

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

1. Общие положения

Административный регламент (далее - Регламент) муниципального казенного учреждения культуры «Валуйская централизованная библиотечная система» (далее - МКУК «Валуйская ЦБС») по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки», разработан в целях обеспечения прав и интересов физических и юридических лиц - получателей муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей» (далее - Муниципальная услуга).

Регламент устанавливает порядок, сроки и последовательность действий административных процедур при предоставлении Муниципальной услуги по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки, определяет основные параметры и требования к качеству и содержанию предоставляемой услуги.

Действие Регламента распространяется на все подразделения МКУК «Валуйская ЦБС», осуществляющие обслуживание пользователей через стационарные библиотеки МКУК «Валуйская ЦБС», внестационарные формы обслуживания и в режиме удаленного доступа.

Муниципальная услуга «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» 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.

1.1. Предмет регулирования административного регламента

1.1.1. Муниципальная услуга предоставляется муниципальным казенным учреждением культуры «Валуйская централизованная библиотечная система», которая состоит из Центральной библиотеки (с функциональными отделами) и 32 библиотек-филиалов.

Доступность и комфортность оказания услуг обеспечивается посредством наличия пользовательских мест, в том числе обеспечивающих доступ к интернет-ресурсам, доступных часов работы, возможности отправки запросов через электронную почту.

Формы (условия) оказания услуги:

- удаленно через сеть Интернет;
- в стационарных условиях;

– вне стационара.

1.1.2. Предоставление Муниципальной услуги непосредственно в помещении библиотеки на традиционных (бумажных) носителях и в электронном виде, осуществляется в соответствии с режимом работы библиотек.

1.1.3. Действие регламента распространяется на все подразделения МКУК «Валуйская ЦБС», осуществляющие обслуживание пользователей через систему абонементов и читальных залов, внестационарного обслуживания, а также в режиме удалённого доступа.

1.1.4. Исполнение порядка предоставления Муниципальной услуги, устанавливаемого Регламентом, возлагается на сотрудников структурных подразделений МКУК «Валуйская ЦБС» в рамках их должностных обязанностей и в соответствии с Правилами пользования МКУК «Валуйская ЦБС».

1.2. Круг заявителей

Заявителями (пользователями) Муниципальной услуги являются:

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

1.3. Содержание Муниципальной услуги

1.3.1. Муниципальная услуга по осуществлению в МКУК «Валуйская ЦБС» библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей включает пять видов обслуживания:

- предоставление (выдача) документов и копий документов из фондов МКУК «Валуйская ЦБС» в помещениях библиотек по запросам пользователей на абонементных, в читальных залах, а также путём доступа к полнотекстовым базам данных и сетевым ресурсам удалённого доступа с компьютеров библиотек;
- предоставление (выдача) документов и копий документов из фондов МКУК «Валуйская ЦБС» удалённым пользователям по МБА (межбиблиотечный абонемент), ЭДД (электронная доставка документов), а также путём доступа к электронным ресурсам МКУК «Валуйская ЦБС» и сетевым ресурсам удалённого доступа, размещённым на сайтах библиотек;
- предоставление (выдача) документов и копий документов из фондов МКУК «Валуйская ЦБС» удалённым пользователям внестационарно;
- справочно-библиографическое и информационное обслуживание посетителей библиотек;
- справочно-информационное обслуживание удалённых пользователей в виртуальном режиме.

1.3.2. Данная Муниципальная услуга в соответствии с Уставом МКУК «Валуйская ЦБС» относится к основной деятельности библиотеки и финансируется из средств муниципального бюджета.

1.3.3. Пользователями Муниципальной услуги являются физические и юридические лица Российской Федерации и иностранных государств, либо их законные представители (далее заявители) независимо от пола, возраста, национальности, социального положения, форм собственности, ведомственной принадлежности и места регистрации, осуществляющими свою деятельность на территории Валуйского городского округа, обратившиеся за получением муниципальной услуги. Иностранцы и иногородние граждане, а также лица без гражданства обслуживаются в соответствии с Правилами пользования библиотекой.

1.4. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

МКУК «Валуйская ЦБС» организует в рамках своих полномочий деятельность подведомственных структурных подразделений (отделов/секторов центральной библиотеки и библиотек-филиалов) по предоставлению получателю Муниципальной услуги:

- при личном обращении пользователя;
- с использованием средств телефонной связи;
- с использованием электронной почты.

Информация о Муниципальной услуге является открытой и общедоступной. Информацию о Муниципальной услуге можно получить в МКУК «Валуйская ЦБС», головным звеном которого является Валуйская центральная библиотека, которая формирует, хранит и предоставляет пользователям наиболее полное универсальное собрание тиражированных документов в пределах Валуйского городского округа.

Информация, обеспечивающая доступность получения Муниципальной услуги, размещается в помещениях библиотеки, на сайте МКУК «Валуйская ЦБС», в средствах массовой информации, посредством телефонной связи.

При входе в здания библиотеки на информационных стендах, а также в отделах библиотеки размещаются сведения о режиме работы МКУК «Валуйская ЦБС», Правила пользования МКУК «Валуйская ЦБС», полный перечень оказываемых библиотекой услуг, информация о проводимых культурно-просветительских мероприятиях, информация о способах доведения отзывов, замечаний и предложений пользователей о работе МКУК «Валуйская ЦБС».

Вывеска, содержащая информацию о графике работы библиотеки, размещается при входе в здание Валуйской центральной библиотеки и библиотек-филиалов.

Посетители МКУК «Валуйская ЦБС» могут предварительно ознакомиться с библиотекой и её возможностями на сайте библиотеки.

Информирование о порядке предоставления Муниципальной услуги по телефону осуществляется в рабочие дни в соответствии с графиком работы МКУК «Валуйская ЦБС».

Справочная информация о месте нахождения, графике (режиме) работы, справочных телефонах, адресах электронной почты МКУК «Валуйская ЦБС» и его структурных подразделениях, размещена на официальном сайте МКУК «Валуйская ЦБС» (<http://val-library.ru/>) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru>) и региональной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг Белгородской области» (<http://www.gosuslugi31.ru>) в форме публичного информирования, а также на информационных стендах в месте предоставления Муниципальной услуги.

В целях доступности получения информации о Муниципальной услуге для людей с ограниченными возможностями здоровья по зрению обеспечивается адаптация официального сайта МКУК «Валуйская ЦБС» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с учетом особых потребностей инвалидов по зрению с приведением его к международному стандарту доступности веб-контента и веб-сервисов (WCAG).

2. Стандарт предоставления Муниципальной услуги

2.1. Наименование Муниципальной услуги

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

2.2. Наименование органа, предоставляющего Муниципальную услугу

Муниципальную услугу предоставляет МКУК «Валуйская ЦБС» и его структурные подразделения.

МКУК «Валуйская ЦБС», предоставляющее Муниципальную услугу не вправе требовать от заявителя осуществление действий, в том числе согласований, необходимых для получения Муниципальной услуги и связанных с обращением в иные муниципальные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный Правительством Российской Федерации.

2.3. Срок предоставления Муниципальной услуги

- при первичном обращении заявителя (включая регистрацию заявителя) – до 20 минут;
- при перерегистрации пользователя – до 17 минут;
- при последующем обращении (при котором не требуется регистрация или перерегистрация заявителя) – 15 минут;
- при доставке документа из другой библиотеки-филиала МКУК «Валуйская ЦБС» – 2 дня;
- при электронной доставке документа или доставке документа по межбиблиотечному абонементу из библиотек, не входящих в структуру МКУК «Валуйская ЦБС» – до 30 дней.

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 использовании библиотечными компьютерами.

2.4. Результат предоставления Муниципальной услуги

2.4.1. В стационарных условиях: предоставление документа во временное пользование, возврат документа в библиотечный фонд, предоставление библиографической справки, предоставление справки о наличии документа в фонде, предоставление информации о документе, предоставление документа для использования в помещении библиотеки, предоставляющей Муниципальную услугу;

2.4.2. вне стационара: предоставление документа во временное пользование, возврат документа в библиотечный фонд, предоставление информации об экземпляре, предоставление экземпляра для использования в присутствии представителя библиотеки, предоставляющей Муниципальную услугу;

2.4.3. удаленно через сеть Интернет: предоставление полнотекстовой копии экземпляра, предоставление информации о наличии экземпляра в фонде, предоставление библиографической информации.

2.5. Правовые основания для предоставления Муниципальной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление Муниципальной услуги подлежит обязательному размещению на официальном сайте МКУК «Валуйская ЦБС» (<http://val-library.ru/>) в сети «Интернет», в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru>) и региональной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг Белгородской области» (<http://www.gosuslugi31.ru>)

в форме публичного информирования, а также на информационных стендах в месте предоставления Муниципальной услуги.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги

2.6.1. При непосредственном визите в библиотеку обслуживание осуществляется на основании документов, подтверждающих личность заявителя. К ним относятся:

- документы, удостоверяющие личность гражданина Российской Федерации, в том числе военнослужащих, а также документы, удостоверяющие личность иностранного гражданина, лица без гражданства, включая вид на жительство и удостоверение беженца (содержащие фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации), или аналогичный документ одного из законных представителей ребенка – для лиц, не достигших 14 лет.

На основании представленных документов на заявителя оформляется формуляр читателя (Приложение № 1) - документ, заполняемый специалистом библиотеки, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, о выданных пользователю и возвращенных им документах.

Договор на оказание услуги считается заключенным с момента оформления формуляра читателя на заявителя.

Заявитель имеет право обратиться за Муниципальной услугой:

- лично, либо через своих представителей.
- электронной почтой на электронный адрес библиотеки;
- по телефону - о заявке на библиотечную услугу, либо о продлении сроков пользования документом.

2.6.2. Запрещается требовать от заявителя Муниципальной услуги:

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

- предоставления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Белгородской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении МКУК «Валуйская ЦБС», иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Заявитель вправе представить

указанные документы и информацию в МКУК «Валуйская ЦБС» по собственной инициативе;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения Муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, либо в предоставлении Муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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

2.6.3. Для получения Муниципальной услуги посредством телефонной связи и через информационно - телекоммуникационную сеть Интернет (при помощи электронной почты) никаких документов не требуется. Регистрация производится согласно информации, переданной пользователем.

2.6.4. Если заявителем выступает юридическое лицо, предьявляется договор, заключенный между юридическим лицом и учреждением на обслуживание юридического лица.

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

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

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении Муниципальной услуги.

2.8.1. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги:

- завершение установленной законом процедуры ликвидации муниципальной библиотеки, оказывающей Муниципальную услугу, решение о которой принято учредителем;

- несоответствие обращения содержанию Муниципальной услуги;
- несоответствие документов, представленных заявителем для регистрации, требованиям действующего законодательства, «Правилам пользования библиотеками МКУК «Валуйская ЦБС»;
- текст электронного обращения не поддается прочтению;

При наличии оснований для приостановления оказания муниципальной услуги в адрес заявителя в течение одного рабочего дня направляется письменное сообщение о приостановлении предоставления муниципальной услуги, где указывается срок на устранение причин, послуживших приостановлению муниципальной услуги. Срок не может превышать 14 дней.

2.8.2. 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 МКУК «Валуйская ЦБС»;
- нарушение сроков возврата документов из фондов библиотек МКУК «Валуйская ЦБС»;
- причинение ущерба библиотеке;
- нарушение Правил пользования библиотеками МКУК «Валуйская ЦБС»;
- нахождение заявителя в состоянии алкогольного, наркотического опьянения, социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и так далее).

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении Муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

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

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

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении Муниципальной услуги.

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

Регистрация запроса, поступившего посредством телефонной связи и через информационно - телекоммуникационную сеть Интернет (при помощи электронной почты), производится в течение 10 минут (в рабочее время) с момента приема запроса.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется Муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении Муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой Муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

Отделы и структурные подразделения МКУК «Валуйская ЦБС» размещаются с учетом максимальной пространственной доступности. Используется любая удобная для жителей форма доступности: в стационарной библиотеке или библиотечном пункте. Доступность отделов и структурных подразделений МКУК «Валуйская ЦБС» для всего населения обеспечивается её удобным месторасположением – в центре микрорайона/поселка, сельской территории, вблизи транспортных сообщений.

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.

Места предоставления Муниципальной услуги оборудуются средствами пожаротушения, обеспечивается свободный доступ лиц с ограниченными возможностями здоровья.

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

2.12.1. Требования к помещениям МКУК «Валуйская ЦБС» и его структурным подразделениям, в которых предоставляется Муниципальная услуга, в части обеспечения доступности для инвалидов:

- возможность беспрепятственного входа в помещение, в котором осуществляется предоставление Муниципальной услуги, и выхода из него;

- возможность самостоятельного передвижения в помещении, в котором осуществляется предоставление Муниципальной услуги, в том числе с помощью специалистов, предоставляющих Муниципальную услугу, ассистивных и вспомогательных технологий;

- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в здание, в котором осуществляется предоставление Муниципальной услуги, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью специалистов, предоставляющих Муниципальную услугу;

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

- содействие инвалиду при входе в здание, в котором осуществляется предоставление Муниципальной услуги, и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

- надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к помещениям, в которых осуществляется предоставление Муниципальных услуг, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;

- обеспечение допуска в помещение, в котором предоставляется услуга, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;

- оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления Муниципальной услуги, в том числе об оформлении необходимых документов, о совершении ими других необходимых действий;

- предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска в помещение сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

- оказание сотрудниками, предоставляющими Муниципальную услугу, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуги наравне с другими лицами.

Требования к помещениям МКУК «Валуйская ЦБС» и его структурным подразделениям, в которых предоставляется Муниципальная услуга, учитываются в случае личного обращения заявителя.

2.13. Показатели доступности и качества Муниципальной услуги.

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 МКУК «Валуйская ЦБС» - соблюдение требований к объему предоставления Муниципальной услуги;
- соблюдение требований к срокам предоставления Муниципальной услуги.

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;
- культура обслуживания (вежливость, эстетичность);
- качество результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство).

2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления Муниципальных услуг в электронной форме.

Муниципальная услуга: доступ к библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки может предоставляться в электронной форме.

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

3.1. Исчерпывающий перечень административных процедур:

- прием и регистрация запроса;
- поиск информации по запросу;
- выдача результата.

3.2. Прием и регистрация запроса

3.2.1. Основанием для начала действий по предоставлению процедуры «Прием и регистрация запроса» является обращение пользователя в МКУК «Валуйская ЦБС» в соответствии с разделом 2 настоящего Регламента.

3.2.2. 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 разделом 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 МКУК «Валуйская ЦБС» и другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность.

3.2.3. Критерием принятия решения является поступление запроса в МКУК «Валуйская ЦБС» или библиотеки-филиалы от пользователя библиотеки.

3.2.4. Результатом административной процедуры является принятие запроса либо отказ в приеме запроса.

Максимальный срок выполнения процедуры составляет 20 минут.

3.3. Поиск информации по запросу.

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

3.3.2. Специалист структурного подразделения МКУК «Валуйская ЦБС», в которое обратился пользователь, в вежливой и корректной форме консультирует получателя Муниципальной услуги по методике самостоятельного поиска документов, доступу к фондам, СБА, базам данных библиотек, доступу к сети Интернет.

Пользователь (самостоятельно) либо с помощью специалиста того структурного подразделения МКУК «Валуйская ЦБС», в которое обратился, определяет вариант получения информации.

Варианты получения информации:

- выдача печатного документа (издания) во временное пользование;
- предоставление пользователю СБА для самостоятельной работы;
- предоставление доступа к электронным базам данных (ЭБД) удаленного доступа, информационно-поисковым системам (ИПС) библиотеки;
- выполнение заказов по межбиблиотечному абонементу (МБА);
- предоставление доступа к сети Интернет.

Максимальное время консультирования специалистом структурного подразделения МКУК «Валуйская ЦБС» получателя Муниципальной услуги – 10 минут.

3.3.3. Критерием принятия решения является, положительное решение о возможности получения информации по запросу.

3.3.4. Результатом административной процедуры «Поиск информации по запросу» является предоставление библиографической информации по интересующей заявителя теме.

3.4. Выдача результата.

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

3.4.2. Специалист того структурного подразделения МКУК «Валуйская ЦБС», в которое обратился пользователь, осуществляет выдачу информации

по выбранному варианту. Обслуживание пользователя и выдача результатов производится в соответствии с Положением об отделе, Положением о сельской (поселковой, городской) библиотеке-филиале МКУК «Валуйская ЦБС», Правилами пользования библиотекой.

Максимальный срок выполнения процедуры составляет 60 минут.

3.4.3. Критерием принятия решения является, определение варианта выдачи информации.

3.4.4. Результатом административной процедуры «Выдача результата» является предоставление найденной информации по выбранному варианту по теме запроса и регистрация выданной информации в формуляре читателя.

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

3.5. 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).

Муниципальная услуга считается оказанной, если пользователю предоставлена запрашиваемая им информация или дан мотивированный ответ о невозможности ее выполнения.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по оказанию Муниципальной услуги и принятием решений осуществляется директором МКУК «Валуйская ЦБС», ответственным за организацию работы по предоставлению Муниципальной услуги.

4.2. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по оказанию Муниципальной услуги и принятием решений, может осуществляться управлением культуры администрации Валуйского городского округа.

4.3. 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 МКУК «Валуйская ЦБС», согласно разделу 5 настоящего Регламента.

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

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

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

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.

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.

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

5.1. Заявитель вправе обжаловать решения должностных лиц, принятые в ходе предоставления Муниципальной услуги.

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой по предоставлению Муниципальной услуги в случаях, если присутствует:

- 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 Белгородской области, Муниципальными правовыми актами для предоставления Муниципальной услуги;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Белгородской области, муниципальными правовыми актами для предоставления Муниципальной услуги, у заявителя;
- отказ в предоставлении Муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Белгородской области, муниципальными правовыми актами;

- требование с заявителя при предоставлении Муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Белгородской области, 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;
- нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления Муниципальной услуги;
- приостановление предоставления Муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Белгородской области, муниципальными правовыми актами, настоящим Регламентом;
- требование у заявителя при предоставлении Муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, либо в предоставлении Муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 настоящего Федерального закона от 27 июля 2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.3. Жалоба может быть не рассмотрена в следующих случаях:

- в жалобе не указаны фамилия, имя гражданина, направившего жалобу;
- в жалобе не указан почтовый адрес или адрес (адреса) электронной почты (при наличии), по которому должен быть направлен ответ;
- в жалобе содержатся нецензурные слова, оскорбления, угрозы жизни, здоровью, семье должностного лица;
- текст жалобы не поддается прочтению.

5.4. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействий) должностных лиц, ответственных за предоставление Муниципальной услуги, является подача заявителем жалобы.

5.5. Заявители имеют право обратиться в орган местного самоуправления Валуйского городского округа за получением информации, необходимой для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.6. Жалоба заявителя может быть направлена:

- в устной форме на имя главы администрации Валуйского городского округа, заместителя главы администрации Валуйского городского округа по социальным вопросам, начальника управления культуры администрации Валуйского городского округа, директора МКУК «Валуйская ЦБС» в приемные дни и часы;

- в форме индивидуального письменного обращения на имя главы администрации Валуйского городского округа, заместителя главы администрации Валуйского городского округа по социальным вопросам, начальника управления культуры администрации Валуйского городского округа, директора МКУК «Валуйская ЦБС»;
- почтовым отправлением на адрес администрации Валуйского городского округа, управления культуры администрации Валуйского городского округа, Центральной библиотеки;
- в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта администрации Валуйского городского округа, управления культуры администрации Валуйского городского округа, Центральной библиотеки, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг (с момента реализации технической возможности).

5.7. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий Муниципальную услугу, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа 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.

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

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

5.9. 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.

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

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого

решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

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

5.11. Порядок досудебного обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего Муниципальную услугу, а также его должностных лиц предусмотрен Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

