



**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОД МЕДНОГОРСК ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

12.07.2024

№ 684-па

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»

На основании Федерального закона от 06.03.2003 № 131 «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федерального закона от 27.07.2010 № 210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь статьями 45, 49 и 50 Устава муниципального образования городской округ город Медногорск Оренбургской области:

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

2. Признать утратившими силу постановления администрации города:

- от 10.04.2012 № 406-па «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения»;

- от 13.04.2018 № 619-па «О внесении изменений в постановление администрации города от 10.04.2012 № 406-па «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения».

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы муниципального образования по социальным вопросам Р.В.Комарова.

4. Постановление вступает в силу после его официального опубликования в газете «Медногорский рабочий» и подлежит размещению на официальном сайте администрации города Медногорска в сети интернет.

Глава города



А.В. Нижегородов

Разослано: прокурору города, юридическому отделу, отделу культуры, МКУК «ЦБС г. Медногорск».

Приложение к постановлению
администрации города
от 12.07.2024 № 684-па



Административный регламент предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»

I. Общие положения

Предмет регулирования регламента

1.1. Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее - Регламент) определяет сроки и стандарт предоставления муниципальной услуги по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки.

Круг заявителей

1.2. В качестве заявителей при получении муниципальной услуги может выступать гражданин либо юридическое лицо (далее - Заявитель).

Требования к информированию о предоставлении муниципальной услуги

1.3. Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги заявитель может обратиться:

- по телефонам центральной городской библиотеки МБУК «ЦБС г. Медногорска» 3-19-31 или центральной городской детской библиотеки 3-26-92;
- по электронной почте: адрес электронной почты администрации города - mo@mail.orb.ru, отдела культуры администрации города Медногорска - ok-mednogorsk@rambler.ru, МБУК «ЦБС г. Медногорска» - cbsmednogorsk@rambler.ru;
- при личном обращении заявителя;
- в помещениях библиотек (на информационном стенде);
- по почте: письменный запрос может быть направлен по адресу: 462274, Оренбургская область, г. Медногорск, пер. Советский, д.3, центральная городская модельная библиотека;
- на официальном сайте муниципального образования город Медногорск <https://www.gorodmednogorsk.ru/>, сайте МБУК «ЦБС г. Медногорска» <https://bibka56.ru/> в информационно-коммуникационной сети

Интернет.

На информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги размещаются следующие информационные материалы:

- текст Регламента;
- местоположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса официальных сайтов в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и электронной почты библиотек;
- исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу.

На официальном сайте МБУК «ЦБС г. Медногорска» <https://bibka56.ru/> размещаются следующие информационные материалы:

- полное наименование и почтовый адрес МБУК «ЦБС г. Медногорска»;
- справочные телефоны, по которым можно получить консультацию о порядке предоставления муниципальной услуги;
- адрес официальной электронной почты МБУК «ЦБС г. Медногорска»;
- текст Регламента;
- порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу.

При консультировании заявителей должностные лица предоставляют информацию по следующим вопросам:

- о правовых основаниях для предоставления муниципальной услуги;
- о графике работы;
- о круге заявителей муниципальной услуги и требованиях к ним;
- о порядке, сроках и условиях предоставления муниципальной услуги;
- о перечне необходимых документов для предоставления муниципальной услуги;
- об основаниях отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Информирование о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами МБУК «ЦБС г. Медногорска» при личном приеме заявителей, а также с использованием средств почтовой, телефонной связи, электронной почты. При ответах на телефонные звонки, устные и письменные обращения специалисты МБУК «ЦБС г. Медногорска» подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть

переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Основные понятия, используемые в регламенте:

Выдача документа - предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда по запросу пользователя, в том числе предоставление доступа к электронному документу или его части.

Консультация - ответ на запрос пользователя, содержащий не конкретные запрашиваемые данные, а указывающий путь к их самостоятельному получению.

Отказ - неудовлетворенный запрос пользователя на ресурсы и услуги по профилю библиотеки.

Пользователь - физическое лицо (индивидуальный пользователь) или юридическое лицо (коллективный пользователь), обращающееся в библиотеку за библиотечно-информационными услугами.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»

Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

2.2. Муниципальная услуга предоставляется Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система города Медногорска» (далее - МБУК «ЦБС г. Медногорска»);

В структуру МБУК «ЦБС г. Медногорска» входят:

- Центральная городская модельная библиотека;
- Центральная городская детская библиотека;
- Библиотека-филиал № 1;
- Библиотека-филиал № 2;
- Библиотека-филиал № 4;
- Библиотека-филиал № 6;
- Библиотека-филиал № 8;
- Библиотека-филиал № 11.

График работы библиотек МБУК «ЦБС г. Медногорска» с пользователями представлен в приложении № 1 к данному Регламенту.

Описание результата предоставления муниципальной услуги

2.3. Результатом оказания муниципальной услуги является выдача документа либо мотивированный отказ в выдаче документа по запросу пользователя.

Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.Муниципальная услуга предоставляется в течение 20 минут, в рабочие дни библиотеки (приложение № 1 к данному Регламенту).

Нормативные правовые акты, регулирующие отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации от 12 декабря 1993 года;
- Гражданским кодексом РФ (часть 4);
- Федеральным законом от 24.11.1995 N 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральным законом от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»;
- Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Законом Оренбургской области от 03.03.2006 № 3129/545-III-ОЗ «О библиотечном деле в Оренбургской области»;
- Уставом муниципального образования городской округ город Медногорск Оренбургской области;
- Уставом Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система города Медногорска»;
- Локальными актами МБУК «ЦБС г. Медногорска», регламентирующими библиотечную деятельность;
- Иными действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации, Оренбургской области, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления муниципального образования город Медногорск.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

2.6. Документ, удостоверяющий личность (паспорт). Несовершеннолетние в возрасте до 14 лет предъявляют документ, удостоверяющий личность их законных представителей (статья 7, пункт 4.1 федерального закона «О библиотечном деле» от 27.12.1994 № 78-ФЗ).

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления, и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальных услуг

2.7. Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов и иных организаций, запрашиваемые в рамках межведомственного взаимодействия и которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, не требуются.

Запрещается требовать от заявителя:

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

- представление документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона № 210-ФЗ государственных и муниципальных услуг, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Оренбургской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ. Заявитель вправе предоставить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе;

- представление документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в

приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления государственной или муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении государственной или муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, государственного или муниципального служащего, работника многофункционального центра, работника организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо руководителя организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства;

- предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона, № 210-ФЗ за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления государственной или муниципальной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

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

2.8. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- 1) заявитель не стал пользователем библиотеки;
- 2) несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;
- 3) отсутствие запрашиваемого документа в фонде библиотеки в момент обращения потребителя;
- 4) обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- 5) нарушение правил пользования библиотеками МБУК «ЦБС г. Медногорска»;
- 6) текст электронного или письменного обращения не поддается прочтению.

Пользователь, причинивший ущерб библиотечному фонду, лишается права на оказание библиотечных услуг до момента устранения им нарушения и компенсации ущерба, нанесенного библиотеке.

За порчу документов к пользователю, взявшему документы во временное пользование, применяются санкции по возмещению ущерба - восстановление испорченного документа либо материальная компенсация его стоимости.

Материальная компенсация взимается в соответствии с Положением о начислении суммы компенсации МБУК «ЦБС г. Медногорска».

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

2.10. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги
2.11. Государственная пошлина за предоставление муниципальной услуги не взимается.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой плат

2.12. Взимание платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

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

2.13. Ожидание Пользователем в очереди при подаче запроса не должно превышать 15 минут.

Максимальный срок поиска одного издания не должен превышать 10 минут.

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 каждой муниципальной услуги, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

2.14. Приём заявителей должен осуществляться в специально выделенном для этих целей помещении. Прием граждан для предоставления муниципальной услуги осуществляется согласно графику работы библиотек МБУК «ЦБС г. Медногорска».

Прием Заявителей осуществляется в помещениях библиотек. Помещения обеспечиваются необходимым для исполнения муниципальной услуги оборудованием (компьютерами, средствами электронно-вычислительной техники, средствами связи, включая подключение к сети Интернет, оргтехникой), канцелярскими принадлежностями, информационными и методическими материалами, наглядной информацией по вопросам, связанным с исполнением муниципальной услуги, кафедрами, столами и стульями. Помещения для приёма заявителей должны быть оборудованы табличками с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности, осуществляющего предоставление муниципальной услуги, режима работы.

Помещения, в которых осуществляется приём заявителей, должны находиться в зоне пешеходной доступности к основным транспортным магистралям

Для ожидания заявителями приёма, заполнения необходимых для получения муниципальной услуги документов должны иметься места, оборудованные стульями, столами (стойками).

Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками документов и канцелярскими принадлежностями (писчая бумага, ручка).

Места предоставления муниципальной услуги должны быть оборудованы системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Места предоставления муниципальной услуги должны быть обеспечены доступными местами общественного пользования (туалеты) и хранения верхней одежды заявителей. В библиотеке должен быть читальный зал, представлены алфавитный, систематический, электронный каталоги, содержащие сведения о библиотечном фонде.

Центральный вход в помещение библиотеки должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей наименование библиотеки и режим работы.

Требования к условиям доступности при предоставлении муниципальной услуги для инвалидов обеспечиваются в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Оренбургской области, в том числе:

1) условия для беспрепятственного доступа (вход оборудуется специальным пандусом, передвижение по помещению должно обеспечивать беспрепятственное перемещение и разворот специальных средств для передвижения (кресел-колясок), оборудуются места общественного пользования), средствами связи и информации;

2) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи;

3) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к муниципальной услуге с учётом ограничений их жизнедеятельности;

4) дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

5) допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию и сфере социальной защиты населения;

6) оказание специалистами, предоставляющими муниципальную услугу, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

В случае невозможности полностью приспособить помещения с учётом потребности инвалида ему обеспечивается доступ к месту предоставления

муниципальной услуги либо, когда это возможно, её предоставление по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги, возможность получения муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

2.15. Показателями доступности муниципальной услуги в помещениях библиотек являются:

- режим работы библиотек установлен с учетом потребностей пользователей;
- специалисты библиотек оказывают квалифицированную справочную и консультационную помощь в получении муниципальной услуги;
- материально-техническая база библиотек позволяет посетителю комфортно и своевременно получать муниципальную услугу;
- муниципальная услуга доступна любому гражданину Российской Федерации, иностранному гражданину и лицу без гражданства, российским и иностранным юридическим лицам, при предоставлении документов, названных в п. 2.6 настоящего Регламента.

Показателем качества оказания муниципальных услуг в помещениях библиотек является количество посещений.

В ходе предоставления муниципальной услуги заявитель взаимодействует с уполномоченным органом не более двух раз (подача заявления и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги и получение результата предоставления муниципальной услуги), продолжительность взаимодействий составляет: при подаче заявления – не более 15 минут; при получении результата муниципальной услуги – не более 15 минут.

Особенности предоставления муниципальной услуги в МФЦ и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме:

Предоставление муниципальной услуги в МФЦ осуществляется в соответствии с Соглашением о взаимодействии. Консультацию о порядке получения муниципальной услуги в электронной форме можно получить через интернет-приемную администрации муниципального образования город Медногорск.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, особенности предоставления муниципальной услуги по экстерриториальному принципу (если муниципальная услуга

предоставляется по экстерриториальному принципу) и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

2.16. При предоставлении муниципальной услуги в МФЦ, консультацию, прием и выдачу документов осуществляет специалист МФЦ.

В случае если муниципальная услуга предоставляется по экстерриториальному принципу, подача запросов, документов, информации, необходимых для получения муниципальной услуги, предоставляемой администрацией муниципального образования город Медногорск, а также получение результата предоставления такой услуги осуществляются в МФЦ по выбору заявителя, независимо от местонахождения юридического лица при наличии Соглашения о взаимодействии.

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. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- регистрацию (перерегистрацию) пользователей;
- справочно-библиографическое и информационное обслуживание, в том числе: предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных;
- обслуживание пользователей в библиотеках, включая предоставление доступа к документам, хранящимся в библиотеках, в том числе к оцифрованным документам, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

3.2. Регистрация (перерегистрация) пользователей.

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия по регистрации (перерегистрации) пользователей, является личное обращение заявителя.

Регистрация пользователя в библиотеках осуществляется библиотекарем при предъявлении паспорта или другого документа, удостоверяющего личность, заполнения читательского формуляра. Библиотекарь осуществляет ознакомление пользователя с Правилами пользования библиотеками МБУК «ЦБС г. Медногорска», после чего пользователь подтверждает свое согласие с Правилами личной подписью на лицевой стороне читательского формуляра. В случае несогласия заявителя с Правилами библиотекарь отказывает в регистрации в устной форме.

При перерегистрации пользователя библиотекарь осуществляет поиск и внесение изменений в читательский формуляр пользователя (уточненные анкетные данные, новый порядковый номер, дату перерегистрации).

Время ожидания пользователя при регистрации не должно превышать 15 минут, при перерегистрации - 10 минут.

Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги - специалист соответствующего подразделения библиотеки.

3.3. Справочно-библиографическое и информационное обслуживание, в том числе: предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия по справочно-библиографическому и информационному обслуживанию является получение библиотекарем запроса пользователя в устной или письменной форме на выдачу требуемого документа.

При самостоятельном тематическом и/или адресно-библиографическом поиске пользователь имеет свободный доступ к справочно-библиографическому аппарату библиотеки.

При поиске с помощью библиотекаря заявитель обращается с библиографическим запросом в устной или письменной форме. Библиотекарь при необходимости уточняет тему, целевое и читательское назначение, полноту источников, типов, видов и хронологических рамок запроса и:

- при выполнении тематической справки осуществляет поиск и отбор документов, составление библиографического описания;
- при выполнении адресно-библиографической справки устанавливает наличие или место нахождения документа или его части в фонде библиотеки.

При отсутствии документа в едином фонде МБУК «ЦБС г. Медногорска» пользователю дается обоснованный отказ в устной форме.

Результатом действий специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги, является предоставление информации в согласованные с ним сроки.

Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги - специалист соответствующего подразделения библиотеки.

3.4. Обслуживание пользователей в библиотеках, включая предоставление доступа к документам, хранящимся в библиотеках, осуществляется в следующих формах:

- Абонемент, предусматривающего выдачу документа для использования вне библиотеки;
- Читального зала, предусматривающего выдачу документа для работы в помещении библиотеки в ее рабочее время.

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала исполнения административной процедуры по обслуживанию пользователей в читальном зале и на абонементе, является обращение заявителя.

При первичном обращении заявителя оформляется читательский формуляр. Время ожидания пользователем при оформлении формуляра не должно превышать 15 минут.

После регистрации пользователь обращается к библиотекарю с устным или письменным запросом. Библиотекарь осуществляет поиск документа; при

выдаче документа проводит проверку наличия страниц, производит запись на книжном и читательском формулярах.

Пользователь должен расписаться за каждый полученный документ в читательском формуляре. При возврате документов роспись читателя в его присутствии погашается подписью библиотекаря. Дошкольники и учащиеся 1 -2 классов включительно за полученные издания не расписываются.

Ожидание пользователем при поиске и выдаче документа не должно превышать 15 минут.

В читальном зале число выдаваемых изданий не ограничено.

На абонементе пользователь имеет право получить не более 5 документов на дом сроком до 30 дней (взрослым) и до 10 дней (детям до 14 лет). Пользователь может продлить срок пользования документом при личном посещении, по телефону, электронной почте или официальные представительства библиотек МБУК «ЦБС г. Медногорска» в сети Интернет. Продление срока пользования возможно не более двух раз подряд, в случае отсутствия спроса со стороны других пользователей абонемента. Если на данный документ имеется спрос, библиотекарь имеет право на ограничение срока пользования.

Пользователь бесплатно получает консультативную помощь в поиске и выборе книг, полную информацию о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования, конкретную информацию.

Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги — специалист соответствующего подразделения библиотеки. Блок-схема административных процедур при предоставлении муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» представлена в приложении № 2 к данному регламенту.

IV Формы контроля за исполнением административного регламента

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений.

4.1. Порядок осуществления текущего контроля:

Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами МБУК «ЦБС г. Медногорска» положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется: отделом культуры администрации города Медногорска, директором МБУК «ЦБС г. Медногорска», заведующими библиотеками МБУК «ЦБС г. Медногорска», ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль, устанавливается приказами начальника отдела культуры администрации города Медногорска и директора МБУК «ЦБС г. Медногорска»

Периодичность осуществления текущего контроля определяется на основании приказа начальника отдела культуры администрации города Медногорска.

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

4.2. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы отдела культуры администрации города Медногорска, МБУК «ЦБС г. Медногорска») и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению Заявителя.

Ответственность лиц за решения и действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги

4.3. Директор МБУК «ЦБС г. Медногорска», заведующие библиотеками МБУК «ЦБС г. Медногорска» на своем уровне организуют работу по предоставлению муниципальной услуги, определяют должностные обязанности сотрудников, осуществляют контроль за их исполнением, принимают меры к совершенствованию форм и методов служебной деятельности, обучению подчиненных, несут персональную ответственность за соблюдение законности.

В случае выявления нарушений прав граждан по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

4.4. Контроль за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности при предоставлении муниципальной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и возможности досудебного рассмотрения обращения (жалоб) в процессе получения муниципальной услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников

Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги

5.1. В случае, если заявитель считает, что в ходе предоставления муниципальной услуги решениями и (или) действиями (бездействием) органов, предоставляющих муниципальные услуги, или их лицами нарушены его права, он может обжаловать указанное решение и (или) действие (бездействие) в досудебном (внесудебном) порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона № 210-ФЗ;

2) нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;

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 государственной или 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 государственной или муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении государственной или 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. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем

решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;

6) затребование с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;

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

9) приостановление предоставления государственной или 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. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ.

10) требование у заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в

приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ.

Предмет жалобы

5.2. Предметом жалобы является нарушение порядка предоставления муниципальной услуги, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) сотрудников ДШИ при предоставлении муниципальной услуги

Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», их руководителей и (или) работников, 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 государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», их работников;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную

услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», их работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Органы местного самоуправления, организации, должностные лица, которым может быть направлена жалоба.

5.3. Жалоба на решения и действия (бездействие) должностных лиц уполномоченного органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципальных служащих подается заявителем в уполномоченный орган, предоставляющий муниципальную услугу, на имя руководителя уполномоченного органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Жалоба подается в Уполномоченный орган, МФЦ либо в орган, являющийся учредителем МФЦ.

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя Уполномоченного органа подаются в орган местного самоуправления. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника МФЦ подаются руководителю этого МФЦ. Жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ подаются учредителю МФЦ.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с частью 1 пункта 9 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Порядок подачи и рассмотрения жалобы

5.4. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта 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. Жалоба на решения и действия (бездействие)

многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта многофункционального центра, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официальных сайтов этих организаций, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

В случае если федеральным законом установлен порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, муниципальных служащих, для отношений, связанных с подачей и рассмотрением указанных жалоб, нормы статьи 11.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» не применяются.

Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работников многофункционального центра устанавливаются соответственно нормативными правовыми актами Оренбургской области и муниципальными правовыми актами.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю о результатах рассмотрения жалобы дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, МАУ «МФЦ», 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.

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

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с частью 1 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 №

210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

**Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок
досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий
(бездействия) органа местного самоуправления, а также его
должностных лиц**

5.5. Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»; постановление Правительства РФ от 16 августа 2012 № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников».

Сроки рассмотрения жалобы

5.6. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», 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.

Результат рассмотрения жалобы

5.7. 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.

Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

5.8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в части 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Порядок обжалования решения по жалобе

5.9. Заявитель вправе обжаловать принятое по жалобе решение.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- 1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу;
- 2) наименование должности, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- 3) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- 4) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;
- 5) основания для принятия решения по жалобе;
- 6) принятое по жалобе решение;
- 7) в случае признания жалобы обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги.

Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

5.10. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

Способы информирования заявителя о порядке подачи и рассмотрения жалобы

5.11. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется следующими способами:

1) путем непосредственного общения заявителя (при личном обращении либо по телефону) с должностным лицом ответственным за рассмотрение жалобы;

2) путем взаимодействия должностных лиц ответственных за рассмотрение жалобы с заявителями по почте, по электронной почте;

3) посредством информационных материалов, которые размещаются на официальном сайте органа местного самоуправления в сети Интернет: <http://www.gorodmednogorsk.ru>, на Портале;

4) посредством информационных материалов, которые размещаются на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги.

Приложение № 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и
информационное обслуживание
пользователей библиотеки»

График работы библиотек МБУК «ЦБС г. Медногорска»

Наименование библиотеки	График работы библиотеки
Центральная городская библиотека	понедельник-пятница - с 09.00 до 18.00, суббота – с 11.00 до 18.00 выходной - воскресенье
Центральная городская детская библиотека	понедельник-суббота - с 09.00 до 18.00, выходной - воскресенье
Библиотека-филиал № 1	понедельник-пятница - с 09.30 до 18.00, выходные - суббота, воскресенье
Библиотека-филиал № 2	понедельник-пятница - с 10.30 до 18.00, суббота – с 11.00 до 16.00, выходной - воскресенье
Библиотека-филиал № 4 (ул. Моторная, д.9)	понедельник-суббота - с 09.30 до 18.00, выходной - воскресенье
Библиотека-филиал № 4 (ул. Юбилейная, д.21)	вторник, четверг, пятница- с 11.00 до 18.00, выходные – понедельник, среда, суббота, воскресенье
Библиотека-филиал № 6	понедельник-пятница - с 13.00 до 17.00, выходные - суббота, воскресенье
Библиотека-филиал № 8	вторник, среда- с 10.00 до 13.00, четверг - с 10.00 до 14.00, выходные – понедельник, пятница, суббота,
Библиотека филиал № 11	понедельник, среда, четверг с 15.00 до 17.00, пятница 15.00-16.00, выходные - вторник, суббота, воскресенье

Приложение № 2 к
административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Библиотечное,
библиографическое и
информационное обслуживание
пользователей библиотеки»

Блок-схема административных процедур по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»



Приложение № 3 к административному
 регламенту для предоставления
 муниципальной услуги «Библиотечное,
 библиографическое и информационное
 обслуживание пользователей
 библиотеки»

Место нахождения, почтовый адрес, телефон, адрес электронной
 почты, режим работы отдела культуры администрации
 Муниципального образования город Медногорск

Место нахождения: Оренбургская область, г. Медногорск;

Почтовый адрес: 462274, Медногорск, ул. Советская, 37.

Телефон: (35379) 3-24-00

Адрес электронной почты: ok-mednogorsk@rambler.ru

Режим работы отдела культуры администрации город Медногорск:

Понедельник	08.30-17.30 обед 13.00-13.48
Вторник	08.30-17.30 обед 13.00-13.48
Среда	08.30-17.30 обед 13.00-13.48
Четверг	08.30-17.30 обед 13.00-13.48
Пятница	08.30-16.30 обед 13.00-13.48
Суббота	выходной
Воскресенье	выходной

