Приложение

к постановлению Администрации

городского округа Карпинск

от 06.07.2016 г. № 998

**административный регламент**

**по предоставлению Муниципальным бюджетным учреждением**

**«Карпинская централизованная библиотечная система»**

**муниципальной услуги**

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА К СПРАВОЧНО-ПОИСКОВОМУ**

**АППАРАТУ БИБЛИОТЕК, БАЗАМ ДАННЫХ**

**1. Общие положения**

**1.1. Цели разработки административного регламента**

Административный регламент по предоставлению Муниципальным бюджетным учреждением «Карпинская централизованная библиотечная система» (далее – МБУ «Карпинская ЦБС») муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее – административный регламент), разработан в целях повышения качества и эффективности исполнения вышеуказанной муниципальной услуги определяет сроки и последовательность действий (административных процедур), а также порядок взаимодействия между участниками предоставления муниципальной услуги.

**1.2. Заявители, в отношении которых исполняется муниципальная услуга**

Заявителями на предоставление муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее - муниципальная услуга) являются физические и юридические лица.

**1.3. Порядок информирования о муниципальной услуге**

Информация по всем вопросам, касающимся муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных», предоставляется:

1. Муниципальным бюджетным учреждением «Карпинская централизованная библиотечная система».

Почтовые адреса и телефоны муниципальных библиотек МБУ «Карпинская ЦБС»:

- Центральная библиотека им. А.С. Попова, 634930 Свердловская область, г.Карпинск, ул. Мира, д. 66.

Контактный телефон: (34383) 3-46-88. Телефон для справок: (34383) 3-46-88.

Интернет-сайт: [karpinsklib.ru](http://www.karpinsk.su)

Адрес электронной почты: bibl\_popova@mail.ru

График (режим) работы:

|  |  |
| --- | --- |
| понедельник | с 11.00 до 19.00, перерыв с 13.00 до 14.00 |
| вторник  | с 11.00 до 19.00, перерыв с 13.00 до 14.00 |
| среда  | с 11.00 до 19.00, перерыв с 13.00 до 14.00 |
| четверг  | с 11.00 до 19.00, перерыв с 13.00 до 14.00 |
| пятница  | с 11.00 до 19.00, перерыв с 13.00 до 14.00 |
| суббота  | выходной день |
| воскресенье | с 10.00 до 18.00, перерыв с 13.00 до 14.00 |
|  | Последняя среда каждого месяца – санитарный день |
|  | В период с 01 июня по 31 августа выходные дни – суббота, воскресенье. |

- Библиотека семейного чтения им.П.П.Бажова, 634930 Свердловская область, г.Карпинск, ул. Мира, д. 6.

Контактный телефон: (34383) 3-26-34

Телефон для справок: (34383) 3-26-34.

Интернет-сайт: [karpinsklib.ru](http://www.karpinsk.su)

Адрес электронной почты: ak-bazhova@mail.ru

График (режим) работы:

|  |  |
| --- | --- |
| понедельник | с 11.00 до 19.00, перерыв с 13.00 до 14.00 |
| вторник  | с 11.00 до 19.00, перерыв с 13.00 до 14.00 |
| среда  | с 11.00 до 19.00, перерыв с 13.00 до 14.00 |
| четверг  | с 11.00 до 19.00, перерыв с 13.00 до 14.00 |
| пятница  | с 11.00 до 19.00, перерыв с 13.00 до 14.00 |
| суббота  | выходной день |
| воскресенье | с 10.00 до 18.00, перерыв с 13.00 до 14.00 |
|  | Последняя среда каждого месяца – санитарный день |
|  | В период с 01 июня по 31 августа выходные дни – суббота, воскресенье. |

Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется следующими способами:

1) непосредственно в помещениях муниципальных библиотек, оказывающих услугу: на информационных стендах и в форме личного консультирования специалистами, ответственными за предоставление муниципальной услуги;

2) в рекламной продукции на бумажных носителях;

3) при обращении по телефону в муниципальные библиотеки - в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

4) на официальном Интернет-сайте МБУ «Карпинская ЦБС» [karpinsklib.ru](http://www.karpinsk.su);

5) при обращении по электронной почте в муниципальные библиотеки МБУ «Карпинская ЦБС» – в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;

6) при письменном обращении (запросе) в муниципальные библиотеки МБУ «Карпинская ЦБС» - в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки;

7) при личном обращении граждан или уполномоченных представителей организаций в МБУ «Карпинская ЦБС».

На Интернет-сайте МБУ «Карпинская ЦБС» размещается следующая информация:

1) полное наименование и полные почтовые адреса библиотек, принимающих участие в предоставлении муниципальной услуги;

2) номера справочных телефонов библиотек, принимающих участи в предоставлении муниципальной услуги;

3) блок-схема, наглядно отображающая алгоритм выполнения муниципальной услуги;

4) адрес федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru/>);

5) адрес региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области» (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>);

6) адреса корпоративных информационных ресурсов, в т.ч. библиотечной информационной системы Свердловской области (<http://www.bis-ural.ru>)

Основными требования к информированию Заявителя являются:

* достоверность предоставляемой информации,
* четкость в изложении информации,
* полнота информирования,
* наглядность форм предоставляемой информации,
* удобство и доступность предоставляемой информации,
* оперативность предоставления информации.

**1.4. Порядок получения консультаций по предоставлению муниципальной услуги**

Консультации по вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги, даются ответственными лицами МБУ «Карпинская ЦБС» по следующим вопросам:

1) о порядке предоставления муниципальной услуги;

2) сведения о месте нахождения и контактных телефонах библиотек, осуществляющих оказание муниципальной услуги;

3) об адресах Интернет-сайтов МБУ «Карпинская ЦБС», федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»; региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области»; библиотечной информационной системы Свердловской области;

4) о процедуре регистрации заявителей на портале государственных услуг;

5) о процедуре оформления интернет-запроса для получения муниципальной услуги;

6) о наименовании нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги; режим приема ответственными лицами МБУ «Карпинская ЦБС»;

7)о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

Электронные обращения граждан могут быть направлены посредством отправки обращения на электронные адреса библиотек МБУ «Карпинская ЦБС», размещенные на сайте МБУ «Карпинская ЦБС» [karpinsklib.ru](http://www.karpinsk.su) на главной странице в рубрике «Библиотеки ЦБС».

Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом МБУ «Карпинская ЦБС» за размещение информации на сайте в форме письменного текста в электронном виде в течение 15 дней после получения запроса.

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица МБУ «Карпинская ЦБС» подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, в которое поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги. Время ожидания заявителем приема должностным лицом - не более 1 часа с момента обращения.

**1.5. Регистрация и хранение документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

 Регистрация документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, осуществляется непосредственно в муниципальном учреждении (Приложение 1).

 В случае обращения заявителя в МФЦ, оформляется заявление на организацию предоставления муниципальной услуги, необходимые документы принимаются, регистрируются с указанием даты приема и передаются в указанное в заявлении образовательное учреждение.

 При обращении заявителя через Портал документы регистрируются информационной системой автомотически, также формируется подтверждение о регистрации пакета документов.

 Хранение документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, осуществляется в течение 3-х лет.

**1.6. Информация по предоставлению муниципальной услуги, размещаемая в местах предоставления муниципальной услуги**

В общедоступном помещении и на официальном сайте муниципального учреждения размещается следующая информация:

1. текст административного регламента предоставления муниципальной услуги;
2. исчерпывающая информация о порядке предоставления муниципальной услуги;
3. исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
4. полная контактная информация (адрес официального сайта муниципального учреждения в сети Интернет, почтовый адрес, адрес электронной почты, телефоны и график работы сотрудников учреждения);
5. информация о месте нахождения, контактных телефонах и графике работы МФЦ.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**2.1. Наименование муниципальной услуги**

Административный регламент определяет исполнение муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».

**2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу**

Предоставление муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» осуществляет МБУ «Карпинская ЦБС».

**2.3. Органы, участвующие в предоставлении муниципальной услуги**

 Организация предоставления муниципальной услуги и контроль обеспечения её качества осуществляется Отделом культуры Администрации ГО Карпинск.

 Предоставление муниципальной услуги осуществляется муниципальным учреждением.

 Мероприятия, обеспечивающие предоставление муниципальной услуги, осуществляются работниками муниципального учреждения, деятельность которых координируется и контролируется ответственными лицами из числа руководителей данного учреждения.

**2.4. Результат предоставления муниципальной услуги**

2.4.1.Результатом предоставления муниципальной услуги является:

1) доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек;

2) доступ к Сводному каталогу библиотек Свердловской области;

3) предоставление библиографической информации о документах, соответствующих запросу, найденной в электронных каталогах библиотек Свердловской области;

4) обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4.2. Библиографическая информация представляется заявителю в виде электронного документа в краткой или полной форме.

Краткая форма:

Автор,

Заглавие,

Год издания,

Место издания,

ISBN,

Издательство,

Объем документа (в страницах или мегабайтах),

Местонахождение документа (в виде краткого названия библиотеки – держателя издания).

Полная форма:

Библиографическая запись экземпляра документа.

**2.5. Сроки предоставления муниципальной услуги**

Время предоставления муниципальной услуги с момента формирования запроса заявителем составляет не более одной минуты.

**2.6. Нормативно-правовое регулирование по предоставлению муниципальной услуги**

1) Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993);

2) «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая)» от 30.11.1994 г. № 51-ФЗ («Российская газета», 1994, 8 декабря, № 238-239);

3) Федеральный закон от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (в ред. Федеральных законов от 22.08.2004 г. № 122-ФЗ, от 26.06.2007 г. № 118-ФЗ, от 23.07.2008 г. № 160-ФЗ, от 27.10.2008 г. № 183-ФЗ, от 03.06.2009 г. № 119-ФЗ, от 27.12.2009 г. № 370-ФЗ) («Российская газета», 1995, 17 января, № 11-12; 2004, 31 августа, № 188; 2007, 4 июля, № 141;2008, 25 июля, № 158; 29 октября, № 225; 2009, 10 июня, № 104; 29 декабря, № 252);

4) Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (в ред. Федеральных законов от 06.04.2011 г. № 65-ФЗ, от 01.07.2011г. № 169-ФЗ, от 11.07.2011 г. № 200-ФЗ, от 18.07.2011 г. № 239-ФЗ, от 03.12.2011 г. № 383-ФЗ, с изм., внесенными Федеральным законом от 27.06.2011 г. № 162-ФЗ) («Российская газета», 2010, 30 июля, № 168;2011, 8 апреля, № 75; 4 июля, № 142; 15 июля, № 153; 21 июля, № 157; 9 декабря, № 278; 30 июня, № 139);

5) Федеральный закон от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (в ред. Федерального закона от 11.07.2011 г. № 200-ФЗ) («Российская газета», 2009, 13 февраля, № 25; 2011, 15 июля, № 153);

6) Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» (в ред. Федеральных законов от 27.07.2010 г. № 227-ФЗ, от 06.04.2011 г. № 65-ФЗ) («Российская газета», 2006, 29 июля, № 165; 2010, 2 августа, № 169; 2011, 8 апреля, № 75);

7) Федеральный закон от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. Федеральных законов от 29.06.2010 г. № 126-ФЗ, от 27.07.2010 г. № 227-ФЗ) («Российская газета», 2006, 5 мая, № 95; 2010, 2 июля, № 144; 2 августа, № 169);

8) Федеральный закон от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 г. № 2-ФЗ, от 17.12.1999 г. № 212-ФЗ; от 30.12.2001 г. № 196-ФЗ, от 22.08.2004 г. № 122-ФЗ, от 02.11.2004 г. № 127-ФЗ, от 21.12.2004 г. № 171-ФЗ, от 27.07.2006 г. № 140-ФЗ, от 16.10.2006 г. № 160-ФЗ, от 25.10.2007 г. № 234-ФЗ, от 23.07.2008 г. № 160-ФЗ, от 03.06.2009 г. № 121-ФЗ, от 23.11.2009 г. № 261-ФЗ, от 27.06.2011 г. № 162-ФЗ, от 18.07.2011 г. 242-ФЗ) («Российская газета», 1996, 16 января, № 8;1999, 21 декабря, № 253; 2001, 31 декабря, № 256; 2004, 31 августа, № 188; 5 ноября, № 246; 29 декабря, № 289; 2006, 29 июля, № 165; 18 октября, № 233; 2007, 27 октября, № 241; 2008, 25 июля, № 158; 2009, 10 июня, № 104; 27 ноября, № 226; 2011, 30 июня, № 139; 25 июля, № 160);

9) Федеральный закон от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в ред. Федеральных законов от 23.06.1999 г. № 115-ФЗ, от 22.08.2004 г. № 122-ФЗ от 31.12.2005 г. № 199-ФЗ, от 03.11.2006 г. № 175-ФЗ, от 29.12.2006 г. № 258-ФЗ, от 23.07.2008 г. № 160-ФЗ, от 21.12.2009 г. № 335-ФЗ, от 08.05.2010 г. № 83-ФЗ) («Российская газета», 1992, 17 ноября, № 248;1999, 2 июля, № 124;2004, 31 августа, № 188; 2005, 31 декабря, № 297; 2006, 8 ноября, 250; 31 декабря, № 297; 2008, 25 июля, 158; 2009, 23 декабря, № 247; 2010, 12 мая, № 100);

10) Федеральный закон «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» от 27.04.1993 г. № 4866-1 (в ред. Федеральных законов от 14.12.1995 г. № 197-ФЗ, от 09.02.2009 г. № 4-ФЗ («Российская газета», 1993, 12 мая, № 89; 1995, 26 декабря, № 245; 2009, 13 февраля, № 25);

11) Федеральный закон от 26.12.2008 г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» (в ред. Федеральных законов от 28.04.2009 г. № 60-ФЗ, от 17.07.2009 г. № 164-ФЗ, от 23.11.2009 г. № 261-ФЗ, от 27.12.2009 г. № 365-ФЗ, от 22.04.2010 г. № 65-ФЗ, от 26.04.2010 г. № 66-ФЗ, от 27.07.2010 г. № 191-ФЗ, от 27.07.2010 г. № 224-ФЗ, от27.07.2010 г. № 227-ФЗ, от 30.07.2010 г. № 2420ФЗ, от 28.12.2010 г. № 408-ФЗ, от 21.04.2011 г. № 69-ФЗ, от 04.06.2011г. № 123-ФЗ, от 01.07.2011г. № 169-ФЗ, от 18.07.2011 г. № 242-ФЗ, с изм., внесенными Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 327-ФЗ) («Российская газета», 2008, 30 декабря, № 266; 30 апреля, № 76; 2009, 23 июля, № 134; 27 ноября, № 226;29 декабря, № 252; 2010, 27 апреля, № 89; 28 апреля, № 90; 30 июля, № 168; 2 августа, № 169; 3 августа, № 170; 31 декабря, № 297; 2011, 25 апреля, № 88; 7 июня, № 121; 4 июля, № 142; 25 июля, № 160; 2011, 26 ноября, № 266с);

12) Федеральный закон от 24.11.1995г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (в редакции Федерального закона от 01 декабря 2014 г. № 419-ФЗ);

13)распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 г. № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде» (в ред. распоряжений Правительства РФ от 07.09.2010 г. № 1506-р, от 28.12.2011 г. № 2415-р) («Российская газета», 2009, 23 декабря, № 247; «Собрание законодательства РФ» 2010, 13 сентября, № 37, ст. 4777; 2012, 9 января, № 2, ст. 375);

14) распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 г. № 729-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» («Российская газета», 2011, 29 апреля, № 93);

15) Областной закон от 21.04.1997 г. № 25-ОЗ «О библиотеках и библиотечных фондах в Свердловской области» (в ред. Областного закона от 19.11.1998 г. № 36-ОЗ, Законов Свердловской области от 28.03.2001 г. № 29-ОЗ, от 25.12.2004 г. № 183-ОЗ, от 12.07.2008 г. № 50-ОЗ, от 19.12.2008 г. № 121-ОЗ, от 16.07.2009 г. № 71-ОЗ, от 09.10.2009 г. № 81-ОЗ, от 23.12.2010 г. № 114-ОЗ, от 23.05.2011 г. № 30-ОЗ, от 30.01.2012 г. № 5-ОЗ) («Областная газета», 1997, 29 апреля, № 63; 1998, 24 ноября, № 212; 2001, 3 апреля; 2004, 27 ноября, № 322-324; 2008, 16 июля, № 232-241; 20 декабря, № 396-405; 2009, 21 июля, № 211-216;14 октября, № 303-307; 2010, 25 декабря, № 469-470; 2011, 25 мая, 175-177; 2012, 31 января, № 36-39);

16) распоряжение Правительства Свердловской области от 16.04.2012 г. № 637-РП «Об организации перевода в электронный вид государственных и муниципальных услуг во исполнение распоряжений Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 г. № 1993-р, от 28.12.2011 г. № 2415-р»;

17) Постановление Администрации городского округа Карпинск от 02.06.2011г. № 628 «О реализации некоторых положений Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с изменениями, внесенными постановлением Администрации городского округа Карпинск от 09.04.2012г. № 424);

18) Постановление Администрации городского округа Карпинск от 26.03.2013 г. № 558 «Об утверждении [Поряд](#Par38)ка проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в городском округе Карпинск» (с изменениями, внесенными Постановлением Администрации городского округа Карпинск от 06.12.2013 г. № 2463);

19) Устав Муниципального бюджетного учреждения «Карпинская централизованная библиотечная система», утвержденного постановлением Администрации городского округа Карпинск от 08.04.2014 г. № 584;

20) Правила пользования муниципальными бюджетными библиотеками.

**2.7. Документы, необходимые для получения муниципальной услуги**

Для получения муниципальной услуги в электронном виде в сети Интернет от заявителей не требуется предоставление документов (бланков, форм обращений и иных).

При обращении через сеть Интернет заявитель заполняет соответствующие поля поискового запроса.

Предоставление муниципальной услуги в помещениях библиотек МБУ «Карпинская ЦБС» осуществляется при условии наличия у заявителя услуги формуляра читателя, оформленного в данной библиотеке.

Формуляр читателя оформляется в соответствии с порядком записи в конкретную библиотеку, установленными Правилами пользования библиотекой.

Запись в библиотеки МБУ «Карпинская ЦБС» осуществляется по предъявлению документа, удостоверяющего личность (паспорт или документ его заменяющий), несовершеннолетних в возрасте до 14 лет – при личном предъявлении законными представителями, документа удостоверяющего их личность (паспорт или документ его заменяющий).

Запись несовершеннолетних может производиться при заполнении поручительства родителями или лицами, их заменяющими.

**2.8. Перечень оснований для отказа в приеме и рассмотрении документов**

Оснований для отказа в приеме документов не имеется.

* 1. **Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги**

1) завершение установленной законом процедуры ликвидации учреждения, оказывающего муниципальную услугу, решение о которой принято учредителем;

2) отсутствие запрашиваемой информации в базе данных библиотеки или Сводном каталоге библиотек Свердловской области;

3) несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;

4) запрашиваемый заявителем вид информирования не предусмотрен настоящей услугой;

5) текст электронного обращения не поддается прочтению.

**2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления на предоставление муниципальной услуги и при получении результата муниципальной услуги**

Время ожидания результата предоставления муниципальной услуги в электронном виде с момента формирования запроса заявителем составляет не более одной минуты.

 При личном обращении в муниципальные библиотеки срок ожидания в очереди для оформления читательского формуляра составляет не более 15 минут. Срок ожидания в очереди на доступ к автоматизированному рабочему месту пользователя составляет не более 15 минут.

**2.11. Срок регистрации заявления на предоставление муниципальной услуги**

Для получения муниципальной услуги в электронном виде заявитель формирует поисковый запрос:

1) на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru));

2) на Портале государственных услуг (функций) Свердловской области (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>);

3) на портале библиотечной информационной системы Свердловской области (<http://www.bis-ural.ru>);

4) на Интернет-сайте МБУ «Карпинская ЦБС» [karpinsklib.ru](http://www.karpinsk.su).

Запрос регистрируется автоматизированной системой не более 1 минуты.

**2.12. Условия платности (бесплатности) исполнения муниципальной услуги**

Муниципальная услуга предоставляется заявителю бесплатно.

**2.13. Требования к местам предоставления муниципальной услуги**

В помещениях для работы с заинтересованными лицами должны быть размещены информационные стенды, содержащие необходимую информацию по условиям предоставления муниципальной услуги, графику работы специалистов, образцы заполнения формы поискового запроса и ряд дополнительной справочной информации, касающейся предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

Для ожидания приема получателям муниципальной услуги в библиотеке должны быть отведены места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов.

Помещения для получения услуги в электронном виде оборудованы автоматизированными рабочими местами.

 Сотрудники, осуществляющие прием и информирование, должны быть обеспечены личными идентификационными карточками и (или) настольными (настенными) табличками с указанием фамилии, имени, отчества и наименования должности.

Места ожидания и приема заявителей, места размещения визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги, должны обеспечивать доступность для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

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

Муниципальная услуга является доступной для любых российских и иностранных граждан, а также лиц без гражданства, лиц, проживающих за рубежом

Основанием для получения муниципальной услуги является обращение заявителя:

1) на Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru));

2) на Портал государственных услуг (функций) Свердловской области (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>);

3) на портал библиотечной информационной системы Свердловской области (<http://www.bis-ural.ru>);

4) на Интернет-сайт МБУ «Карпинская ЦБС» [karpinsklib.ru](http://www.karpinsk.su).

Заявитель может получить услугу в электронном виде в сети Интернет без взаимодействия с должностными лицами.

Показателями, характеризующими доступность и качество муниципальной услуги, являются:

- доля библиотечного фонда библиотеки, отраженная в справочно-поисковом аппарате, процентов;

- скорость выполнения поиска по запросу, мин.

- динамика роста числа обращений к справочно-поисковому аппарату библиотеки в локальной сети и в режиме удаленного доступа, процентов.

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

Основанием для начала административного действия, является обращение заявителя.

Предоставление юридическим и физическим лицам муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

3.1. При личном обращении заявителя:

1) Прием и регистрация заявителей на основании документа, удостоверяющего личность, для лиц до 14 лет на основании паспорта (поручительства) их родителей (опекунов или иных законных представителей).

2) Ознакомление с Правилами пользования библиотекой и другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность.

3) Оформление читательского билета (формуляра), с личной подписью Заявителя, являющегося Договором присоединения согласно ст. 428 Гражданского кодекса Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 г. № 51-ФЗ.

4) Консультационная помощь в определении вида, территории поиска и других поисковых категорий.

5) Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных на автоматизированном рабочем месте пользователя.

3.2. При обращении заявителя через сеть Интернет:

1) Обращение через сеть Интернет к Единому порталу государственных и муниципальных услуг (функций) (<http://www.gosuslugi.ru/>), Порталу государственных услуг (функций) Свердловской области (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>), на портал ведомственной библиотечной информационной системы Свердловской области (<http://www.bis-ural.ru>); на сайт МБУ «Карпинская ЦБС» [karpinsklib.ru](http://www.karpinsk.su).

2) Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

3.3. Для получения муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» заявитель формирует поисковый запрос по имеющимся поисковым полям на соответствующую услугу.

Для получения муниципальной услуги заявитель создает поисковый образ запроса: определяет область поиска (поля в формате RUSMARC или некоторые из них:ISBN/ISSN, ключевые слова, автора, издающую организацию), формат представления данных и поисковый термин.

В результате ответа системы заявитель может получить два варианта ответа: «найдено 0 документов» или информацию о количестве найденных документов уровне доступа к ним: «открытый доступ в сети Интернет» (в виде ссылки на полный тест документа) или о месте хранения документа в библиотеке (без ссылки на полный тест документа).

В случае ответа «найдено 0 документов» заявитель может повторить поиск, изменив поисковый запрос.

В случае ответа системы о наличии библиографической записи (записей) заявитель может ознакомиться со списком найденных библиографических описаний документов и просмотреть библиографическую информацию на каждый документ.

3.4. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных при личном обращении осуществляется в часы работы библиотек МБУ «Карпинская ЦБС».

3.5. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек МБУ «Карпинская ЦБС», базам данных при обращении через сеть Интернет осуществляется в круглосуточном режиме.

3.6. Для получения государственной услуги в электронном виде через обращение к Единому порталу государственных и муниципальных услуг (функций) (<http://www.gosuslugi.ru/>), порталу государственных услуг (функций) Свердловской области (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>) заявителю предлагается выбрать два варианта поиска:

1) доступ к поисковому аппарату, базам данных МБУ «Карпинская «ЦБС»,

2) доступ к поисковому аппарату, базам данных библиотек Свердловской области.

Перечень библиотек для конкретного варианта поиска представлен в разделе «Информация об услуге» (приложение №3).

3.7. Муниципальная услуга считается качественно оказанной, если потребителю муниципальной услуги в установленные сроки предоставлена запрашиваемая им информация или дан мотивированный ответ о невозможности её выполнения по причинам, перечисленным в пункте 2.10. раздела 2 настоящего административного регламента.

3.8. Блок-схема предоставления муниципальной услуги представлена в Приложении № 2 к настоящему административному регламенту.

1. **Формы контроля за исполнением административного регламента**
	1. **Порядок осуществления текущего контроля за исполнением административного регламента**

Внутренний контроль предоставления муниципальной услуги осуществляется руководителем муниципальной библиотеки, предоставляющей муниципальную услугу.

Внешний контроль выполнения административного регламента осуществляется руководителем МБУ «Карпинская ЦБС», ответственного за организациюработы по предоставлению муниципальной услуги.

Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

Результаты текущего контроля исполнения настоящего административного регламентаоформляются актом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

* 1. **Порядок осуществления плановых и внеплановых проверок качества предоставления муниципальной услуги**
		1. Плановые проверки качества предоставления муниципальной услуги руководителем МБУ «Карпинская ЦБС» проводятся ежеквартально в форме мониторинга.

Предметом проверки являются:

- соблюдение стандарта предоставления муниципальной услуги, в том числе обеспечение комфортности предоставления муниципальной услуги;

- обращения заявителей, обусловленные проблемами, возникающими у заявителей при получении муниципальной услуги;

- финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги;

- затраты времени заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги.

Проведение плановых проверок (мониторинга качества предоставления муниципальной услуги) осуществляется в соответствии с Постановлением Администрации городского округа Карпинск от 26.03.2013 № 558 «Об утверждении Порядка проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в городском округе Карпинск» (с изменениями).

Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, состав которой утверждается руководителем МБУ «Карпинская ЦБС».

Результаты плановых проверок качества предоставления муниципальной услуги оформляются в виде ежеквартальных и ежегодных отчетов и анализируются.

В случае выявления недостатков или отклонений фактических значений параметров от нормативно установленных, руководитель МБУ «Карпинская ЦБС» должен принять необходимые меры по их устранению.

4.2.2. Внеплановые проверки качества предоставления муниципальной услуги проводятся на основании жалоб (претензий) заявителей на решения или действия (бездействие) должностных лиц, принятые или осуществленные в ходе предоставления муниципальной услуги. Решение о проведении внеплановой проверки качества предоставления муниципальной услуги принимается Главой городского округа Карпинск в виде постановления.

 Результаты проверки оформляются актом, в котором отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их устранению. При наличии вины руководителя МБУ «Карпинская ЦБС» в нарушении требований к предоставлению муниципальной услуги может быть вынесено дисциплинарное или административное взыскание в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Свердловской области, муниципальными правовыми актами городского округа Карпинск.

1. **Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу,**

**должностных лиц, муниципальных служащих**

* 1. **Право на обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц, муниципальных служащих**

Заявители имеют право на обжалование в досудебном порядке действий (бездействий) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Заявитель, подавший жалобу, несет ответственность в соответствии с законодательством за достоверность сведений, содержащихся в представленной жалобе.

**5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц, муниципальных служащих**

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются решения и действия (бездействия) должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

 Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотренными федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области;

5) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области для предоставления муниципальной услуги.

**5.3. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц, муниципальных служащих**

5.3.1. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования являются письменные (в том числе поданные посредством факсимильной связи или в электронной форме) либо устные (при личном приеме) обращения (жалобы) заявителей:

1. в МБУ «Карпинская ЦБС» на имя руководителя учреждения;

2) в Отдел культуры Администрации городского округа Карпинск;

3) в Администрацию городского округа Карпинск на имя Главы городского округа Карпинск;

4) в Администрацию городского округа Карпинск на имя Главы городского округа Карпинск на имя заместителя Главы Администрации городского округа Карпинск по социальной политике.

Заявитель вправе обратиться с жалобой лично (устно) или направить письменное предложение, заявление или жалобу (далее также - письменное обращение) посредством факсимильной связи по номеру телефона Администрации городского округа (34383) 3-35-49, в форме электронного документа или с доставкой почтой.

5.3.2. Устное обращение (жалоба) допускается в ходе личного приема. Личный прием производится в соответствии с графиком личного приема должностного лица, которому адресовано обращение.

При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.3.3. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

1) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

2) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

3) копия решения о назначении (избрании) либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.3.4. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) официального сайта городского округа Карпинск Администрации http://karpinsk.midural.ru в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

б) федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) либо регионального портала государственных и муниципальных услуг Свердловской области <http://66.gosuslugi.ru/pgu/>;

в) на электронный адрес МБУ «Карпинская ЦБС»: bibl\_popova@mail.ru, Отдела культуры Администрации городского округа Карпинск: kultura-karpinsk@yandex.ru, Администрации городского округа Карпинскkarpinsk-org.otdel@mail.ru.

5.3.5. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 5.4.3](#Par62), могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.3.6. Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

**5.4. Порядок рассмотрения обращения (жалобы)**

5.4.1. Жалоба, поступившая в письменной форме в Администрацию городского округа Карпинск на имя Главы городского округа Карпинск либо заместителя Главы Администрации городского округа Карпинск по социальной политике, подлежат обязательной регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления с присвоением ей регистрационного номера.

5.4.2. Жалоба, поступившая в письменной форме в МБУ «Карпинская ЦБС», подлежит обязательной регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления с присвоением ей регистрационного номера.

5.4.3. Должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

1) наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

1. отсутствия возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

5.4.4. Должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы вправе отказать в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

1) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

1. подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
2. наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Положения в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

**5.5. Требования к содержанию обращения (жалобы)**

 В жалобе заявитель должен обязательно указать:

1) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо полное наименование, сведения о месте нахождения юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть отправлен ответ заявителю;

2) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) должностного лица МБУ «Карпинская ЦБС».

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии

Заявитель в своей жалобе в обязательном порядке ставит личную подпись и дату.

**5.6. Основания для отказа в рассмотрении обращения (жалобы)**

Должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы вправе отказать в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

1) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Положения в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.7. Право на получение информации о рассмотрении обращения (жалобы)

Заявитель имеет право на основании письменного запроса получать информацию и копии документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы).

Должностные лица МБУ «Карпинская ЦБС», ответственные за предоставление муниципальной услуги, обязаны предоставить заявителю возможность ознакомления с документами и материалами, непосредственно затрагивающими его права и свободы, если не имеется установленных федеральным законодательством ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах, материалах.

При этом документы, ранее поданные заявителями в МБУ «Карпинская ЦБС», иные органы Администрации городского округа Карпинск и (или) иные организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, выдаются по их просьбе в виде копий.

**5.8. Срок рассмотрения обращения (жалобы)**

Письменная жалоба, поступившая руководителю Отдела культуры Администрации городского округа Карпинск (либо директору МБУ «Карпинская ЦБС») рассматривается в течение пятнадцати рабочих дней со дня её регистрации, а в случае отказа должностного лица МБУ «Карпинская ЦБС» от исправления допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня её регистрации.

Должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, и которому направлено обращение (жалоба), обязано в течение пятнадцати рабочих дней со дня регистрации жалобы ее рассмотреть, обеспечивая объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения (жалобы), в случае необходимости - с участием заявителя, направившего обращение.

Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, уполномоченным на ее рассмотрение.

**5.9. Результат досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц, муниципальных служащих**

По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) об отказе в удовлетворении жалобы.

Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа.

При удовлетворении жалобы уполномоченное на ее рассмотрение должностное лицо принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

**5.10. Порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц, муниципальных служащих в суде**

Решения и действия (бездействие), принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в порядке искового производства с особенностями, установленными для рассмотрения и разрешения дел, возникающих из публичных правоотношений.

Исковые заявления подаются в суд в сроки, установленные гражданско-процессуальным законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1

к постановлению Администрации

городского округа Карпинск

от \_\_\_\_\_2016 г. № \_\_\_\_\_

**Информация о местонахождении, контактных телефонах**

**(телефонах для справок, консультаций), адресах электронной почты**

**МБУ «Карпинская ЦБС», предоставляющего муниципальную услугу**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование | Данные |
| Краткое наименование | МБУ «Карпинская ЦБС» |
| Тип организации | учреждение |
| Тип подчинения | муниципальное |
| Высший орган | Администрация городского округа Карпинск |
| Руководитель организации | Ковалик А.А. |
| Режим работы | Понедельник - пятница с 08-00 до 17-00, перерыв с 13-0 до 14-00Суббота, воскресенье – выходной |
| Веб-сайт | [karpinsklib.ru](http://www.karpinsk.su) |
| Электронная почта | bibl\_popova@mail.ru |
| Адрес | 634930 Свердловская область, г.Карпинск,ул. Мира, д. 66.  |
| Автоинформатор | отсутствует  |
| Контактный телефон | (34383) 3-46-88 |

Приложение № 2

к постановлению Администрации

городского округа Карпинск

от \_\_\_\_\_2016 г. № \_\_\_\_\_

**Блок-схема**

**прохождения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»**



Приложение № 3

к постановлению Администрации

городского округа Карпинск

от \_\_\_\_\_2016 г. № \_\_\_\_\_

**Варианты выбора территории поиска**

|  |  |
| --- | --- |
| Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»  | <http://www.gosuslugi.ru/> |
| Региональная государственная информационная система «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области»  | <http://66.gosuslugi.ru/pgu/> |
| Ведомственная библиотечная информационная система Свердловской области  | <http://www.bis-ural.ru> |
| Собственная база данных муниципальной библиотеки | [karpinsklib.ru](http://www.karpinsk.su)*.* |
| Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная универсальная научная библиотекаим. В.Г. Белинского» | <http://book.uralic.ru> |
| Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная библиотека для детей и юношества» | <http://www.teenbook.ru> |
| Государственное казенное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная межнациональная библиотека» | <http://www.somb.ru/> |
| Государственное казенное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная специальная библиотека для слепых» | <http://www.sosbs.ru/> |