности МБУК «ЦБС» г. Струнино проводится не более одного раза в два года в отношении одной библиотеки.

4.11. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальных услуг осуществляется руководителем учреждения.

Контроль за полнотой предоставления муниципальной услуги осуществляется директором и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав пользователей в результате предоставления муниципальной услуги, рассмотрение и принятие решений и подготовку ответов на обращения пользователей и результатах предоставления муниципальной услуги, содержащих жалобы на решения (действия) бездействия работников.

4.12. По результатам контроля в случае необходимости осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги**

5.1. Граждане (заявители) имеют право в досудебном (внесудебном) порядке на обжалование решений и действий МБУК «ЦБС» г. Струнино, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, а также действий или бездействия библиотекарей МБУК «ЦБС» г. Струнино.

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя 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;

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) 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;

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;

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

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

9) 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;

10) требование у заявителя 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, за исключением случаев, предусмотренных [пунктом 4 части 1 статьи 7](https://base.garant.ru/12177515/e88847e78ccd9fdb54482c7fa15982bf/#block_7014) Федерального закона № 210-ФЗ.

5.3.  Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу, либо в соответствующий орган государственной власти (орган местного самоуправления), являющемся учредителем.

5.4. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, на официальный сайт 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 заявителя.

5.5. Главой местной администрации города Струнино и директором МБУК «ЦБС» г. Струнино проводится личный прием граждан согласно графикам.

График личного приема граждан Главой местной администрации города Струнино (кроме праздничных дней):

каждая среда с 10:00 до 12:00 часов;

График личного приема граждан директором МБУК «ЦБС» г.Струнино (кроме праздничных дней):

каждый вторник с 10:00 до 12:00 часов.

5.6. Жалоба должна содержать:

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

2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического 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 и работников органа, предоставляющего муниципальную услугу;

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

5.9. Жалоба, поступившая в МБУК «ЦБС», либо в администрацию г. Струнино, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа 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.

5.10. По результатам рассмотрения жалобы принимается 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) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.11. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.11. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, 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 заявителю в целях получения муниципальной услуги.

5.12. В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенный полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.14. В случае несогласия с результатами досудебного обжалования, а также на любой стадии досудебного обжалования заявитель имеет право обратиться в суд в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

***Приложение №1***

 *к Административному регламенту*

 *предоставления муниципальной услуги*

 *«Библиотечное, библиографическое*

 *и информационное обслуживание пользователей библиотеки»*

**ЗАПРОС**

* Центральную библиотеку,

Библиотеку для детей и молодёжи

 (нужное подчеркнуть)

МБУК «ЦБС» города Струнино

 от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

 (фамилия, имя, отчество заявителя), проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(индекс, почтовый адрес заявителя)

тел. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Прошу предоставить информацию о наличии документа в фонде, а также:

* предоставить следующие издания (заполняется при посещении библиотеки):

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* предоставить электронный адрес доступа к следующим изданиям (заполняется при посещении библиотеки и/или при письменном запросе, отправленном по почте, в том числе по электронной почте):

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Информацию прошу отправить следующим способом

(нужное подчеркнуть):

* выслать по указанному в запросе адресу
* передать электронной почтой

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* получу лично

Согласен на использование персональных данных в рамках

предоставления муниципальной услуги.

Согласен на проверку сведений, содержащихся в документах,

предоставляемых для получения муниципальной услуги.

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_\_г. Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***Приложение № 2***

 *к Административному регламенту*

 *предоставления муниципальной услуги*

 *«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание*

 *пользователей библиотеки»*

 **БЛОК - СХЕМА**

Последовательности действий при предоставлении

МБУК «ЦБС» города Струнино муниципальной услуги

«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»

 Получение заявителем консультации специалиста по доступу к фонду документов либо оформление и отправки письменного ответа в соответствии с адресом, указанном заявителем в запросе по почте или электронной почте

Регистрация заявителя и запроса заявителя в соответствующей базе данных МБУК “ЦБС” (если нет оснований для приостановления либо отказа в предоставлении муниципальной услуге)

 Запрос заявителя о получении мунуципальной услуги

 Предоставление доступа к фонду документов либо отказ заявителю (при наличии отказа заявителю)