



**АДМИНИСТРАЦИЯ
МАРЁВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

16.02.2023 № 76

с. Марёво

**Об утверждении Административного
регламента по предоставлению муниципальной услуги
«Организация библиотечного обслуживания населения
библиотеками округа»**

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210 –ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и во исполнение постановления Администрации муниципального района от 13.12.2011 № 554 «Об утверждении Порядков разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных (государственных) функций и административных регламентов предоставления муниципальных (государственных) услуг, проведения экспертизы административных регламентов предоставления муниципальных (государственных) услуг» Администрация Марёвского муниципального округа **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения библиотеками округа».
2. Признать утратившим силу постановления Администрации Марёвского муниципального района от 20.06.2012 № 397 «Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения библиотеками района».
3. Контроль за выполнением постановления возложить на заведующую отделом культуры и спорта социального комитета Администрации Марёвского муниципального округа Иванову М.В.
4. Опубликовать постановление в муниципальной газете «Марёвский вестник» и разместить на официальном сайте Администрации

муниципального округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Глава муниципального округа

С.И. Горкин



ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Серийный номер сертификата:
3ADA5400F7B2A395328A160DB347DB12
Владелец: Горкин Сергей Иванович
Дата подписания: 14.02.2023 15:51
Срок действия: с 15.04.2022 по 09.07.2023

Утверждён
постановлением Администрации
муниципального округа
от 16.02.2023 № 76

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению муниципальной услуги
«Организация библиотечного обслуживания населения
библиотеками округа»**

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования Административного регламента

Настоящий Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения библиотеками, комплектование и обеспечение сохранности библиотечных фондов» (далее Административный регламент) муниципальным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система» Марёвского муниципального района Новгородской области (далее МУК ЦБС) разработан в целях повышения качества повышения качества и доступности результатов предоставления муниципальной услуги. Административный регламент определяет сроки и последовательность оказания муниципальной услуги, порядок взаимодействия получателей муниципальной услуги и должностных лиц (сотрудников) учреждения при осуществлении полномочий по оказанию муниципальной услуги.

Учреждение организует в рамках своих полномочий деятельность библиотек-филиалов по библиотечному обслуживанию населения.

1.2. Описание заявителей муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется любому физическому лицу, независимо от пола, возраста, национальности, образования, гражданства, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, а также любым юридическим лицам, независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности (далее заявитель).

1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги

Информирование о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется МУК ЦБС. Местонахождение МУК ЦБС и его юридический, почтовый адрес: 175350, Новгородская область, Марёвский район, с. Марёво, ул. Комсомольская, д.11.

1.3.1. Информация о месте нахождения, контактных телефонах и адресах структурных подразделений, графики работы структурных подразделений МУК ЦБС содержится в приложении настоящего Административного регламента.

1.3.2. Электронный адрес МУК ЦБС: cbs.marevo@yandex.ru

Интернет-сайт Марёвского муниципального района Новгородской области <http://marevoadm.ru>.

Телефоны специалистов МУК ЦБС, предоставляющих муниципальную услугу: 8-(816-63)-2-14-88; (абонемент, читальный зал, отдел информационных технологий).

График работы МУК ЦБС (администрации):

понедельник-пятница с 9-00 до 17-00;
перерыв с 13-00 до 14-00; ежедневно,
выходной: суббота.

Личный прием граждан осуществляется директором МУК ЦБС по адресу: 175350, Новгородская область, Марёвский район, с. Марёво, ул. Комсомольская, д.11. по рабочим дням (понедельник-пятница) с 09 до 13 часов, с 14-00 до 17-00, тел./факс 8(816-63)-2-14-88.

Информирование осуществляется безвозмездно.

1.3.3. Основными требованиями к информированию граждан о порядке исполнения муниципальной услуги являются:

- четкость изложения информации;
- полнота предоставления информации;
- наглядность форм предоставляемой информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

Информирование граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется в виде:

- индивидуального информирования;
- публичного информирования.

Индивидуальное информирование проводится в форме:

- устного информирования;
- письменного информирования.

Индивидуальное устное информирование обеспечивается работниками – специалистами МУК ЦБС.

При информировании (по телефону или лично) специалистами МУК ЦБС, осуществляющими индивидуальное устное информирование, должно начинаться с информации: о наименовании органа, в который обратился гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника, а затем в вежливой форме подробно проинформировать обратившегося гражданина по интересующим его вопросам.

Специалист МУК ЦБС, осуществляющий информирование, должен принять все необходимые меры для предоставления полного и оперативного ответа на вопрос, поставленный в обращении гражданина. Время ожидания ответа при информировании не должно превышать 20 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист МУК ЦБС, осуществляющий индивидуальное устное информирование, может предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначить другое удобное для заявителя время для индивидуального устного информирования.

На индивидуальное устное информирование (лично или по телефону) каждого гражданина специалист МУК ЦБС, осуществляющий индивидуальное устное информирование, выделяется не более 20 минут.

Индивидуальное письменное информирование предоставляется при наличии письменного обращения получателя муниципальной услуги посредством почтовой связи, электронной и факсимильной.

Ответ на обращение гражданина представляется в простой, четкой и понятной форме с указанием должности лица, подписавшего ответ, а также фамилии, имени, отчества и номера телефона непосредственного исполнителя. Ответ на обращение заявителя направляется в письменном виде по почтовому адресу (адресу электронной почты, факсу) обратившегося гражданина в срок, не превышающий 10 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения.

Публичное информирование граждан проводится посредством привлечения печатных средств массовой информации, радио, телевидения (далее - средства массовой информации), а также путем размещения информации на официальном сайте Марёвского муниципального округа Новгородской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Официальный сайт Марёвского муниципального округа должен:
содержать список регламентированных муниципальных услуг, предоставляемых МУК ЦБС, тексты регламентов, приложения к ним;
предоставлять заявителям возможность:
направления обращения и получения ответа в электронном виде.

Информация на информационных стендах в помещениях библиотек МУК ЦБС должна быть расположена последовательно, логично и должна содержать следующую информацию:

- текст настоящего Административного регламента;
- блок-схема, наглядно отображающая алгоритм прохождения административных процедур (приложение 3 к настоящему Административному регламенту);
- график (режим) работы библиотеки;
- правила пользования МУК ЦБС,
- устав МУК ЦБС;
- положение о структурном подразделении МУК ЦБС;
- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения»

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляется муниципальным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система» (Приложение 1 к настоящему Административному регламенту).

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги:

Конечными результатами предоставления муниципальной услуги является:
получение документа или его копии пользователем;
проведение мероприятия, организация выставки;
мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. При использовании средств телефонной связи информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется заявителю в момент обращения. Максимальная продолжительность ответа должностного лица библиотеки на вопросы заявителя не должна превышать 10 минут.

2.4.2. В помещении библиотеки муниципальная услуга предоставляется заявителю в соответствии с требованиями Постановления Министерства труда и социального развития «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках» от 03.02.1997 № 6.

Предоставление муниципальной услуги производится стационарно в соответствии с установленным расписанием работы библиотеки.

Срок выдачи документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, зависит от места оказания услуги и составляет:

в читальном зале – 5 мин.;
в зале абонементов – 8 мин.;
в зале абонементов для детей – 10 мин.;
из книгохранения – до 20 мин.;
при передаче запроса заявителя по каналу межбиблиотечного абонементов – до 15 дней.

2.4.3. Индивидуальное письменное консультирование при обращении заявителей осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением. Сроки рассмотрения письменных обращений, полученных по электронной почте и требования, предъявляемые к ответу на вышеуказанные обращения, определены Федеральным законом от 02.05.2006 года №59-ФЗ и составляют 30 календарных дней со дня подачи письменного обращения (образец письменного запроса приведен в приложении 4 к настоящему регламенту).

2.4.4. Срок предоставления муниципальной услуги с использованием сети «Интернет» зависит от технической возможности сети «Интернет» на оборудовании заявителя, который может варьироваться в зависимости от загруженности серверного оборудования и оперативной памяти при пользовании библиотечными компьютерами. В целом на загрузку электронных каталогов или базы данных библиотек может быть затрачено 1 – 3 минуты.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) («Российская газета», N 7, 21.01.2009);

Гражданский кодекс Российской Федерации, часть IV, от 18.12.2006 N 230-ФЗ («Парламентская газета», N 214-215, 21.12.2006);

Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета», 08.10.2003);

Федеральный закон от 09.10.1992 N 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» («Российская газета», 17.11.1992, N 248);

Федеральный закон от 29.12.1994 N 78-ФЗ «О библиотечном деле» («Российская газета», 17.01.1995, N 11 - 12);

Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» («Российская газета», 29.07.2006, N 165);

Федеральный закон от 25.07.2002 N 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности» («Российская газета», N 138-139, 30.07.2002.);

Федеральный закон «Об обязательном экземпляре документов» от 29 декабря 1994 года N 77-ФЗ («Российская газета», N 11-12, 17.01.1995);

Федеральный закон от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» («Российская газета», от 05.05.2006г. № 95

Областной закон от 01.12.2008 № 415-ОЗ «О библиотечном деле и обязательном экземпляре документов Новгородской области», с изменениями;

Устав Муниципального учреждения культуры «Централизованная библиотечная система»;

Правила пользования библиотеками Муниципального учреждения культуры «Централизованная библиотечная система»;

Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Новгородской области и Марёвского муниципального округа.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для

предоставления муниципальной услуги с разделением на документы и информацию, которые заявитель должен представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия

2.6.1. При обращении в ЦБС:

для лиц, достигших совершеннолетнего возраста – любой документ, удостоверяющий личность;

несовершеннолетние граждане в возрасте до 14 лет предъявляют документы, удостоверяющие личность их родителей или законных представителей;

для юридических лиц (при наличии договора, заключенного между юридическим лицом и департаментом на информационно-библиотечное обслуживание) – надлежащим образом оформленные полномочия (доверенность);

2.6.2. При обращении заявителя посредством Интернет-сайта, в некоторых случаях от заявителя может потребоваться прохождение процедуры электронной регистрации, авторизации, аутентификации;

2.6.3. При обращении заявителя в ЦБС специалист библиотеки не вправе требовать от заявителя каких-либо иных документов и (или) осуществления действий, кроме указанных в п. 2.6.1. настоящего Административного регламента.

2.6.4. Перечень документов необходимых для получения муниципальной услуги, находящихся в распоряжении ЦБС:

письменный запрос по теме (образец представлен в Приложении 3 к настоящему Административному регламенту);

формуляр читателя – документ (Приложение 2), заполняемый специалистом библиотеки, предназначенный для учета пользователей (заявителей), содержащий информацию о пользователе, о выданных и возвращенных им документах, на котором после его заполнения ставится личная подпись заявителя.

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

Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги является:

нахождение заявителя в помещении ЦБС с явными признаками алкогольного (наркотического) опьянения;

в случае, если от заявителя исходит резкий неприятный запах, делающий нецелесообразным его совместное пребывание в помещении с другими посетителями библиотеки;

в случае, если одежда заявителя имеет явные следы грязи, что может привести к порче (загрязнению) имущества библиотеки или имущества других посетителей библиотеки;

нарушение Правил пользования библиотекой.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.8.1. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги не имеется.

2.8.2. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги, являются:

не предъявление заявителем (его законным представителем) документов, указанных в пункте 2.6.1. настоящего Административного регламента;

нарушение Правил пользования библиотеками Муниципального учреждения культуры «Централизованная библиотечная система»;

отсутствие необходимых документов в фонде библиотеки или баз данных;

несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;

документ находится на переплете, в ремонте;
документ занят другим пользователем;
по техническим причинам.

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы её взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

В рамках предоставления муниципальной услуги заявителям могут быть оказаны дополнительные услуги, в том числе платные, перечень которых предусмотрен Прейскурантом услуг библиотек.

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

Максимальное время ожидания заявителем в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги в помещении библиотек не должно превышать:

при первичном обращении заявителя (включая регистрацию заявителя в ЦБС) – 20 минут;

при перерегистрации – 5 минут;

при последующем обращении (при котором не требуется регистрация или перерегистрация заявителя) – 5 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

Регистрация запроса заявителя при личном обращении в ЦБС осуществляется должностным лицом ЦБС в момент обращения в течение не более 10 минут в тетради учета выдачи библиографических справок, в тетради учета посещений граждан.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, 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. Помещения библиотеки должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых муниципальных услуг. Специалисты библиотеки должны быть аттестованы, их рабочие места оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать предоставление муниципальной услуги; обеспечены доступом в сеть «Интернет» (при наличии технической оснащенности библиотеки).

Мебель и оборудование должны быть удобными, функциональными, надежными, эстетичными, соответствовать требованиям эргономики и дизайна.

Центральный вход в здание, где предоставляется муниципальная услуга, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской) с наименованием библиотеки ЦБС.

Для предоставления муниципальной услуги используется любое рабочее место, оборудованное доступом к сети Интернет и компьютером, отвечающим минимальным системным требованиям, в любое удобное для заявителя время, в рамках режима рабочего времени ЦРБ;

2.12.2. Места ожидания и приема заявителей оборудуются:

информационными стендами;
расходными материалами, канцелярскими товарами;
стульями и столами (стойками) для возможности оформления документов;
компьютерами для заявителей с доступом в Интернет (при наличии технической оснащённости библиотеки);

первичными средствами пожаротушения;

2.12.3. Текстовая информация размещается на информационных стендах в помещениях, предназначенных для предоставления муниципальной услуги, на видном месте в общедоступной зоне:

текст настоящего Административного регламента;

блок-схема, наглядно отражающая алгоритм прохождения административной процедуры;

контактная информация о руководителе учреждения с указанием Ф.И.О., должности, телефона, времени и месте приема посетителей;

2.12.4. Сведения об информационных материалах, визуальная и мультимедийная информация отражается на сайте Администрации Марёвского муниципального округа.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

своевременный прием граждан;

соблюдение требований Административного регламента при предоставлении муниципальной услуги;

полнота оказания муниципальной услуги в соответствии с установленными Административным регламентом требованиями;

результативность оказания муниципальной услуги.

2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме

2.14.1. Административные действия должностных лиц, предусмотренные, настоящим Административным регламентом, могут предоставляться на базе отдела МФЦ Марёвского муниципального округа (далее МФЦ) в соответствии с соглашением и нижеприведенным графиком приема граждан.

Место нахождение МФЦ:

175350, Новгородская область, с. Марёво, ул. Советов, д. 27.

График (режим) приема заинтересованных лиц по вопросам предоставления государственной услуги специалистами МФЦ:

Понедельник – с 8.30 ч. – 17.00 ч.

Вторник – с 8.30 ч. – 17.00 ч.

Среда – с 8.30 ч. – 17.00 ч.

Четверг – с 10.00 ч. – 17.00 ч.

Пятница – с 8.30 ч. – 17.00 ч.

Суббота, Воскресенье – выходной день.

Справочные телефоны:

уполномоченного должностного лица: (8 816 2) 60-88-06 доб. 5390.

Адрес электронной почты: mfcsmarevo@mail.ru.

Заявителям предоставляется возможность получения информации о предоставляемой муниципальной услуге, форм заявлений и иных документов, необходимых для получения государственной услуги в электронном виде на официальном сайте Администрации муниципального района и областной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций)

Новгородской области» и федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

Интернет - обращения поступают в уполномоченный орган через официальный сайт Администрации муниципального округа, а также через единый портал государственных и муниципальных услуг путем заполнения заявителем специальной формы, содержащей необходимые реквизиты. Интернет - обращение распечатывается, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

Ответ на Интернет-обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении;

2.14.2. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении муниципальной услуги

Специалисты не вправе требовать от заявителя: представления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

предоставления документов и информации, в том числе об оплате государственной пошлины, взимаемой за предоставление муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

Ответственность за достоверность и полноту предоставляемых сведений и документов возлагается на заявителя.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

Предоставление муниципальной услуги осуществляется как непосредственно в помещениях библиотек, так и в режиме удаленного доступа по сети «Интернет». В случае проведения массового мероприятия, муниципальная услуга предоставляется, как в помещениях библиотек, так и в общественных местах.

3.1. Состав административных процедур:

обращение заявителя;
регистрация запроса заявителя;
регистрация (перерегистрация) получателя муниципальной услуги;
принятие решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги;
поиск запрашиваемого документа;
предоставление муниципальной услуги;
предоставление муниципальной услуги в виде проведения массовых мероприятий.

Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в Приложении 3 к Административному регламенту.

3.2. Описание административных процедур.

3.2.1. Обращение заявителя.

Основанием для начала процедуры является личное обращение заявителя в ЦРБ

либо выход заявителя на официальный сайт в сети «Интернет». Заявитель вправе обратиться в помещение библиотек, как с устным, так и с письменным запросом (образец заполнения письменного запроса по теме представлен в Приложении 4 к Административному регламенту). В случае отсутствия оснований, указанных в п. 2.8. Административного регламента результатом прохождения административной процедуры будет являться переход к регистрации запроса заявителя.

В случае наличия оснований, указанных в п. 2.8. Административного регламента должностным лицом библиотеки предлагается заявителю покинуть помещение библиотеки;

3.2.2. Регистрация запроса заявителя.

Основанием для начала процедуры является обращение заявителя запросом о предоставлении информации (документа) по конкретной теме.

Специалист библиотеки немедленно после обращения заявителя регистрирует письменный запрос в тетради учета библиографических справок в течение не более 10 минут, при этом указываются дата обращения, ФИО заявителя, тема запроса.

В случае обращения заявителя с устным запросом о предоставлении информации, запрос регистрируется в тетради учета посещений граждан, при этом также указываются дата обращения, ФИО заявителя, тема запроса;

3.2.3. Регистрация (перерегистрация) получателя муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя с зарегистрированным запросом о предоставлении информации.

1) В случае личного обращения заявителя в ЦРБ, его регистрация (перерегистрация) производится путем заполнения специалистом библиотеки формуляра читателя по предъявлению документов, указанных в п. 2.6.1. Административного регламента, где указываются фамилия, имя, отчество заявителя, год рождения, место работы (учебы), должность, адрес и контактный телефон, ставится личная подпись заявителя, после чего, заявитель знакомится с Правилами пользования библиотекой. Процедура первичной регистрации занимает не более 10 минут, перерегистрации – не более 5 минут. В результате прохождения процедуры должностным лицом библиотеки принимается решение о переходе к административной процедуре, указанной в п. 3.2.4. Административного регламента;

3.2.4. Принятие решение о предоставлении муниципальной услуги либо отказе в ее предоставлении.

Основанием для принятия решения о предоставлении муниципальной услуги является прохождение процедуры регистрации запроса заявителя, регистрации (перерегистрации) заявителя;

Основанием для принятия решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги является: отказ заявителя от прохождения процедуры регистрации (перерегистрации), наличие оснований, указанных в пп. 2, 4, 7 п. 2.9.2. Административного регламента.

В случае положительного результата прохождения административной процедуры должностное лицо приступает к поиску запрашиваемой информации. В случае отрицательного результата – заявителю дается мотивированный ответ, как в письменной, так и в устной форме;

3.2.5. Поиск запрашиваемой информации.

Основанием для начала поиска запрашиваемой информации является принятие решения о предоставлении муниципальной услуги заявителю.

Поиск информации может осуществляться дежурным библиографом в соответствии с заполненным запросом по теме либо заявителем путем предоставления ему рабочего места, оборудованного компьютером, имеющим техническую возможность

доступа к сети «Интернет», после чего специалистом библиотеки вводится в поисковую строку запрос информации, проводится инструктаж, консультация и оказание помощи по вопросам поиска документов по электронному каталогу на сайте ЦБС, кроме того, поиск информации может осуществляться по алфавитному каталогу в помещении библиотеки.

Время поиска информации по электронному каталогу зависит от технической возможности компьютера, скоростного режима сети «Интернет».

Инструктаж, консультация и оказание помощи по вопросам поиска документов по электронному каталогу на сайте ЦБС проводится в течение 15 минут.

Время поиска информации дежурным библиографом по алфавитному каталогу не должно превышать 20 минут.

В результате положительного поиска информации заявителю в запросе заявителя ставится отметка о месте нахождения запрашиваемого документа (информации) (то есть в читальном зале, в зале абонемента, в другом филиале библиотеки ЦБС), либо выдается информация, запрашиваемый документ.

В случае отрицательного результата поиска информации, специалистом библиотеки принимается решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги по причинам, указанным в п. 3, 5, 6 п. 2.9.2 Административного регламента;

3.2.6. Предоставление муниципальной услуги.

3.2.6.1. Основанием для начала процедуры является положительный результат поиска запрашиваемого документа (информации).

Специалист библиотеки осуществляет выдачу документа (в печатном или электронном виде) или его копии для временного пользования в читальном зале, на абонементе.

На обслуживание одного заявителя отводится не более 20 минут.

Предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда производится в зависимости от спроса на него в срок от 14 до 30 дней;

3.2.6.2. При отсутствии документа в фонде ЦБС заявителю в соответствии с пп. 3 п. 2.9.2. Административного регламента может быть отказано в предоставлении муниципальной услуги, однако с согласия заявителя должностным лицом может быть направлен заказ документа по межбиблиотечному абонементу (далее - МБА). Сотрудник библиотеки заполняет бланк-заказ, проставляет регистрационный номер, дату, уточняет указанные заявителем сведения о заказываемом документе, цели запроса, источнике, осуществляет библиографическую доработку заказа, проверяет наличие запрашиваемого документа в библиотеках города, области, региона, в том числе по сводному каталогу и направляет бланк-заказ по МБА. Сотрудник библиотеки принимает документ, присланный по МБА, извещает пользователя о получении запрошенного документа и сроке пользования им. После чего документ, полученный по МБА, выдается заявителю в читальном зале.

Максимальный срок передачи заказа составляет до 15 дней; срок пользования изданиями – до 45 дней;

3.2.6.3. Вне стационарного обслуживания заявителя (пункты выдачи, передвижные библиотеки, книгоношество) производится путем заключения договора между библиотекой и организацией, где будет осуществляться обслуживание.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в момент предоставления документа (издания) заявителю.

Муниципальная услуга считается предоставленной, если заявителю предоставлена запрашиваемая информация (документ) или дан мотивированный ответ о невозможности ее выполнения;

3.2.7. Организация и проведение массовых мероприятий.

Основанием для начала Административной процедуры является утвержденный

директором ЦБС ежегодно сводный годовой план массовых мероприятий ЦБС.

Виды массовых мероприятий:

крупные массовые мероприятия (читательские конференции, презентации книг, тематические вечера, диспуты, вечера вопросов и ответов, устные журналы, детские утренники);

На подготовку и проведение крупного массового мероприятия отводится 65 часов. книжные выставки (тематические выставки, выставки-персоналии, выставки – просмотры);

На оформление книжной выставки отводится-11 часов.

Организацию и проведение мероприятий осуществляют должностные лица структурных подразделений ЦБС.

В случае организации и проведения крупных массовых мероприятий выполняются следующие действия:

определение темы мероприятия, его читательского и целевого назначения;

составление программы (проекта) массового мероприятия;

формирование аудитории (предварительные беседы, обзоры, опросы и т.д.);

написание сценария массового мероприятия;

реклама массового мероприятия (подготовка афиш, программ, приглашений);

оповещение заявителей посредством размещения афиш, публикаций в СМИ.

В случае оформления книжных выставок выполняются следующие действия:

выбор объекта выставки;

определение названия, читательского и целевого назначения;

выделение 2-5 проблемных вопросов, которые станут разделами выставки, подбор цитатного материала;

формирование аудитории;

подбор цитатного материала к проблемным вопросам;

разработка ассоциативного ряда: отбор репродукций, фотоснимков, портретов;

подготовка краткой устной экскурсии по выставке или обзора;

реклама выставки (объявление, афиши). Оповещение пользователей (заявителей).

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в момент проведения массового мероприятия.

Результатом выполнения административной процедуры является проведение массового мероприятия, в соответствии с утверждаемым ежегодно сводным планом проведения массовых мероприятий;

Результат выполнения административной процедуры отражается в протоколе массового мероприятия или паспорте выставки, содержащих дату проведения мероприятия, место проведения, количество лиц, присутствовавших на мероприятии, цели и итоги мероприятия.

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля

Текущий контроль за предоставлением муниципальной услуги, соблюдением и исполнением положений Административного регламента, и иных нормативно-правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется директором ЦБС, ответственным за организацию работы учреждения по предоставлению услуги.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок:

полноты и качества исполнения муниципальной услуги,

выявления нарушений прав потребителей муниципальной услуги;

рассмотрения, своевременного принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги

Контроль за предоставлением муниципальной услуги может осуществляться путем проведения плановых (ежегодных) и внеплановых (по конкретному обращению заявителя) проверок.

Плановая проверка осуществляется отделом культуры Марёвского муниципального округа, в рамках проведения плановых комплексных проверок деятельности подведомственных учреждений, осуществляемых на основании соответствующих приказов отдела культуры о проведении проверок в соответствии с утвержденным графиком, но не чаще одного раза в два года.

Внеплановые проверки предоставления муниципальной услуги осуществляются директором библиотеки и (или) его заместителем, отделом культуры по конкретным обращениям заявителей.

Результаты проведения плановых комплексных проверок оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и формулируются предложения по их устранению, решается вопрос о привлечении виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

Персональная ответственность, права и обязанности должностных лиц ЦБС, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

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

5.1. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействий) и решений, принятых(осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги;

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

действия (бездействие) и решения должностных лиц, специалистов МУК ЦБС.

заявитель может обратиться с жалобой на действия (бездействие) и решения, осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего Административного регламента, устно или письменно в следующих случаях:

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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

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;

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;

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

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

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий государственную услугу, либо орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего государственную услугу, либо органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего государственную услугу, либо органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, 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.

5.3. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих устанавливаются соответственно нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

5.4. Жалоба должна содержать

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

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;

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

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.

5.5. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы(претензии) либо приостановления её рассмотрения:

если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ,

если содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи, если текст жалобы не поддается прочтению, если фамилия и почтовый адрес не поддаются прочтению.

если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства уполномоченное должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в МУК ЦБС. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

5.6. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования):

Заявитель в своей жалобе в обязательном порядке указывает:
фамилию, имя, отчество;
почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
изложение сути жалобы;
личную подпись и дату.

5.7. Органы местного самоуправления муниципального района и должностные лица, которым может быть адресована жалоба (претензия):

Главе администрации Марёвского муниципального округа;
заведующей отделом культуры и спорта социального комитета Администрации Марёвского муниципального округа;
директору МУК ЦБС;

5.8. Сроки рассмотрения жалобы

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.

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

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;

отказывает в удовлетворении жалобы.

5.10. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п.5.7. настоящего раздела Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы

по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

5.11. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностного лица, наделенного полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с п.5.2. настоящего раздела Административного регламента, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры

к административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
«Организация библиотечного обслуживания
населения библиотеками округа»

ПЕРЕЧЕНЬ

**учреждений культуры Маревского муниципального округа Новгородской области,
по организации библиотечного обслуживания населения библиотеками округа**

№ п/п	Название учреждения	Адрес, телефоны	Режим работы	Услуги, оказываемые населению
1.	Районная центральная библиотека	Новгородская обл., с. Марёво, ул. Комсомольская, д. 11 Телефон: 89506856922 Эл.почта: cbs.marevo@yandex.ru	Пн.-пт. с 10 ⁰⁰ :18 ⁰⁰ Вс. с 10 ⁰⁰ :17 ⁰⁰ Обед с 13 ⁰⁰ :14 ⁰⁰ Сб. - выходной	- предоставление населению возможности пользования общедоступными библиотеками;
2.	Районная детская библиотека	Новгородская обл., с. Марёво, ул. Комсомольская, д. 11 Телефон: 89212030057 Эл.почта: cbs.marevo@yandex.ru	Пн.-пт. с 09 ⁰⁰ :17 ⁰⁰ Обед с 13 ⁰⁰ :14 ⁰⁰ Сб., вс. - выходной	- предоставление информации о наличии в библиотечном фонде конкретных документов;
3.	Велильская библиотека – филиал МУК ЦБС	Новгородская обл., Маревский район, д. Седловщина, ул. Народная, д.1. Телефон: 89210287379 Эл. почта: evstnad@gmail.com	Пн.-пт. с 09 ⁰⁰ :17 ⁰⁰ Обед с 13 ⁰⁰ :14 ⁰⁰ Сб., вс. - выходной	- предоставление во временное пользование любого документа из библиотечного фонда в соответствии с «Правилами пользования библиотекой»;
4.	Горновская библиотека – филиал МУК ЦБС	Новгородская обл., Маревский район, д. Горное, ул. Труда, д.5. Телефон: 89210233245 Эл. почта: ol.safonova2017@yandex.ru	Пн.-пт. с 09 ⁰⁰ :16 ²⁵ Обед с 13 ⁰⁰ :14 ⁰⁰ Сб., вс. - выходной	- предоставление справочной и консультативной помощи о возможностях удовлетворения запроса с помощью других библиотек;
5.	Липьевская библиотека – филиал МУК ЦБС	Новгородская обл., Маревский район, д. Липье, ул. Строителей, д.1 Телефон: 89211938314	Пн.-пт. с 09 ⁰⁰ :17 ⁰⁰ Обед с 13 ⁰⁰ :14 ⁰⁰ Сб., вс. - выходной	
6.	Любенская библиотека – филиал МУК ЦБС	Новгородская обл., Маревский район, д. Любно, ул. Детская, д.21 Телефон: 89218408610 Эл. почта: molvotitsy.library@yandex.ru	Обслуживание вне стационарно 2 раза в месяц	

№ п/п	Название учреждения	Адрес, телефоны	Режим работы	Услуги, оказываемые населению
7.	Мамоновщинская библиотека – филиал МУК ЦБС	Новгородская обл., Мареvский район, д. Мамоновщина, ул. Центральная, д.1 Телефон: 89210233245 Эл. почта: ol.safonova2017@yandex.ru	Обслуживание вне стационарно 2 раза в месяц	пользователям возможности посещения и участия в организуемых библиотекой массовых мероприятиях;
8.	Моисеевская библиотека – филиал МУК ЦБС	Новгородская обл., Мареvский район, д. Моисеево, ул. Садовая, д.7 Телефон: 89210241158 Эл. почта: pereulok1964@bk.ru	Пн.-пт. с 09 ⁰⁰ :17 ⁰⁰ Обед с 13 ⁰⁰ :14 ⁰⁰ Сб., вс. - выходной	- получение библиографическо го списка литературы по заданной теме;
9.	Молвотицкая библиотека – филиал МУК ЦБС	Новгородская обл., Мареvский район, с. Молвотицы, ул. Зеленая, д.9 Телефон: 89218408610 Эл. почта: molvotitsy.library@yandex.ru	Пн.-пт. с 09 ⁰⁰ :17 ⁰⁰ Обед с 13 ⁰⁰ :14 ⁰⁰ Сб., вс. - выходной	- тематический подбор документов по предварительному заказу;
10.	Новодеревенская библиотека – филиал МУК ЦБС	Новгородская обл., Мареvский район, д. Новая Деревня, Новая,13 Телефон: 89210241158 Эл. почта: pereulok1964@bk.ru	Обслуживание вне стационарно 2 раза в месяц	- доступ к банку данных сценарного материала;
11.	Новорусская библиотека – филиал МУК ЦБС	Новгородская обл., Мареvский район, д. Новая Русса, ул.Центральная,4 Телефон: 89210233402	Пн.-пт. с 09 ⁰⁰ :16 ²⁵ Обед с 13 ⁰⁰ :14 ⁰⁰ Сб., вс. - выходной	
12.	Луговская библиотека – филиал МУК ЦБС	Мареvский район, д. Афаносово, ул. Центральная, д.37 Телефон: 89216904892	Внеcтационарно е обслуживание	

Приложение 2
к административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
«Организация библиотечного обслуживания
населения библиотеками округа»

читательский формуляр библиотеки

Заметки библиотекаря

Формуляр читателя

№

год

Фамилия

Имя, отчество

Год рождения

Образование

Профессия

Место работы

Индекс, служебный адрес, телефон

Учебное заведение (если учится)

Индекс, домашний адрес, телефон

Паспорт: серия №

Кем выдан и когда

Состоит читателем библиотеки с

Правила библиотеки обязуюсь выполнять

Подпись читателя

Приложение 3
к административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
«Организация библиотечного обслуживания
населения библиотеками округа»

Блок-схема
«Организации библиотечного обслуживания населения библиотеками округа»

Запись пользователя в библиотеку, оформление читательского формуляра пользователя в соответствии с представленными документами.

Время заполнения 10 мин.



Выполнение запроса пользователя, осуществление выдачи документов (формирование соц. заказа, изучение потребностей)



Обслуживание
пользователей в
читальном зале
7-12 мин



Обслуживание
пользователей на
абонементе
(выдача
литературы
на дом –сроком на
14 -30 дней)
20 мин.



Обслуживание
пользователя по
межбиблиотечному
абонементу (МБА)
15 дней



Мониторинг удовлетворенности представленной муниципальной услугой в области библиотечного образования

Приложение 4
к административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
«Организация библиотечного обслуживания
населения библиотеками округа»

Форма письменного обращения (Запроса)

**по предоставлении МУК «Центральная библиотечная система» муниципальной
услуги по организации библиотечного обслуживания населения библиотеками
округа**

**Руководителю муниципального учреждения культуры
«Централизованная библиотечная система»**

филиал № _____

(название библиотеки)

*Ф.И.О. (наименование) заявителя _____

*Почтовый адрес _____

Индекс: _____ / _____

Адрес электронной почты (при наличии) _____

@ _____

Контактный телефон (при наличии) _____

ЗАЯВЛЕНИЕ.

Прошу предоставить мне информацию о _____

Информацию прошу предоставить следующим способом (нужное подчеркнуть):

- выслать по указанному адресу;
- отправить на указанный адрес электронной почты;
- получу лично в руки _____

(указать библиотеку получения)

«_____» _____ 20 ____ г. ____ в _____ час.

(указать желаемую дату и время получения)

Подпись заявителя _____ / _____ /

фамилия, инициалы

дата