Приложение

к постановлению администрации

городского округа Вичуга от 28.11.2016 г. №1297

**Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечно-библиографическое и информационное обслуживание населения муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система»»**

Раздел 1. Общие положения

1.1. Общие сведения о муниципальной услуге.  
Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Библиотечно-библиографическое и информационное обслуживание населения" (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги "Библиотечно-библиографическое и информационное обслуживание населения" (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 на получение 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;  
Основными требованиями к предоставлению информации являются:  
актуальность;  
своевременность;  
четкость в изложении материала;  
полнота;  
наглядность форм подачи материала;  
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 N 1 к настоящему Регламенту.  
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 заинтересованного лица сотрудником органа или учреждения происходит при непосредственном присутствии заинтересованного лица в помещении органа или учреждения в рабочее время, установленное в п. 1.3.2 настоящего Регламента.  
Время ожидания заинтересованного лица при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 10 минут.  
Индивидуальное устное консультирование каждого заинтересованного лица сотрудником органа или учреждения, осуществляющим индивидуальное консультирование лично (далее - сотрудник), не может превышать 10 минут.  
В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное консультирование, может предложить заинтересованному лицу обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для заинтересованного лица 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. Информация должна предоставляться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.  
1.3.4. Индивидуальное письменное информирование.  
Индивидуальное письменное информирование осуществляется путем личного вручения информации, направления почтой, в т.ч. электронной, направления по факсу, а также в соответствующих разделах официальных сайтов органа и учреждений, в зависимости от способа обращения или способа доставки, запрашиваемого заявителем.  
Руководители органов и учреждений определяют исполнителя для подготовки ответа.  
Ответ на запрос дается в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя.  
При индивидуальном письменном консультировании ответ направляется в течение 15 рабочих дней со дня поступления запроса.  
Информация по запросу в соответствующих разделах официальных сайтов органа и учреждений размещается в режиме вопросов-ответов в течение 5 рабочих дней.  
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 размещается следующая обязательная информация:  
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;  
выдержки из нормативных правовых актов по вопросам предоставления муниципальной услуги.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги.  
"Библиотечно-библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки".  
2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.  
Муниципальная услуга предоставляется:  
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;  
отказ в предоставлении муниципальной услуги.  
2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.  
Муниципальная услуга предоставляется заявителю 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 7 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. В дни государственных праздников муниципальная услуга не предоставляется.  
В случае изменения расписания работы учреждения получатели 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).  
График работы органа и учреждений, предоставляющих муниципальную услугу, представлен в приложении N 1 к настоящему Регламенту.  
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) ;  
Основы законодательства Российской Федерации о культуре [от 09.10.1992 N 3612-1](http://docs.cntd.ru/document/9005213);   
[Федеральный закон от 29.12.1994 N 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов"](http://docs.cntd.ru/document/9010116));  
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 от 29.12.1994 N 78-ФЗ "О библиотечном деле"](http://docs.cntd.ru/document/9010022));  
распоряжение Правительства Российской Федерации от 30.12.2011 N 832-р "Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме" ;  
иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Ивановской области, настоящий Регламент.  
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 государственной 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).  
Пользователи в возрасте до 14 лет регистрируются и оформляют формуляр читателя на основании удостоверяющих личность документов, представляемых их родителями (законными представителями), и их письменного поручительства.  
2.6.2. При оформлении формуляра читателя на пользователя заполняется формуляр читателя.  
При оформлении формуляра читателя пользователями в возрасте до 14 лет формуляр читателя заполняется их родителями (законными представителями).  
Форма формуляра читателя приведена в [приложении N 2 к настоящему Регламенту](http://docs.cntd.ru/document/434604310).  
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.  
Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.  
2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.  
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;  
отнесение в соответствии с действующим законодательством запрашиваемой информации к информации, содержащей сведения, составляющие государственную и иную специально охраняемую законом тайну.  
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 предоставляется на бесплатной основе.  
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 при подаче запроса 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 20 минут с момента обращения пользователя.  
При наличии очереди максимальный срок ожидания не должен превышать 30 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, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления 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.  
При предоставлении муниципальной услуги здание и прилегающая к нему территория должны иметь специальные приспособления и/или устройства для доступа маломобильных пользователей (пандусы, ориентирующие поручни, подъемные устройства, специальные указатели и т.п.). При наличии технической возможности на прилегающей территории должна быть организована парковка автотранспорта не менее чем на 5 мест.  
Для обслуживания инвалидов помещения оборудуются пандусами, специальными ограждениями и перилами, обеспечивающими беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок. Столы для обслуживания инвалидов размещаются в стороне от входа с учетом беспрепятственного подъезда и поворота колясок.  
Входы в помещение оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски. Центральный вход в помещение оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей соответствующее наименование, с использованием укрупненного шрифта и плоско-точечного шрифта Брайля.  
При наличии заключения общественной организации инвалидов о технической невозможности обеспечения доступности помещений (здания) для инвалидов на специально подготовленного сотрудника учреждения (организации), в котором предоставляется муниципальная услуга, административно-распорядительным актом возлагается обязанность по оказанию ситуационной помощи инвалидам всех категорий на время предоставления муниципальной услуги.  
Для инвалидов по зрению обеспечивается дублирование необходимой для ознакомления зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными укрупненным шрифтом и рельефно-точечным шрифтом Брайля. Для инвалидов по слуху обеспечивается дублирование необходимой для ознакомления звуковой информации текстовой и графической информацией (бегущей строкой).  
В зимнее время за один час до начала мероприятия подходы к учреждению должны быть очищены от снега и льда.  
При наличии технической возможности на прилегающей территории должна быть организована парковка автотранспорта не менее чем на 5 мест.  
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 (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.).  
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 посетителей.  
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), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.  
В зимнее время должно быть обеспечено наличие гардероба для пользователей.  
2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.  
Показатели доступности и качества муниципальной услуги:  
удовлетворенность пользователей доступностью информации о муниципальной услуге;  
удовлетворенность пользователей качеством предоставления муниципальной услуги;  
доля обоснованных жалоб, по которым принято положительное решение, от общего количества жалоб;  
снижение времени ожидания в очереди при подаче заявления и получении результата муниципальной услуги.  
2.16. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре и 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 в пределах своих полномочий обязана предоставлять по выбору заявителей 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).  
Муниципальная услуга на базе многофункционального центра не предоставляется.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги состоит из следующих процедур:  
регистрация пользователя;  
библиотечно-библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки.  
Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги представлено в виде блок-схемы в [приложении N 3 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.  
Руководитель учреждения назначает в установленном порядке сотрудников учреждения, ответственных за регистрацию пользователей.  
Их права и обязанности 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 при регистрации, что подтверждается личной подписью пользователя.  
Карточка регистрации заполняется лично заявителем либо сотрудником учреждения, с ознакомлением заполненной информации.  
Форма карточки регистрации приведена в [приложении N 2 к настоящему Регламенту](http://docs.cntd.ru/document/434604310).  
На каждое административное действие, совершаемое в рамках процедуры, отводится 2 минуты. Продолжительность регистрации одного пользователя (в т.ч. в автоматизированном режиме) не должна превышать 10 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. <1>  
--------------------------------  
<1> Подпункты пункта 3.2 заполняются с учетом особенностей структуры муниципальных библиотек и должностных обязанностей сотрудников, специфики технологических процессов, осуществляемых в муниципальных библиотеках конкретного муниципального образования. Ниже приведено возможное описание процедуры.  
  
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.  
Результатом процедуры является заполненный на заявителя формуляр читателя по форме [согласно приложению N 2 к настоящему Регламенту](http://docs.cntd.ru/document/434604310).  
Возможность документирования информации о результате процедуры отсутствует.  
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 заявителю;  
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 3 минуты. 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 заявителем 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 заявителем 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 составляет от 5 минут до 3 дней.  
При необходимости получения заявителем 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 составляет от 8 минут до 1 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 пользователем 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.

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 и учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих**

5.1. Информация для пользователей об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.  
Пользователи имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий (бездействия) должностных лиц органа и учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в досудебном и судебном порядке.  
5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.  
Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут являться действия (бездействие) должностных лиц органа и учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, а также принимаемые ими решения при предоставлении муниципальной услуги.  
5.3. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования.  
Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, и (или) в орган жалобы от пользователя.  
Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта органа или учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо Портала, через МФЦ, а также может быть принята при личном приеме пользователя.  
В жалобе указываются:  
наименование органа или учреждения либо сотрудника органа или учреждения, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;  
фамилия, имя, отчество (если имеется), сведения о месте жительства пользователя, а также номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;  
полное и сокращенное наименование, организационно-правовая форма, юридический адрес, местонахождение и контактные телефоны - для юридического лица;  
сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии);  
доводы, на основании которых пользователь не согласен с решением или действием (бездействием). Заявителем могут быть представлены документы, подтверждающие его доводы, либо их копии.  
Жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.  
5.4. Права пользователя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.  
Пользователь имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.  
5.5. Органы и должностные лица, которым может быть адресована жалоба пользователя в досудебном (внесудебном) порядке.  
Жалобы пользователей рассматриваются руководителем органа и (или) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.  
5.6. Сроки рассмотрения жалобы.  
Жалоба, поступившая в орган или учреждение, подлежит рассмотрению руководителем органа или учреждения в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа или учреждения 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.  
5.7. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования.  
По результатам всестороннего и своевременного рассмотрения письменного обращения учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, и (или) органом принимается решение об удовлетворении требований пользователя и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия) должностного лица, что влечет принятие мер по устранению выявленных нарушений и привлечению виновных должностных лиц к ответственности, либо об отказе в его удовлетворении, о чем заявителю направляется письменный мотивированный ответ (по почте заказным письмом или передается лично в руки под роспись), содержащий результаты рассмотрения обращения.  
В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления имеющиеся материалы незамедлительно направляются в органы прокуратуры.  
Гражданин также может обратиться с жалобой на решения, действия (бездействие) должностных лиц органа в прокуратуру.

Приложение N 1

к Административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
"Библиотечно-библиографическое и  
информационное обслуживание  
пользователей библиотеки"

Учреждения, предоставляющие муниципальную услугу

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
| N 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.Пролетарс-кая, д.1 | Понедельник - пятница - 09.00 - 18.00. суббота- 10.00 - 18.00 | 8(49354) 2-32-47 | biblioteka\_37@mail.ru |
| 2 | Детская библиотека -филиал | 155330,  Ивановская область, г.Вичуга, ул.Металлис-тов, д.9 | Понедельник - пятница 09.00 - 18.00. суббота- 10.00 - 18.00 | 8(49354) 2-25-66 | biblioteka\_37@mail.ru |
| 3 | Филиал N 1 | 155330,  Ивановская область, г.Вичуга, | Понедельник - пятница 09.00 - 18.00. | 8 (49354) 2-47-69 | biblioteka\_37@mail.ru |
| 4 | Филиал N 2 | 155330,  Ивановская область, г.Вичуга, | Понедельник - пятница 09.00 - 18.00. | 8(49354)  2-13-40 | biblioteka\_37@mail.ru |

Приложение N 2  
к Административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
"Библиотечно-библиографическое и  
информационное обслуживание  
пользователей библиотеки"

                         Бланк формуляра читателя  
  
    ЗАМЕТКИ БИБЛИОТЕКАРЯ                      ФОРМУЛЯР ЧИТАТЕЛЯ  
                                  ┌═══┬═══════┬══════┬══════┬══════┬══════‰  
                                  │ N │       │      │      │      │      │  
                                  ├═══┼═══════┼══════┼══════┼══════┼══════┤  
                                  │год│       │      │      │      │      │  
                                  └═══┴═══════┴══════┴══════┴══════┴══════…  
                                  Фамилия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
                                  Имя, отчество \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
                                  Год рождения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
                                  Образование \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
                                  Профессия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
                                  Место работы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
                                  Индекс, п/о, домашний адрес, телефон \_\_\_\_  
                                  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
                                  Паспорт: серия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_\_\_\_  
                                  Когда и кем выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
                                  Состоит читателем библиотеки с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
                                  Правила обязуюсь выполнять \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
                                                                (подпись  
                                                                читателя)

*обратная сторона формуляра*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
| Срок возврата | Инвентарный номер | Отдел | Автор и заглавие книги | Расписка читателя в получении | Расписка библиотекаря о возврате |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

Приложение N 3  
к Административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
"Библиотечно-библиографическое и  
информационное обслуживание  
пользователей библиотеки"

БЛОК-СХЕМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "БИБЛИОТЕЧНО-БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ БИБЛИОТЕКИ"

┌═════════════════════════════════════════════════════════════════════════‰  
│                    Обращение пользователя в учреждение                  │  
└═══════════════════════════════════════┬═════════════════════════════════…  
                                        \/  
┌═════════════════════════════════════════════════════════════════════════‰  
│                       Оформление формуляра читателя                     │  
└═══════════════════════════════════════┬═════════════════════════════════…  
                                       \/  
┌═════════════════════════════════════════════════════════════════════════‰  
│       Библиотечно-библиографическое и информационное обслуживание     │  
│                          пользователей библиотеки                       │  
└═════════════════════════════════════════════════════════════════════════…