****

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЕНИСЕЙСКА**

### Красноярского края

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

« 21 » 06. 2016 г. г. Енисейск № 121 -п

Об утверждении административного Регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление библиографической информации из государственных библиотечных фондов и информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав»

В соответствии с Федеральным Законом от 27.07.2010 г. № 210 – ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 12.01.1996 № 7-ФЗ "О некоммерческих организациях", Законом Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" от 09.10.1992 № 3612-1, [Федеральным законом от 24  ноября 1995 года № 181-ФЗ  "О  социальной  защите инвалидов в Российской Федерации»;](http://docs.cntd.ru/document/902228011)Приказом Министерства культуры России от 16.11.2015 г. № 2800 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ»; Постановлением администрации города Енисейска от 22.07.2010 № 186-п «Об утверждении Порядка разработки и принятия административных регламентов», ст.46 Устава города Енисейска ПОСТАНОВЛЯЮ:

1.Утвердить Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление библиографической информации из государственных библиотечных фондов и информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав» согласно приложению №1;

2. Считать утратившим силу Постановление администрации города Енисейска «Об утверждении административного регламента «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» от 24.05.2011 № 168**-**п (в редакции постановлений от 12.02.2013 № 67-п, от 28.03.2013 № 133-п, от 12.03.2014 №77-п);

3. Считать утратившим силу Постановление администрации города Енисейска «Об утверждении административного регламента «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, в том числе к фонду редких книг, хранящихся в библиотеках, с учетов соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» от 26.05.2011 № 187-п (в редакции постановлений от 11.02.2013г. № 57-п, от 28.03.2013 № 133-п, от 12.03. 2014 № 76-п);

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы города по социальным вопросам Черемных Н.В.;

5. Опубликовать настоящее постановление в газете «Енисейск-плюс» и разместить на официальном сайте муниципального образования города Енисейска [www.eniseysk.com](http://www.eniseysk.com)

6. Постановление вступает в силу в день, следующий за днем его официального опубликования.

Глава города И.Н.Антипов

Ким З.А

24978

Приложение № 1

к постановлению

администрации г. Енисейска

от 21.06.2016 №121-п

Административный регламент

по предоставлению муниципальными библиотеками, входящими в состав Муниципального бюджетного учреждения культуры

«Централизованная библиотечная система» г. Енисейска

муниципальной услуги

«Предоставление библиографической информации из государственных библиотечных фондов и информации из государственных библиотечных фондов в части,

не касающейся авторских прав»

1. Общие положения
   1. Административный регламент муниципального учреждения культуры

Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги  разработан в целях реализации прав граждан на библиотечное обслуживание и повышения  качества предоставления доступа к библиографической информации из государственных библиотечных фондов муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система) г. Енисейска (далее – ЦБС) и  базам данных,  создания комфортных условий доступа пользователей к информационным ресурсам муниципальных библиотек г. Енисейска. Регламент определяет сроки и последовательность административных действий и процедур по предоставлению муниципальной услуги.

* 1. Муниципальная услуга «Предоставление библиографической информации из государственных библиотечных фондов и информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав» является открытой и общедоступной. Получатели Услуги имеют право доступа в библиотеки и свободного выбора библиотек в соответствии со своими интересами и потребностями в сроки, указанные в расписании работы библиотек.
  2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется муниципальными библиотеками, входящими в состав муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» г. Енисейска: Центральной городской библиотекой, Городской детской библиотекой, библиотекой – филиалом №1, библиотекой – филиалом №2, библиотекой – филиалом №3 (далее – муниципальные библиотеки), непосредственно в помещении библиотек на традиционных (бумажных) носителях и в электронном виде, осуществляется в соответствии с режимом работы библиотек (Приложение № 1 к настоящему Регламенту).

Отдел  культуры и туризма администрации г. Енисейска (далее – отдел культуры) обеспечивает организационное руководство, координацию и контроль за деятельностью учреждений.

* 1. Потребителями (пользователями) муниципальной услуги являются:

 - физические лица, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, гражданства, местожительства, политических и религиозных убеждений.

- пользователи библиотек, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и физических недостатков, имеют право получать документы из фондов общедоступных библиотек через заочные или внестационарные формы обслуживания, обеспечиваемых финансированием за счет средств муниципального бюджета и средств федеральных программ.

- юридические лица.

1.5. МБУК «ЦБС» г. Енисейска организует в рамках своих полномочий деятельность подведомственных библиотек-филиалов по предоставлению получателю Муниципальной услуги:

-  при личном обращении пользователя;

- с использованием средств телефонной связи;

- с использованием электронной почты.

1.6. Информация о муниципальной услуге предоставляется:

Непосредственно на информационных стендах в помещениях муниципальных библиотек;

В  электронном виде  посредством  размещения  на официальном сайте администрации города Енисейска и сайте МБУК «ЦБС» г. Енисейска;

Информация об оказываемой муниципальной услуге  также может доводиться до получателей муниципальной услуги посредством телефонной связи, средств  массовой информации, с помощью информационных материалов (плакаты, буклеты, листовки, памятки), размещаемых в  помещениях муниципальных библиотек,   при личном обращении;

Сведения о режиме работы муниципальных библиотек размещаются на вывесках  при входе в здание библиотек;

На информационных стендах, размещаемых в помещениях муниципальных библиотек, официальных сайтах этих библиотек содержится следующая информация: местонахождение  библиотеки, фамилия, имя, отчество руководителя библиотеки, график (режим)  работы библиотеки, номера справочных  телефонов, факсов, адрес электронной почты, сайта, извлечения из нормативно-правовых актов, регулирующих деятельность по исполнению муниципальной услуги, Уставов библиотек, Правил пользования библиотекой,   административный  регламент по предоставлению муниципальной услуги, основания отказа по  предоставлению муниципальной услуги;

Предоставление муниципальной услуги получателям муниципальной услуги осуществляется как непосредственно в помещениях муниципальных библиотек, так и в режиме удаленного доступа по сети Интернет посредством официального сайта г. Енисейска, сайте МБУК «ЦБС»;

Перечень информационных материалов справочно-поискового аппарата муниципальных библиотек, баз данных и условиях доступа  к ним  получателей муниципальной услуги в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в области охраны авторского права  размещается на информационных стендах в помещениях муниципальных библиотек, на официальном сайте г. Енисейска сайте МБУК «ЦБС» г. Енисейска;

Информирование по процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами муниципальных библиотек в устной либо в письменной форме  при личном обращении граждан или уполномоченных представителей организации, на основании письменного обращения, по телефону, по электронной почте;

При информировании о предоставлении муниципальной услуги по письменным обращениям ответ на обращение направляется посредством почтовой связи  в адрес получателя муниципальной услуги  в установленные действующим законодательством сроки;

Информирование о процедуре предоставления муниципальной услуги по телефону осуществляется в рабочие дни в соответствии с графиком работы муниципальных библиотек согласно приложению № 1 к административному  регламенту. Разговор не должен продолжаться более 3 минут. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителей,  специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по вопросам предоставления муниципальной услуги.  Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании библиотеки, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок;

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию;

Электронные обращения граждан принимаются через официальный адрес электронной почты МБУК «ЦБС» г. Енисейска согласно приложению № 1 к административному  регламенту. Ответ на электронное обращение дается специалистом библиотеки, ответственным за предоставление муниципальной услуги, в срок  до 3 дней.

1.6.1. Юридический адрес МБУК «ЦБС» г. Енисейска: 663180, Красноярский край,   
г. Енисейск, ул.Ленина, 95.

Телефоны: 8 (391 95) 2 45 92; 2 31 35; 2 30 44;

e-mail: [eniseybiblioteka@rambler.ru](mailto:eniseybiblioteka@rambler.ru)

1.7. В Регламенте используются следующие понятия:

Справочно-поисковый аппарат (далее СПА) – совокупность информационных массивов, содержащих данные об адресах хранения в информационно- поисковой системе документов с определенными поисковыми образами документа (ГОСТ 7.73 – 96 «поиск и распределение информации. Термины и определения» п. 3.1.5).

База данных (далее БД) – набор данных, который достаточен для установления цели и предоставлен на машинном носителе в виде, позволяющем осуществить автоматизированную переработку содержащейся в нем информации (ГОСТ 7.73 – 96 «Поиск и распределение информации. Термины и определения» п.3.3.1).

1.8. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно. Дополнительные сервисные услуги оказываются платно в соответствии с локальным нормативным правовым актом  муниципальной библиотеки (Положением о платных услугах и прейскурантом цен, утвержденным приказом директора МБУК «ЦБС»).

1. Стандарт предоставления муниципальной услуги
   1. Наименование муниципальной услуги:

«Предоставление библиографической информации из государственных библиотечных фондов и информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав».

* 1. Наименование учреждения предоставляющего муниципальную услугу:

Муниципальную услугу предоставляет МБУК «ЦБС» г. Енисейска и его структурные подразделения, справочная информация о которых изложена в приложении № 1 к настоящему Регламенту

* 1. Результат предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Результатом предоставления Муниципальной услуги являются:

- свободный и равный доступ получателей Муниципальной услуги к библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки;

- удовлетворение информационных запросов пользователей, в том числе посредством ведения справочного аппарата и пропаганды литературы, через различные формы культурно-массовых мероприятий;

- выдача документа, копии документа по требованию, либо мотивированный отказ в выдаче документа, копии документа по требованию;

- предоставление доступа к документу вне зависимости от его содержания и формы хранения;

- предоставление библиографического описания, библиографического списка документов в соответствии с запросом пользователя в виде печатного или электронного документа;

- предоставление фактографической информации в устном, печатном или электронном виде. Результат должен содержать: изложение факта, его описание (в соответствии с запросом пользователя), источник информации о факте;

- предоставление библиографической и полнотекстовой информации в открытом доступе на сайте МБУК «ЦБС» г. Енисейска;

- предоставление запрашиваемых документов по каналам межбиблиотечного абонемента;

- моделирование документного фонда с учетом потребностей пользователей;

- обучение пользованию справочно-библиографическим аппаратом – алгоритму поиска конкретных документов, документов по теме, фактической информации, формирование списка литературы.

2.4. Сроки и порядок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Основанием для получения Муниципальной услуги является запрос физических и юридических лиц, по факту обращения в МБУК «ЦБС» г. Енисейска.

2.4.2. Максимальное время ожидания при обращении для предоставления Муниципальной услуги при личном обращении и при использовании телефонной связи не должно превышать 15 минут.

2.4.3. Время оказания Муниципальной услуги через Интернет и вывода необходимой информации на компьютер пользователя зависит только от скорости Интернета на оборудовании получателя услуги, которые могут варьироваться в зависимости от загруженности серверного оборудования и оперативной памяти при пользовании библиотечными компьютерами. При наличии очереди на доступ к базам данных (в том числе к СПА в электронном виде) в помещениях муниципальных библиотек непрерывное время пользования базами данных для получателя муниципальной услуги  может быть ограничено до 40 минут.

2.4.4. Максимальное время консультирования специалистом муниципальных библиотек получателей муниципальной услуг по использованию СПА, баз данных  – 6 мин. Предоставление доступа к базам данных осуществляется в течение 10 минут с момента обращения получателя муниципальной услуги.

2.4.5. СПА муниципальных библиотек обновляется   в течение месяца со дня поступления нового издания в библиотеку. Базы данных, правообладателем которых муниципальные библиотеки не являются,  обновляются  по мере приобретения  этих баз.

2.4.6. Основания для приостановления либо отказа в предоставлении муниципальной услуги отсутствуют.

2.4.7. Факты утери или порчи документов из фонда библиотеки,  нарушения сроков возврата документов библиотеки, нарушений получателем муниципальной услуги Правил пользования библиотекой подтверждаются актом о  нарушении, составленном в порядке, и действующем в течение срока, установленных  Правилами пользования муниципальными библиотеками.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Предоставление Муниципальной услуги осуществляется в соответствии с законодательными и нормативными документами:

- Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12 декабря 1993г.), (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ);

- Гражданский кодекс Российской Федерации: Части I, II, IV;

- Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», ред. от 06.12.2011 с изм. от 07.12.2011;

- Федеральный закон от 09.10.1992 N 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», ред. от 08.05.2010;

- Федеральный закон от 29.12.1994 N 78-ФЗ «О библиотечном деле», ред. от 27.12.2009;

- Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», ред. от 06.04.2011 с изм. от 21.07.2011;

- Федеральный закон от 09.02.2009 N 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (ред. от 11.07.2011);

- [Федеральный закон от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации представления государственных и муниципальных услуг;](http://docs.cntd.ru/document/902228011)

[- Федеральный закон от 24  ноября 1995 года № 181-ФЗ "О  социальной  защите инвалидов в Российской Федерации»;](http://docs.cntd.ru/document/902228011) - Приказ Министерства культуры России от 16.11.2015 г. № 2800 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ»;

- Постановление Правительства РФ от 03.12.2002 № 859 «Об обязательном экземпляре изданий», ред. от 16.11.2009;

Постановлением Совета администрации Красноярского края от 30.06.2007 № 278-п «Об утверждении стандарта качества оказания государственных услуг в области культуры» (текст документа опубликован в издании «Ведомости высших органов государственной власти  Красноярского края», №31(183) от 30.06.2007;

 Законом Красноярского края от 17.05.99 № 6-400 «О библиотечном деле в Красноярском крае»  (текст документа опубликован в издании «Красноярский рабочий»,  № 117 – 118, 26.06.1999);

Постановлением Правительства Красноярского края от 20.01.2009 № 24-п   «Об утверждении основных направлений стратегии культурной политики Красноярского края на 2009 – 2020 годы» (текст документа опубликован в издании  «Ведомости высших органов государственной власти Красноярского края», № 5 (301), 31.01.2009);

Уставами муниципальных библиотек г. Енисейска;

Правилами пользования муниципальными библиотеками г. Енисейска

2.6. Перечень документов необходимых для предоставления муниципальной услуги:

Читательский билет;

Контрольный листок (в случае если он предусмотрен внутренним актом библиотеки).

Читательский билет оформляется в порядке, предусмотренном внутренним актом библиотеки, при наличии документа, удостоверяющего личность.

В случае наличия читательского билета у получателя муниципальной услуги в читательском билете  должна  быть отметка о его перерегистрации;

Контрольный листок выдается получателю муниципальной услуги сотрудником отдела учета и контроля библиотеки на основании действующего читательского билета.

2.6.1. Предоставление муниципальной услуги получателям муниципальной услуги в режиме удаленного доступа по сети Интернет осуществляется посредством официального сайта  г. Енисейска (в соответствии с действующим  законодательством об охране авторского права).

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

2.7. 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

2.8.1. Основаниями для отказа в предоставлении Муниципальной услуги являются:

- время обращения пользователей, когда библиотека закрыта для посещения;

- отсутствие документов (изданий) в фондах библиотеки;

- отсутствие информации в базах данных (далее БД), информационно-поисковых системах (далее ИПС) библиотеки;

- технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с Интернет;

- отказ пользователя от передачи запроса по каналам МБА;

- утеря или порча документов из фондов  библиотек МБУК « ЦБС» г. Енисейска;

- нарушение сроков возврата документов из фондов  библиотек МБУК «ЦБС» г. Енисейска;

- причинение ущерба библиотеке;

- нарушение Правил пользования библиотеками МБУК «ЦБС» г. Енисейска

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги и способы ее взимания.

2.9.1. Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

2.9.2. Дополнительные сервисные услуги оказываются платно в соответствии с локальными нормативными правовыми актами МБУК «ЦБС» г. Енисейска: Правилами пользования библиотеками МБУК «ЦБС» г. Енисейска Положением о платных услугах МБУК «ЦБС» г. Енисейска

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

2.10.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления для предоставления Муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.10.2. Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления Муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.11. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

2.11.1. Срок регистрации запроса при личном обращении пользователя о предоставлении Муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.11.2. Порядок регистрации запроса заявителя производится согласно п.3.1 настоящего Регламента.

2.11.3. Регистрация запроса, поступившего посредством телефонной связи и через информационно - телекоммуникационную сеть Интернет (при помощи электронной почты), производится  в течение 10 минут с момента приема запроса, в соответствии с п. 2.6.4, 2.6.5 настоящего Регламента.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.12.1. Центральный вход в помещение, в котором предоставляется Муниципальная услуга, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, графике работы библиотек, предоставляющих Муниципальную услугу.

- В библиотеках должны быть организованы читальные залы, или места, оборудованные столами и стульями для удобной работы с документами, представлены алфавитный и систематический каталоги, содержащие сведения о библиотечном фонде.

- По размерам и состоянию основные и дополнительные помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

- Каждая библиотека должна быть оснащена оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

- Помещения библиотек МБУК «ЦБС» г. Енисейска должны быть оборудованы персональными компьютерами, обеспечивающими доступ к справочно-библиографическому аппарату (далее СБА), ИПС и базам данных, печатающим устройством.

- В зданиях библиотек МБУК «ЦБС» г. Енисейска должен быть предусмотрен гардероб.

- Места предоставления Муниципальной услуги оборудуются  противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, обеспечивается свободный доступ лиц с ограниченными возможностями здоровья (пандусы и поручни у лестниц при входе в задание).

-  В помещениях должны соблюдаться санитарно-гигиенические нормы и правила, антитеррористическая безопасность, поддерживаться соответствующий температурный режим.

- Помещения и оборудование детской библиотеки должны соответствовать возрастным особенностям пользователей.

- Библиотека должна быть оборудована предметами библиотечной мебели (стеллажи, витрины, кафедры, столы, стулья и т.д.) и средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг (мебель и оборудование должны быть удобными, функциональными, надежными, эстетичными, соответствовать требованиям эргономики и дизайна). Помещения для предоставления муниципальной услуги гражданам с ограниченными возможностями здоровья, размещаются преимущественно на нижних этажах зданий.

Помещения оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ заявителей, включая заявителей, использующих кресла-коляски.

В помещениях предоставления муниципальных услуг расположение интерьера, подбор и расстановка приборов и устройств, технологического и иного оборудования должны соответствовать пределам, установленным для зоны досягаемости заявителей, находящихся в креслах-колясках.

При невозможности создания в Учреждении условий для его полного приспособления с учетом потребностей инвалидов Учреждением проводятся мероприятия по обеспечению беспрепятственного доступа маломобильных граждан к объекту с учетом разумного приспособления.

Помещения для приема граждан, обратившихся за получением муниципальной услуги, оснащаются соответствующими указателями. Указатели должны быть четкими, заметными и понятными, с дублированием необходимой для инвалидов звуковой либо зрительной информации или предоставлением текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Специалисты Учреждений оказывают инвалидам помощь, необходимую для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги.

В зданиях Учреждений, предоставляющих муниципальную услугу, должен быть предусмотрен гардероб.

Места предоставления муниципальной услуги оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Помещения Учреждений, предоставляющих услугу, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы, СанПин 2.2.2/2.4.1340-03».

Помещения Учреждений, предоставляющих услугу, должны быть оборудованы отдельным входом для свободного доступа заявителей в помещение. Центральный вход в здание должен быть оборудован информационной вывеской.

Помещения, в которых исполняется муниципальная услуга, должны содержать информационные стенды, организованные в соответствии с требованиями административного регламента, а также места для ожидания приёма заявителями и места для заполнения запросов, которые должны быть оборудованы местами для сидения, а также столами (стойками) для возможности оформления документов с наличием в указанных местах бумаги и ручек для записи информации. Места ожидания и места для заполнения запросов должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

Специалисты при необходимости оказывают инвалидам помощь, необходимую для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий.

При наличии на территории, прилегающей к Учреждению, мест для парковки автотранспортных средств выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов.

В Учреждениях обеспечивается:

допуск на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории органа социальной защиты населения;

допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, установленных федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации муниципальной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения.

2.12.2. Информация о порядке оказания муниципальной услуги, извлечения из нормативных правовых актов, устанавливающих порядок и условия предоставления муниципальной услуги, образцы заполняемых документов, информация о месте нахождения библиотек МБУК «ЦБС» г. Енисейска графике работы, их почтовые адреса и контактные телефоны  размещены на информационных стендах и фасадных вывесках.

Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны. Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом.

Информационные стенды в Учреждениях, предоставляющих услугу, оборудуются в доступном для заявителя месте и содержат следующую обязательную информацию:

копия устава Учреждения;

административный регламент;

перечень муниципальных услуг, оказываемых Учреждением;

перечень структурных подразделений администрации, фамилия, имя отчество должностных лиц, номера телефонов должностных лиц;

порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения муниципальной услуги;

блок-схему, наглядно отображающую последовательность прохождения всех административных процедур;

сведения о графике (режиме) работы Учреждения;

образцы заполнения заявлений и перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

почтовый адрес, номера телефонов, электронной почты Учреждения;

график приема граждан.

Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны.

2.13. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги

2.13.1. Показателями доступности и качества предоставления услуги в соответствии со стандартом ее предоставления являются:

- время ожидания услуги;

-  соблюдение требований к информационному обеспечению;

 - соблюдение требований к графику (режиму) работы  библиотек МБУК «ЦБС»   
г. Енисейска;

 - соблюдение требований к объему предоставления муниципальной  услуги;

- соблюдение требований к срокам предоставления муниципальной услуги.

2.13.2. Качественные показатели:

- оперативность, достоверность информации о предоставляемых услугах;

- возможность получения информации о муниципальной услуге через различные каналы, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий;

- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов;

- культура обслуживания (вежливость, эстетичность);

- качество результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство).

1. Административные процедуры
   1. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения
      1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры

- прием и регистрация запросов;

- поиск информации по запросу;

- выдача результата.

* + 1. Прием и регистрация запроса

3.1.2.1. Основанием для начала действий по предоставлению процедуры «Прием и регистрация запроса» является обращение пользователя в МБУК «ЦБС» г. Енисейска в соответствии с пунктом 2.6 настоящего Регламента.

3.1.2.2. Ответственное лицо того структурного подразделения, в которое обратился пользователь, осуществляет прием документа и регистрацию запроса в тетради справок в день поступления запроса. В ходе приема ответственное лицо производит проверку наличия документа в соответствии с пунктами 2.6.1 и 2.6.2 настоящего Регламента, проверяет действительность основного документа, удостоверяющего личность.

При личном обращении для предоставления муниципальной услуги производится регистрация пользователя - оформляется Читательский формуляр, ознакомление с Правилами пользования  библиотекой МБУК «ЦБС» г. Енисейска и другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность.

Максимальный срок выполнения процедуры составляет 15 минут.

3.1.2.3. Согласно пункту 2.6.4. производится регистрация запроса в тетради справок, согласно информации предоставленной со слов пользователя.

Согласно пункту 2.6.5 на пользователя оформляется Карточка пользователя.

* + 1. Поиск информации по запросу

3.1.3.1. Основанием для начала действий по предоставлению процедуры «Поиск информации по запросу»  является консультационная помощь ответственного лица в поиске и выборе источников информации.

3.1.3.2. Специалист того структурного подразделения библиотеки МБУК «ЦБС»   
г. Енисейска, в которое обратился пользователь в вежливой и корректной форме консультирует получателя муниципальной услуги по методике самостоятельного поиска документов, доступу к фондам, СБА, ИПС, базам данных библиотек, доступа к сети Интернет.

Максимальное время консультирования специалистом библиотеки МБУК «ЦБС»   
г. Енисейска получателя муниципальной услуги – 10 минут.

3.1.3.3. Пользователь (самостоятельно) либо с помощью специалиста того структурного подразделения библиотеки МБУК «ЦБС» г. Енисейска, в которое обратился, определяет вариант получения информации.

Варианты получения информации:

 - выдача печатного документа (издания) во временное пользование;

 -  предоставление пользователю СБА (в т.ч. электронный каталог) для самостоятельной работы;

- предоставление доступа к электронным базам данных удаленного доступа, информационно-поисковым системам (ИПС) библиотеки;

- выполнение заказов по межбиблиотечному абонементу (МБА);

- предоставление доступа к сети Интернет,

- предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, и редким книгам с учетом соблюдения требований Части 4 ГК РФ.

* + 1. Выдача результата

3.1.4.1. Основанием для начала действий по предоставлению процедуры «Выдача результата» является определение пользователем варианта получения информации.

3.1.4.2. Специалист того структурного подразделения библиотеки МБУК «ЦБС» г. Енисейска в которое обратился пользователь, осуществляет выдачу информации по выбранному варианту. Обслуживание пользователя и выдача результатов производится в соответствии с Правилами пользования библиотекой.

3.1.4.3. При необходимости получения пользователем копий электронных документов специалист структурного подразделения библиотеки МБУК «ЦБС» г. Енисейска, в которое обратился пользователь предоставляет их пользователю в соответствии с Частью 4 Гражданского кодекса Российской Федерации и Положением о платных услугах МБУК «ЦБС» г. Енисейска.

3.1.4.4.  Максимальный срок выполнения процедуры составляет 60 минут.

3.1.4.5.   Конечным результатом процедуры «Выдача результата» является предоставление найденной информации по выбранному варианту   по теме запроса и регистрация выданной информации в формуляре читателя.

3.1.4.6. Срок и полнота выдаваемой информации по теме запроса, поступившего посредством телефонной связи обговаривается с заявителем во время приема запроса.

3.1.4.7. Выполнение запроса, поступившего через информационно - телекоммуникационную сеть Интернет (при помощи электронной почты) производится в течение 3 рабочих дней, с момента получения запроса.

Ответом может быть мотивированный отказ в выдаче информации по запросу (если процедура является невыполнимой в силу технических возможностей; если услуга является дополнительной или сервисной).

* 1. Муниципальная услуга считается оказанной,

если пользователю предоставлена запрашиваемая им информация или дан мотивированный ответ о невозможности ее выполнения.

1. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги
   1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по оказанию Муниципальной услуги и принятием решений осуществляется директором МБУК «ЦБС» г. Енисейска, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.
   2. Контроль за соблюдением последовательности действий определенных административными процедурами по оказанию муниципальной услуги и принятием решений может осуществляется Отделом  культуры и туризма  администрации города Енисейска.
   3. Текущий контроль может осуществляться путем проведения проверок:

- полноты и качества исполнения  муниципальной   услуги,

- выявления нарушений исполнения положений настоящего Регламента, прав потребителей муниципальной услуги;

- рассмотрения, своевременного принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц МБУК «ЦБС» г. Енисейска согласно раздела 5 настоящего Регламента.

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

4.4.1. Сотрудник, осуществляющий прием документов, несет персональную ответственность за полноту и правильность их оформления, сохранность принятых документов, порядок и сроки их приема.

4.4.2. Сотрудник, уполномоченный на рассмотрение заявлений, несет персональную ответственность:

- за своевременность и качество проводимых проверок по заявлениям;

- за соответствие результатов рассмотрения заявлений требованиям законодательства Российской Федерации;

- за соблюдение порядка и сроков рассмотрения заявления.

4.4.3. Сотрудник, уполномоченный на предоставление информации, несет персональную ответственность за соблюдение срока и порядка предоставления информации, исполнение запросов граждан на письменную консультацию, установленных настоящим Регламентом.

Персональная ответственность сотрудников закрепляется в их должностных инструкциях (обязанностях).

4.5.Проверки

могут быть плановыми (ежегодными) и внеплановыми (по конкретному обращению заявителя).

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

5.1.Действия (бездействия) и решения должностных лиц учреждений культуры, ответственных за предоставление муниципальной услуги, принятые в рамках предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

5.2.Получатели муниципальной услуги вправе обжаловать действие (бездействие) и решения должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги:

1) начальнику отдела культуры и туризма администрации города Енисейска;

2) заместителю главы администрации города Енисейска по социальным вопросам либо директору МБУК «ЦБС» г. Енисейска.

5.2.1.Заявители имеют право обратиться с жалобой лично (устно) или направить письменное заявление (предложение, обращение), в том числе в электронной форме.

5.2.2. Случаи, при наличии которых заявитель вправе подать жалобу:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;

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

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

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

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

5.2.3. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, 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;

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

  5.3. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

  5.4. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

   1) удовлетворяет жалобу, 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, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

  2) отказывает в удовлетворении жалобы.

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

  5.6. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение № 1

Справочная информация о  муниципальных  библиотеках,

входящих в состав Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система»  г. Енисейска

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Местонахождение и режим работы | Контактные данные |
| 1 | Центральная городская библиотека | г. Енисейск, ул. Ленина, 95  График работы библиотеки:  Вторник – воскресенье:  с 9.00 до 19.00  Выходной день: понедельник  Санитарный день:  первая пятница месяца  Летний режим работы:  выходной воскресенье | тел. (39195) 2 45 92 (директор)  Городской абонемент  Читальный зал  Центр правовой информации  тел. (39195) 2  31  35  E-mail:  [eniseybiblioteka@rambler.ru](mailto:eniseybiblioteka@rambler.ru)  сайт библиотеки[www.biblen.ru](http://www.biblen.ru/)  сайт города[www.eniseysk.com](http://www.eniseysk.com/) |
| 2 | Городская детская библиотека | г. Енисейск, ул. Ленина, 110  График работы библиотеки:  Вторник  – воскресенье  10.00-18.00  Понедельник- выходной день  Летний режим работы:  выходной воскресенье  Санитарный день: первая пятница  месяца | Телефон абонемента и читального зала   (39195) 2 30 44,  E-mail:  [gdb.eniseysk@mail.ru](mailto:gdb.eniseysk@mail.ru) |
| 3 | Библиотека-филиал №1 | г.Енисейск, пер.Пролетарский,4  Режим работы:  Воскресенье – четверг:  с 11.00 до 18.00  Пятница, суббота  –  выходные дни  Санитарный день: первый  четверг  месяца | E-mail:  [eniseybiblioteka@rambler.ru](mailto:eniseybiblioteka@rambler.ru) |
| 4 | Библиотека-филиал №2 | г. Енисейск,  ул. Доброва,52  График работы библиотеки:  Вторник – суббота:  с 11.00 до 18.00  Воскресенье, ,понедельник– выходные дни  Санитарный день:  первая пятница месяца | Тел:  (39195) 2 55 80  E-mail:  [eniseybiblioteka@rambler.ru](mailto:eniseybiblioteka@rambler.ru) |
| 5 | Библиотека-филиал № 3 | г. Енисейск,  ул. Рабоче-Крестьянская, 208  График работы библиотеки:  Вторник-суббота:  с 11.00 до 18.00  Воскресенье, понедельник - выходные дни.  Санитарный день:  первая пятница месяца. | E-mail:  [eniseybiblioteka@rambler.ru](mailto:eniseybiblioteka@rambler.ru) |
| 6 | Отдел культуры, спорта и молодежных проектов | г. Енисейск, улица Ленина, 101 График работы отдела культуры:  Понедельник - пятница:  с 9.00 до 17.00 часов  Обеденный перерыв:  12.00 – 13.00 часов  Суббота, воскресенье:   выходные дни. | Телефон/факс:  (39 195) 2-49-78  Электронный адрес:[enuprkult@mail.ru](mailto:enuprkult@mail.ru)  Сайт администрации  г. Енисейска:[www.eniseysk.com](http://www.eniseysk.com/) |