**Администрация Ермаковского района**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

«05» августа 2019 года № 392-п

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

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Правительства РФ от 30.08.2017 N 1043 «О формировании, ведении и утверждении общероссийских базовых (отраслевых) перечней (классификаторов) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и федеральных перечней (классификаторов) государственных услуг, не включенных в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и работ, оказание и выполнение которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации», распоряжением Правительства Красноярского края от 27.12.2017 № 961-р «Об утверждении регионального перечня (классификатора) государственных (муниципальных) услуг, не включенных в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, и работ, оказание и выполнение которых предусмотрено нормативными правовыми актами Красноярского края (муниципальными правовыми актами), в том числе при осуществлении переданных им полномочий Российской Федерации и полномочий по предметам совместного ведения Российской Федерации и Красноярского края», руководствуясь Уставом Ермаковского района, ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» в стационарных условиях» муниципального бюджетного учреждения «Ермаковская централизованная библиотечная система» в соответствии с приложением № 1 к настоящему постановлению.

2. Признать утратившим силу постановление администрации Ермаковского района от 01.11.2017 №789-п «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» в стационарных условиях».

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации района по социальным и общественно - политическим вопросам.

4. Постановление вступает в силу со дня официального опубликования и распространяет своё действие на отношения, возникшие с 01.01.2018 г.

Глава района М. А. Виговский

Приложение № 1

к постановлению администрации

Ермаковского района

от «05» августа 2019 г. № 392-п

**Административный регламент**

**предоставления муниципальной услуги**

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

**1.Общие положения**

1.1. Общие сведения о муниципальной услуге.

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

1.2. Основные понятия, используемые в административном регламенте.

В настоящем регламенте используются следующие понятия:

***Абонемент*** – форма обслуживания, предусматривающая выдачу документов на определенных условиях для использования вне библиотеки.

***Административное действие*** — предусмотренное настоящим Регламентом действие должностного лица в рамках предоставления муниципальной услуги.

***Административный регламент*** — нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт предоставления муниципальной услуги.

***База данных (БД)*** –организованная в соответствии с определёнными правилами и поддерживаемая в памяти компьютера совокупность данных, характеризующая актуальное состояние некоторой предметной области и используемая для удовлетворения информационных потребностей пользователей.

***Библиографическая справка*** – ответ на разовый запрос, содержащий библиографическую информацию о наличии и местонахождении документа (адресная справка), о содержании библиографической информации по определенной теме (тематическая справка), об отсутствующих или искаженных элементах библиографического описания (уточняющая справка).

***Библиографический список*** – упорядоченное множество библиографических записей.

***Библиотека*** — информационное, культурное, образовательное учреждение, располагающее организованным фондом тиражированных документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам.

***Библиотекарь***– штатный сотрудник библиотеки.

***Библиотечный каталог*** – совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающая состав и содержание фонда библиотеки. На сайте МБУ «ЕЦБС» представлен электронный каталог на все имеющиеся издания в фонде библиотек Ермаковского района с 2006 года. Информация о ранее изданных документах может быть доступна через бесплатную услугу на сайте «Виртуальная справка».

***Выдача документа (копии документа)*** – предоставление документа (копии документа) по запросу пользователя на всех видах носителей информации из фонда библиотеки, из электронных информационных систем, а также полученных по системе МБА (межбиблиотечного абонемента).

***Документ*** – материальный объект с зафиксированной на нем информацией в виде текста, звукозаписи или изображения, предназначенный  для передачи во времени и пространстве в целях хранения и общественного использования (книга, газета, журнал, альбом, кассета, диск и т.п.).

***Должностное лицо*** – лицо, выполняющее административные действия в рамках предоставления муниципальной услуги.

***Зал деловой информации и периодических изданий*** – структурное подразделение библиотеки.

***Межбиблиотечный абонемент (МБА)*** – абонемент, основанный на использовании документов других библиотек при их отсутствии в данном фонде.

***Муниципальная услуга*** – предоставление возможности физическим и юридическим лицам на получение документов и информации в порядке, установленном действующим законодательством.

***Муниципальное бюджетное учреждение «Ермаковская централизованная библиотечная система» (МБУ «ЕЦБС»)*** – единое библиотечное учреждение, функционирующее на основе единого  административного и методического руководства, единого книжного фонда.

***Общедоступная библиотека*** – библиотека, которая предоставляет возможность пользования ее фондом и услугами юридическим лицам независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности и гражданам без ограничений по уровню образования, специальности, отношению к религии.

***Орган обеспечения******предоставления муниципальной услуги*** – муниципальные учреждения культуры, подведомственные Отделу культуры администрации Ермаковского района.

***Пользователь библиотеки*** – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки.

***Требование*** – бланк установленной формы, содержит основные поисковые элементы нужного пользователю документа, сведения о пользователе (ФИО, № читательского билета), дату, личную подпись. Является основанием для выполнения информационного запроса.

***Удаленный пользователь*** – пользователь, получающий доступ к услугам библиотеки через Интернет-сайт.

***Читальный зал*** – структурное подразделение библиотеки, предоставляющее документы для использования в его пределах.

***Читательский формуляр*** –документ, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, о выданных пользователю и  возвращенных им документов.

***Централизованная библиотечная система*** - объединение библиотек в юридическое и функциональное структурно-целостное образование, состоит из центральной библиотеки и библиотек-филиалов.

1.3. Сведения о пользователях.

Потребителями муниципальной услуги (далее - пользователями) являются юридические лица независимо от организационно-правовой формы и физические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

Несовершеннолетние в возрасте до 14 лет становятся пользователями на основании документов, удостоверяющих личность их законных представителей.

Иногородние и иностранные граждане, а также лица без гражданства обслуживаются в Муниципальном бюджетном учреждении «Ермаковская централизованная библиотечная система» в соответствии с Уставом учреждения и Правилами пользования Библиотекой.

Пользователи, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и физических недостатков, имеют право получать документы из фондов общедоступных библиотек через нестационарные формы обслуживания.

1.4. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.4.1. Информацию о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги можно получить:

- посредством личного обращения непосредственно в Муниципальное бюджетное учреждение «Ермаковская централизованная библиотечная система»;

- с использованием средств телефонной связи;

- посредством письменного обращения по почте, по электронным каналам связи;

- через сеть Интернет - на сайте учреждения;

- через портал муниципальных услуг;

- посредством размещения рекламы в средствах массовой информации;

- на информационных стендах, размещаемых в помещениях муниципальных библиотек;

Основными требованиями к предоставлению информации в учреждениях, оказывающих муниципальную услугу, являются:

- актуальность;

- своевременность;

- четкость в изложении материала;

- полнота;

- наглядность форм подачи материала;

- удобство и доступность.

Информация о месте нахождения, контактных телефонах и адресах структурных подразделений учреждения, графики их работы содержится в Приложении 1.

1.4.2. Информирование получателей услуги может быть как индивидуальным, так и публичным, в устной и письменной форме.

**Индивидуальное устное информирование** осуществляется при обращении получателей услуги за информацией лично и (или) по телефону в рабочее время (Приложение 1).

При ответе на телефонные звонки сотрудник, осуществляющий информирование, сняв трубку, должен представиться: назвать фамилию, имя, отчество и наименование учреждения. Во время разговора произносить слова четко, избе­гать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разго­вор по причине поступления звонка на другой аппарат. В конце информирова­ния сотрудник должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые необходимо принять (кто именно, когда, и что должен сделать).

Сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для ответа, в т.ч. с привлечением других сотрудников. Время ожидания при индивидуальном устном информировании не может превышать 10 минут.

В случае если подготовка ответа требует продолжительного времени со­трудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, может предложить получателям услуги обратиться письменно, либо назначить другое удобное для получателей время.

Сотрудники, осуществляющие информирование по телефону или лично, должны корректно и внимательно относиться к получателям услуги, не унижая их чести и достоинства. Информация должна предоставляться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

**Индивидуальное письменное информирование** осуществляется путем лич­ного вручения информации, направления почтой, в т.ч. электронной, направле­ния по факсу, а также на интернет-адрес, в зависимости от способа обращения или способа доставки, запрашиваемого получателем услуги.

Руководитель муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, определяет исполнителя для подготовки ответа.

Ответ на запрос дается в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя.

При индивидуальном письменном консультировании ответ направляется в течение 15 рабочих дней со дня поступления запроса.

Информация по запросу на сайте размещается в режиме вопрос - ответ в течение 5 рабочих дней.

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

**Публичное письменное информирование** осуществляется путем публикации ин­формационных материалов в периодических печатных изданиях, а также их размещение в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на офици­альном сайте учреждения - www.ermlib.ru, а также на сайте администра­ции Ермаковского района Красноярского края: www.adminerm.ru в разделе «Культура: организация библиотечного обслуживания населения, комплектование библиотечных фондов в сфере культуры».

Публичное информирование осуществляется также путем распростране­ния информационных листков и оформления информационных стендов в поме­щении учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

На информационном стенде размещается следующая обязательная инфор­мация:

- режим работы муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

- интернет-адрес;

- номера телефонов, адреса электронной почты;

- правила пользования Библиотекой, в соответствии с которыми функционирует учреждение;

- порядок предоставления муниципальной услуги муниципальным учреждением;

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- прейскурант платных (дополнительных) сервисных услуг;

- формы и образцы заявлений на предоставление муниципальной услуги;

- выдержки из нормативных правовых актов по вопросам предоставления муниципальной услуги.

- телефон, адрес (для библиотек – филиалов), фамилия, имя и отчество руководителя учреждения.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги.

«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальная услуга предоставляется:

2.2.1. Отделом культуры администрации Ермаковского района - в части информирования пользователей о предоставлении муниципальной услуги, а также контроля над деятельностью учреждений по предоставлению муниципальной услуги;

2.2.2. Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляет Муниципальное бюджетное учреждение «Ермаковская централизованная библиотечная система» (далее – МБУ «ЕЦБС»), которая состоит из Центральной библиотеки и библиотек-филиалов (Приложение 1).

2.2.3. Местонахождение, график работы, справочные телефоны, электронный адрес МБУ «ЕЦБС», адрес сайта учреждения:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование | Адрес местонахождения | График работы |
| Муниципальное бюджетное учреждение «Ермаковская централизованная библиотечная система» | 662820 Красноярский край, Ермаковский район, с. Ермаковское, ул. Ленина, 80 | с 09.00 час. до 18.00 час.  воскресенье: с 10.00 час. до 17.00 час.  выходной - суббота  Тел./ факс: 8(39138) 2 15 97  Тел. для справок -  8 (39138) 2 17 64  e-mail: ermbibliot-234@yandex.ru  Адрес сайта: www.ermlib.ru |

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Муниципальная услуга предоставляется заявителю в день обращения в соответствии с графиком работы учреждения (Приложение 1).

2.4.2. Предоставление услуги должно осуществляться не менее 6 дней в неделю (кроме летних месяцев), не менее 8 часов в день (с количеством работников 3 и более человек) и не менее 6 часов в день (с количеством работников 1 или 2 человека). Время работы библиотеки не должно полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения. Библиотека работает без технических перерывов и перерывов на обед (за исключением библиотек с одним или двумя библиотечными работниками).

2.4.3. Обязательным условием работы  библиотек является проведение санитарного дня (последний понедельник каждого  месяца), в течение которого читатели не обслуживаются. О проведении санитарного дня читатели информируются заранее.

2.4.4. В дни государственных праздников муниципальная услуга не оказывается.

2.4.5. В случае изменения расписания работы библиотеки потребители услуги должны быть публично извещены об изменении расписания работы (дней и ча­сов работы) не менее чем за 5 дней до вступления в силу таких изменений.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации;

- Бюджетный кодекс Российской Федерации;

- Гражданский кодекс Российской Федерации;

- Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях;

- Федеральный закон от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», с изменениями;

- Закон Российской Федерации от 09 октября 1992 года № 3612-I «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», с изменениями;

- Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле», с изменениями;

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (с изменениями);

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

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03 июля 1996 года № 1063-р «О социальных нормах и нормативах», с изменениями;

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 30.12.2011 № 832-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме» (Собрание законодательства РФ, 02.05.2011, № 18, ст. 2679);

- Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.20-2000 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика» (введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 19 апреля 2001 года № 182-ст);

- Приказ Минкультуры России от 30.12.2014 N 2477 "Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках". (Зарегистрировано в Минюсте России 12.05.2015 N 37244);

- Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций РФ от 20 февраля 2008 г. N 32 "Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)";

- Закон Красноярского края от 28.06.2007 года № 2-190 «О культуре»;

- Закон Красноярского края от 17.05.1999 года № 6-400 «О библиотечном деле в Красноярском крае»;

- Постановление администрации Ермаковского района от 01.07.2015 № 418-п «Об утверждении Стандартов качества предоставления муниципальных услуг в сфере культуры»;

- Устав муниципального бюджетного учреждения «Ермаковская централизованная библиотечная система»;

- Правила пользования библиотеками муниципального бюджетного учреждения «Ермаковская централизованная библиотечная система»;

- Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Красноярского края, муниципального образования Ермаковский район, настоящий Регламент.

2.6. Исчерпывающий перечень документов и информации, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые пользователь должен представить самостоятельно.

Для получения муниципальной услуги требуется оформление формуляра читателя.

Для оформления формуляра читателя необходимо предъявить:

- паспорт гражданина Российской Федерации;

- удостоверение личности или военный билет (для военнослужащих);

- национальный паспорт или визу с отметкой о действующей регистрации (для иностранных граждан и лиц без гражданства).

Пользователи в возрасте до 14 лет регистрируются и оформляют формуляр читателя на основании удостоверяющих личность документов, представляемых их родителями (законными представителями), и их письменного поручительства.

Форма формуляра читателя приведена в Приложении 2 к настоящему Регламенту.

Пользователь также дает согласие на обработку персональных данных, необходимых для обеспечения адресного обслуживания, статистического учета работы библиотек, изучения социального состава населения, пользующегося услугами библиотек, обеспечения сохранности фонда библиотек. Пользователь имеет право отозвать свое согласие на обработку персональных данных.

Процедура оформления формуляра читателя проводится в соответствии с Правилами пользования МБУ «ЕЦБС» (далее – Правила пользования библиотекой), утвержденными руководителем учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

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

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

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги могут являться:

- отсутствие документов;

- несоблюдение Правил пользования библиотекой, утвержденных администрацией учреждения, предоставляющего услугу;

- нахождение заявителя в состоянии алкогольного, наркотического опьянения, социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и так далее);

- нарушение заявителем правил общественного порядка;

- отнесение в соответствии с действующим законодательством запрашиваемой информации к информации, содержащей сведения, составляющие государственную и иную специально охраняемую законом тайну или включенную в список экстремистской литературы;

- технические неполадки компьютерной техники;

- отсутствие данного вида  услуги в перечне муниципальных услуг.

При отсутствии запрашиваемого документа в фонде библиотеки в момент обращения пользователя, услуга не предоставляется до момента возвращения документа в фонд библиотеки.

2.9. Размер платы, взимаемой с пользователя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Красноярского края.

Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе в следующих случаях:

- обеспечения доступа к справочно-библиографическому аппарату (СБА) библиотеки, традиционным библиотечным и электронным фондам, каталогам, картотекам, базам данных (БД);

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

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

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

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

Предоставление во временное пользование документов библиотечного фонда в режиме читальных залов производится в течение рабочего дня библио­теки.

Предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда в режиме абонемента производится на срок не более 30 дней, читателям-детям – на срок не более 15 дней.

Предоставление услуги осуществляется в течение 20 минут с момента обращения пользователя.

При наличии очереди максимальный срок ожидания не должен превышать 30 минут.

2.11. Срок регистрации запроса пользователя о предоставлении муниципальной услуги.

Запрос пользователя о предоставлении муниципальной услуги регистрируется в момент обращения пользователя.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Муниципальные учреждения, предоставляющие муниципальную услугу **-** библиотеки, должны быть размещены в специально предназначенном либо при­способленном здании (помещении). Помещения для исполнения муниципальной услуги размещаются в здании, оборудованном отдельным входом. На входе устанавливается вывеска с наименованием учреждения и режимом работы.

В любом случае должны соблюдаться архи­тектурно-планировочные и строительные нормы, соответствующие функцио­нальному назначению библиотеки.

Библиотека размещается с учетом её максимальной территориальной доступности.

Здание библиотеки должно иметь специальные приспособления и/или устройства для доступа маломобильных пользователей (пандусы и поручни у лестниц при входах в здание).

При предоставлении услуги обеспечивается оборудование на прилегающих к объекту территориях мест для парковки автотранспортных средств инвалидов.

Помещения для приема пользователей должны соответствовать комфортным условиям для пользователей и оптимальным условиям работы специалистов с пользователями.

По размерам и состоянию помещения библиотеки должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной и антитер­рористической безопасности и быть защищены от воздействия факторов, отри­цательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной темпера­туры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибра­ции и т.д.). В помещениях библиотеки должен поддерживаться температурный режим - не менее +18 градусов и не более +25 градусов по шкале Цельсия.

Помещения учреждения должны быть оборудованы системами противопожарной сигнализации, звукового оповещения об опасности, телефонной свя­зью и всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, оснащены си­стемой указателей и знаковой навигации.

Помещения и оборудование детской библиотеки должны соответствовать возрастным особенностям пользователей.

Для размещения ресурсов и организации производственных процессов библиотека должна быть оборудована предметами библиотечной мебели (стеллажи, витрины, кафедры, столы, стулья и т.д.) и средствами технического осна­щения, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг (пользовательские и рабочие места, предоставляющие доступ к Интернету). Ме­бель и оборудование должны быть удобными, функциональными, надежными, эстетичными, соответствовать требованиям эргономики и дизайна.

Места ожидания и предоставления муниципальной услуги, оборудуются стульями и столами (стойками) для возможности оформления документов и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

Работник муниципального учреждения, предоставляющего услугу, должен носить бейдж с указанием фамилии, имени, отчества и должности или его рабочее место должно быть оснащено настольной табличкой с той же информацией.

Количество служебных помещений зависит от числа штатных сотрудников и выполняемых ими функций, и составляет не менее 20 % площади читательской зоны. Служебные помещения должны иметь удобную функциональную связь, как между собой, так и с подразделениями обслуживания читателей.

Помещение для приема пользователей, имеющих инвалидность, должно соответствовать следующим требованиям:

- обязательное наличие справочно-информационной службы;

- стойка информации в вестибюлях и в зонах специализированного обслуживания инвалидов должна быть хорошо видимой со стороны входа и легко различаться слабовидящими посетителями.

В помещениях обеспечивается создание инвалидам условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами, в том числе:

- возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них;

- возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников объекта, предоставляющих услуги;

- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью работников объекта;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории объекта;

- содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

- обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденных [приказом](consultantplus://offline/ref=EB44FE0D49D2D642FD38FE516EA67F10DE5C9B431971120D4510BB6841PCYAI) Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 г. № 386н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 21 июля 2015 г., регистрационный № 38115).

Размещение помещений для приема заявителей, имеющих инвалидность, осуществляется преимущественно на нижних этажах зданий.

Место ожидания должно соответствовать комфортным условиям для заявителей. Место ожидания оборудуется стульями.

В зоне места ожидания должны быть выделены зоны специализированного обслуживания инвалидов в здании.

В зоне места ожидания должны быть предусмотрены места для инвалидов из расчета не менее 5%, но не менее одного места от расчетной вместимости учреждения или расчетного числа посетителей.

Зона мест ожидания заявителей, имеющих инвалидность, размещается преимущественно на нижних этажах зданий.

Текстовая информация о порядке предоставления услуги размещается на информационных стендах и должна находиться в местах ожидания заявителей.

Тексты информационных материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места подчеркиваются.

Обеспечивается надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.

В случаях, если здание, в котором предоставляется услуга, невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, собственники этого здания до его реконструкции или капитального ремонта должны принимать согласованные с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории поселения, муниципального района, меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги либо, когда это возможно, обеспечить предоставление необходимых услуг по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

В случае предоставления услуги в арендуемых для предоставления услуг зданиях, которые невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, учреждение принимает меры по заключению дополнительных соглашений с арендодателем либо по включению в проекты договоров их аренды условий о выполнении собственником объекта требований по обеспечению условий доступности для инвалидов данного объекта.

2.13. Структура и штатное расписание библиотеки устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемых работ, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках, а также выделяемых бюджетных средств. Не менее 85% персонала библиотеки должны быть со средним специальным библиотечным образованием.

Каждый работник библиотеки должен один раз в 5 лет повышать свою квалификацию по установленной программе. Сумма средств, предназначенная для повышения квалификации персонала библиотеки, должна быть не менее 0,5 % от ежегодного фонда оплаты труда. В профессиональной деятельности библиотечный персонал руководствуется кодексом профессиональной этики.

Справочно-консультационная служба должна иметь достаточное техниче­ское оснащение для предоставления информации о фондах.

2.14. Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению, содержать в технически исправном состоянии.

Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

В зимнее время должно быть обеспечено наличие гардероба для пользователей.

2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

- удовлетворенность пользователей доступностью информации о муниципальной услуге;

- удовлетворенность пользователей качеством предоставления муниципальной услуги;

доля обоснованных жалоб, по которым принято положительное решение, от общего количества жалоб;

- снижение времени ожидания в очереди при подаче заявления и получении результата муниципальной услуги.

2.16. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

Предоставление муниципальной услуги в электронной форме осуществляется посредством обеспечения доступа заинтересованных лиц к сведениям о предоставляемой муниципальной услуге и порядке ее оказания на интернет-сайтах органа и учреждения, оказывающего услугу, на Портале.

Муниципальная услуга на базе многофункционального центра не предоставляется.

**3. Административные процедуры**

3.1.Основанием для оказания услуги является муниципальное задание на оказание муниципальных услуг физическим и юридическим лицам, утверждаемое начальником отдела культуры администрации Ермаковского района.

Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги состоит из следующих процедур:

- регистрация получателя услуги;

- обслуживание получателей услуги в структурных подразделениях библио­теки.

3.2. Предоставление муниципальной услуги в стационарных условиях включает в себя следующие административные процедуры:

- предоставление информации о наличии в библиотечном фонде конкретных документов;

- предоставление информации о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;

- предоставление справочной и консультативной помощи в поиске и выборе источников информации;

- предоставление во временное пользование любого документа из библиотечного фонда на абонементе, из основного книгохранилища;

- предоставление услуг читальных залов при библиотеке;

- предоставление информации о возможностях удовлетворения запроса с помощью других библиотек;

- предоставление информации о поступлении в фонд библиотеки интересующих изданий и материалов;

- пользование документами или их копиями по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;

- тематический поиск информации в электронном виде;

- составление библиографического списка литературы по заданной теме;

- тематический подбор документов по предварительному заказу;

- обеспечение доступа в информационные сети;

- организацию тематических мероприятий;

- проведение мероприятий с целью продвижения чтения, повышения информационной культуры, организации доступа и популяризации различных областей знаний;

- регистрацию (перерегистрацию) заявителей;

- пользование другими видами услуг, предусмотренные в Уставе учреждения.

Муниципальная услуга предоставляется потребителю услуги в день обра­щения без предварительной записи.

3.3. Предоставление муниципальной услуги вне стационара включает в себя следующие административные процедуры:

- предоставление справочной и консультативной помощи в поиске и выборе источников информации;

- предоставление во временное пользование документов из библиотечного фонда на абонементе, из основного книгохранилища;

- предоставление информации о возможностях удовлетворения запроса с помощью других библиотек;

- пользование документами или их копиями по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;

- проведение мероприятий с целью продвижения чтения, организации доступа и популяризации различных областей знаний;

- регистрацию (перерегистрацию) заявителей.

3.4.Порядок предоставления книг по МБА.

Основанием для начала административного действия является личное обращение пользователя в муниципальное учреждение библиотечного типа. Процедура включает в себя:

- заполнение пользователем бланка-заказа, подписанного лицом, ответственным за работу МБА;

- регистрация, полученного бланка - заказа, оформленного в соответствии с требованиями ГОСТ 7.1-84, ГОСТ 7.11-78, ГОСТ 7.12-77, в адресной картотеке;

- направление бланка-заказа в Государственную универсальную научную библиотеку (г. Красноярск);

- получение документа из фонда библиотеки держателя;

- выдача документа пользователю;

- почтовая отправка документа с указанием даты выдачи и реквизитов.

Результатом процедуры является выполнение заявки в установленном порядке.

3.5. Процедуры, сопутствующие выполнению муниципальной услуги:

Формирование и организация документного библиотечного фонда.

Процедура включает в себя:

- текущее комплектование библиотечного фонда:

- подготовка заказа на издания; проведение закупки документов путем прове­дения конкурсных торгов;

- оформление подписки на периодические издания;

- доукомплектование фонда;

- изучение и управление документным фондом;

Организация и ведение справочно-библиографического аппарата библио­теки, создание и ведение электронных баз данных.

Процедура включает в себя:

- формирование библиографической записи;

- редактирование библиографической записи;

- систематизация документов;

- организация каталогов и баз данных;

- техническая обработка документа;

Работа по сохранности фонда.

Процедура включает в себя:

- восстановление документов (переплет, мел­кий ремонт);

- работа с отказами;

- доукомплектование фонда;

- работа с читательской задолженностью.

Проведение читательских акций, фестивалей, конкурсов, научно-практических конференций и других мероприятий;

Процедура включает в себя:

- выбор темы, определение целевого и читательского назначения;

- изучение материалов по теме, подбор необходимых документов по разным источникам, включая Интернет;

- определение круга заинтересованных лиц, организаций и учреждений, переговоры с ними;

- реклама, рекламная компания;

- разработка структуры мероприятия, написание сценария;

- подбор иллюстративного материала;

- подготовка участников мероприятия;

- оформление аудитории;

- проведение мероприятия, его фиксирование и анализ, выявление его достоинств и недостатков.

При проведении массовых мероприятий библиотека предоставляет населению информацию с указанием места проведения мероприятия, времени начала мероприятия, основных пунктов программы мероприятия, контактного телефона для справок не менее чем за 5 дней до проведения массового мероприятия.

Организация книжных выставок.

Процедура включает в себя:

- выбор темы и определение читательского и целевого назначения;

- определение структуры выставки;

- подготовка материала к экспонированию;

- разработка концепции оформления, дизайн выставки;

- экспонирование выставки и учет ее эффективности.

**4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги.**

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и испол­нением должностными лицами учреждения, предоставляющего муниципальную услугу положений административного регламента и иных норма­тивных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению му­ниципальной услуги, а также принятием решений должностными лицами.

Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

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

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

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

Отдел культуры администрации Ермаковского района осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждений в части соблюдения качества предоставления услуги путем:

- проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

- анализа обращений и жалоб граждан по вопросу оказания услуги, прове­дения по фактам обращения проверок по выявленным нарушениям;

- проведение проверок качества оказания муниципальной услуги.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплано­вых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предо­ставления муниципальной услуги.

Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется в соответствии с Графиком проведения мероприятий по про­верке качества оказания муниципальных услуг в учреждениях, подведомствен­ных Управлению культуры администрации Ермаковского района, утвержденным руководителем управления культуры.

Внеплановые проверки проводятся по конкретному обращению получателя услуги.

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

Должностные лица, ответственные за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федера­ции.

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги со стороны руководителя учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, лица его замещающего, Отдела культуры администрации Ермаковского района.

При проведении оценки качества предоставления услуги используются следующие критерии:

- полнота предоставления услуги в соответствии с настоящим Регламентом и муниципальным заданием на оказание муниципальных услуг физическим и юридическим лицам;

- эффективность предоставления услуги оценивается различными методами (в том числе путем проведения опросов) на основании индикаторов качества услуги;

- доступность муниципальных услуг, оказываемых учреждением;

- прозрачность и доступность информации о работе учреждения (наличие интернет-адреса, количество публикаций в средствах массовой информации, радио-, телепрограмм).

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц или муниципальных служащих.**

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

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

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

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

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

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

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

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных [пунктом 4 части 1 статьи 7](consultantplus://offline/ref=3D1787E1F1E3CE54A525914EA724C059D62798D024CFD452455F74FF76FA563E367362AB962D5E878BD33CC411214126E2B462A1DEo245J) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в вышестоящий орган (при его наличии) либо в соответствующий орган государственной власти (орган местного самоуправления) публично-правового образования, являющийся учредителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в соответствующий орган государственной власти (орган местного самоуправления) публично-правового образования, являющийся учредителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.3. 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.

5.4. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, его руководителя и (или) работника;

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

5.5. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, либо в 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, вышестоящего органа (при его наличии) в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.6. настоящей статьи, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.8. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу либо вышестоящим органом (при его наличии) в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

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

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

Приложение № 1

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Библиотечное, библиографическое и

информационное обслуживание пользователей библиотеки»

**ФОРМУЛЯР ЧИТАТЕЛЯ**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** |  |  |  |  |  |
| Год |  |  |  |  |  |

**Фамилия** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Имя** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Отчество** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Год рождения** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Образование** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Профессия** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Учебное заведение (если учится)** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

**Домашний адрес, телефон** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

**Паспорт серия №** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Кем и когда выдан** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

**Состоит читателем библиотеки с** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Дата перерегистрации** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Правила библиотеки обязуюсь выполнять** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись читателя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение № 2

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Библиотечное, библиографическое и

информационное обслуживание пользователей библиотеки»

**Блок-схема**

**«Организации библиотечного обслуживания населения**

**библиотеками района»**

|  |
| --- |
| Запись пользователя в библиотеку, оформление читательского формуляра пользователя в соответствии с представленными документами.  Время заполнения 15 мин. |

|  |
| --- |
| Выполнение запроса пользователя, осуществление выдачи документов (формирование соцзаказа, изучение потребителей |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Обслуживание пользователей в читальном зале -  15 мин. | Обслуживание пользователей на абонементе  (выдача литературы на дом –сроком на 30 дней, читателям-детям – на 15 дней) -  20 мин. | Справочно-библиографическое обслуживание;  -тематический запрос – 10 минут;  - фактографический  запрос - 15 минут;  - уточняющий библиографический запрос – 15 минут;  адресно-библиографический запрос – 8 минут | Обслуживание пользователя по межбиблиотечному абонементу (МБА) - 14 дней |

|  |
| --- |
| Мониторинг удовлетворенности представленной муниципальной услугой в области библиотечного образования |

Приложение № 3

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Библиотечное, библиографическое и

информационное обслуживание пользователей библиотеки»

**Блок-схема**

**«Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги»**

Обращение заявителя в библиотеку

Представлены все необходимые для предоставления услуги документы

Ознакомление с Правилами пользования библиотеками и другими локальными актами МУК ЦБС, регламентирующими библиотечную деятельность

Оформление читательского билета и читательского формуляра

Поиск документа

Регистрация документа в читательском формуляре

Отсутствие документа в фонде в момент обращения заявителя

Единый фонд МУ «ЦБС»,

МБА, ЭБД

Доставка документа по месту требования

Предоставление заявителю документа в пользование

Условия, изложенные в Правилах, приняты заявителем

Получение требования

Получение читательского требования

Наличие документа в фонде в момент обращения заявителя