**ПРОЕКТ**

**Административный регламент предоставления муниципальной услуги**

**«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание**

**пользователей библиотеки»**

1. **Общие положения**

 **1.1. Предмет регулирования административного регламента**

1.1.1. Настоящий Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее – Административный регламент, Регламент), устанавливает порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт её предоставления.

**1.2. Круг заявителей**

1.2.1. В качестве заявителей могут выступать физические лица, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, гражданства, местожительства, политических и религиозных убеждений, и юридические лица (далее – Заявитель).

1.2.2. Интересы Заявителей, указанных в [пункте](#Par577" \o "Ссылка на текущий документ) 1.2.1 настоящего Регламента, могут представлять лица, обладающие соответствующими полномочиями (далее – представитель).

От имени Заявителей обращаться за предоставлением муниципальной услуги имеют право их законные представители или представитель по доверенности, оформленной в установленном порядке.

**1.3. Требование предоставления заявителю
муниципальной услуги в соответствии с вариантом предоставления муниципальной услуги, соответствующим признакам заявителя, определённым в результате анкетирования, проводимого органом, предоставляющим муниципальную услугу (далее** – **профилирование), а также результата, за предоставлением которого обратился заявитель**

1.3.1. Муниципальная услуга «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» должна быть предоставлена Заявителю в соответствии с вариантом предоставления муниципальной услуги (далее – вариант).

1.3.2. Вариант, в соответствии с которым Заявителю будет предоставлена муниципальная услуга, определяется в соответствии с настоящим Административным регламентом, исходя из признаков Заявителя, а также из результата предоставления муниципальной услуги, за предоставлением которой обратился Заявитель.

1.3.3. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, проводит анкетирование по результатам которого определяется: соответствие лица, обратившегося за оказанием муниципальной услуги, признакам Заявителя
и варианта предоставления муниципальной услуги. Анкета должна содержать перечень вопросов и ответов, необходимых для однозначного определения варианта предоставления муниципальной услуги. Число вопросов, задаваемых в ходе профилирования, должно быть минимальным. По итогам профилирования Заявителю должна быть предоставлена исчерпывающая информация о порядке предоставления муниципальной услуги в его индивидуальном случае.

1. **Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**2.1. Наименование муниципальной услуги**

2.1.1. «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживания пользователей библиотеки» (далее – Услуга).

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

2.2.1. Полномочия по предоставлению Услуги осуществляются муниципальным казенным учреждением культуры «Валуйская централизованная библиотечная система» (сокращенно – МКУК «Валуйская ЦБС») и его структурными подразделениями (далее именуемые – библиотека).

Орган, предоставляющий Услугу не вправе требовать от Заявителя осуществление действий, в том числе согласий, необходимых для получения 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. Результат предоставления муниципальной услуги**

2.3.1. В соответствии с вариантами, приведёнными в подразделе 3.1 раздела III настоящего Административного регламента, результатами предоставления Услуги являются:

- предоставление доступа к документам;

- выдача документов по требованию;

- обоснованный отказ в предоставлении Услуги.

2.3.2. Результат оказания услуги можно получить следующими способами:

- в электронном виде;

- при обращении в орган, предоставляющий Услугу.

**2.4. Срок предоставления муниципальной услуги**

2.4.1. Максимальный срок предоставления Услуги со дня регистрации запроса и документов и (или) информации, необходимых для предоставления Услуги:

а) в органе, предоставляющем Услугу:

- 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 другого структурного подразделения – 10 дней;

- при доставке документа при внестационарном обслуживании – до 30 дней;

- при доставке документа по межбиблиотечному абонементу из библиотек, не входящих в структуру МКУК «Валуйская ЦБС» – до 30 дней.

б) удаленно через сеть Интернет:

- если подан запрос на справочно-библиографическое обслуживание – 3 рабочих дня;

- при электронной доставке документа по межбиблиотечному абонементу из библиотек, не входящих в структуру МКУК «Валуйская ЦБС» – до 30 дней.

2.4.2. В общий срок предоставления Услуги не включается срок, на который приостанавливается предоставление Услуги.

**2.5. Правовые основания предоставления муниципальной услуги**

2.5.1. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление Услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), информация о порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего Услугу, а также его должностных лиц, подлежит обязательному размещению: на официальном сайте МКУК «Валуйская ЦБС» ([http://val-library.ru](http://val-library.ru/)), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - ЕПГУ) и региональной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг Белгородской области» www.gosuslugi31.ru (далее - РПГУ).

2.5.2. Орган, предоставляющий Услугу, обеспечивает размещение и актуализацию перечня нормативных правовых актов, регулирующих предоставление Услуги, информации о порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего Услугу, а также его должностных лиц на официальном сайте МКУК «Валуйская ЦБС» ([http://val-library.ru](http://val-library.ru/)), на РПГУ и ЕПГУ.

**2.6. Исчерпывающий перечень документов,
необходимых для предоставления муниципальной услуги**

2.6.1. Для получения Услуги Заявитель представляет в орган, предоставляющий Услугу:

- при первичном обращении – документ, удостоверяющий личность (для гражданина Российской Федерации – паспорт, временное удостоверение личности гражданина РФ; для военнослужащих – удостоверение личности военнослужащего РФ, военный билет; для иностранного гражданина – паспорт иностранного гражданина или иной документ, установленный федеральным законом или международным договором; для лица без гражданства – временное удостоверение личности лица без гражданства, разрешение на временное проживание или вид на жительство; для признанного беженцем – удостоверение беженца; для лица, получившего временное убежище – свидетельство о предоставлении временного убежища на территории РФ) содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации);

- Заявители, не достигшие 14 лет, регистрируются на основании удостоверяющих личность документов, представляемых их родителями (законными представителями), и их письменного поручительства;

- юридическое лицо предоставляет доверенность на представление интересов юридического лица и удостоверение личности представителя интересов юридического лица (при первичном обращении или перерегистрации);

- при получении услуги в электронном виде (через официальный сайт библиотеки http://val-library.ru) доступ свободный (никаких документов не требуется).

2.6.2. Запрещено требовать от Заявителя:

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

б) 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 библиотеку по собственной инициативе;

в) осуществление действий, в том числе согласований, необходимых для получения 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»;

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

д) 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 Услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

**2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа
в приёме документов, необходимых для предоставления**

**муниципальной услуги**

2.7.1. Основания для отказа в приёме документов, необходимых
для предоставления Услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Белгородской области, Валуйского городского округа отсутствуют.

**2.8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления
предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги**

2.8.1. Основаниями для приостановления предоставления Услуги являются:

- технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с доступом в информационно-телекоммуникационную сеть Интернет.

2.8.2. Перечень оснований для приостановления предоставления Услуги, установленный пунктом 2.8.1 настоящего Административного регламента, является исчерпывающим.

2.8.3. Срок приостановления предоставления Услуги в случае подачи запроса в электронной форме не превышает 14 рабочих дней.

При наличии оснований для приостановления оказания Услуги в адрес Заявителя в течение одного рабочего дня направляется письменное сообщение с указанием причин и срока приостановления.

2.8.4. Основаниями для отказа в предоставлении Услуги являются:

- несоответствие запроса содержанию Услуги;

- время обращения Заявителя, когда библиотека закрыта для посещения;

- отсутствие документов (изданий) в фондах библиотеки;

- отсутствие информации в базах данных, информационно-поисковых системах библиотеки;

- нарушение Правил пользования библиотеками МКУК «Валуйская ЦБС».

2.8.5. Перечень оснований для отказа в предоставлении Услуги, установленный [пунктом](#Par629" \o "Ссылка на текущий документ) 2.8.4 настоящего Административного регламента, является исчерпывающим.

2.8.9. Решение об отказе в предоставлении Услуги:

- в органе, предоставляющем Услугу, сообщается Заявителю в устной форме незамедлительно с момента принятия решения об отказе;

- по запросу, поданному в электронной форме – в форме письменного сообщения направляется Заявителю с указанием причин отказа в течение одного рабочего дня с момента принятия решения об отказе в предоставлении Услуги.

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

2.9.1. Предоставление Услуги осуществляется бесплатно.

**2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявителем**

 **Запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении**

**результата предоставления муниципальной услуги**

2.10.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявителем запроса о предоставлении Услуги и при получении результата предоставления Услуги не должен превышать 15 минут.

**2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении**

 **муниципальной услуги**

2.11.1. При личном обращении заявителя в МКУК «Валуйская ЦБС»
с запросом о предоставлении Услуги должностным лицом, ответственным за приём документов, проводится:

‒ проверка документов, указанных в пунктах 2.6.1 Административного регламента, которая составляет 2 минуты;

‒ регистрация запроса в МКУК «Валуйская ЦБС», которая составляет 2 минуты.

2.11.2. Регистрация запроса, направленного Заявителем в форме электронного документа, осуществляется в день его поступления в МКУК «Валуйская ЦБС». В случае поступления запроса в выходной или праздничный день регистрация запроса осуществляется в первый, следующий за ним рабочий день.

**2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга**

2.12.1. Места, предназначенные для ознакомления Заявителей
с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

2.12.2. Места ожидания для представления или получения документов должны быть оборудованы стульями, скамьями.

2.12.3. Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются канцелярскими принадлежностями.

2.12.4. Помещения для приёма Заявителей:

– должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками)
с указанием номера кабинета, должности, фамилии, имени, отчества должностного лица, режима работы;

– должны быть оборудованы носителями информации, необходимыми
для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к получению Услуги,
с учётом ограничений их жизнедеятельности;

– должны обеспечивать беспрепятственный доступ для инвалидов,
в том числе, возможность беспрепятственного входа в помещение и выхода из него, а также возможность самостоятельного передвижения по территории помещения в целях доступа к месту предоставления Услуги;

– должны иметь комфортные условия для Заявителей и оптимальные условия для работы должностных лиц, в том числе:

а) должны быть оборудованы бесплатным туалетом для посетителей,
в том числе туалетом, предназначенным для инвалидов;

б) должны быть доступны для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.12.5. Для лиц с ограниченными возможностями здоровья (включая лиц, использующих кресла-коляски и собак-проводников) должны обеспечиваться:

– возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них;

– возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников объекта, предоставляющих услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;

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

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

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

– надлежащее размещение носителей информации, необходимой
для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам,
с учётом 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;

– возможность допуска в помещение собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего её специальное обучение и выдаваемого в порядке, определенном законодательством Российской Федерации;

– помощь работников органа, предоставляющего Услугу, инвалидам
в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

В случае невозможности полностью приспособить объект с учётом потребности инвалида ему обеспечивается доступ к месту предоставления государственной услуги либо, когда это невозможно, её предоставление по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

2.12.6.  Рабочее место каждого должностного лица должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, сети Интернет, печатающим и сканирующим устройствам.

2.12.7. На информационных стендах в доступных для ознакомления местах, на официальном сайте МКУК «Валуйская ЦБС» <http://val-library.ru>, а также на ЕПГУ размещается следующая информация:

– текст Административного регламента;

– время приёма Заявителей;

– информация о максимальном времени ожидания в очереди при обращении Заявителя в орган, предоставляющий Услугу, для получения Услуги;

– порядок информирования о ходе предоставления Услуги;

– порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, предоставляющих Услугу.

В целях доступности получения информации об Услуге, а также получения Услуги в электронном виде 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 их к международному стандарту доступности веб-контента и веб-сервисов (WCAG).

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

2.13.1. Показателями доступности и качества предоставления Услуги являются:

а) доступность информации о предоставлении Услуги;

б) возможность получения информации о ходе предоставления Услуги
с использованием информационно-коммуникационных технологий;

в) соблюдение сроков предоставления Услуги;

г) отсутствие обоснованных жалоб со стороны Заявителей на решения
и (или) действия (бездействие) должностных лиц МКУК «Валуйская ЦБС» по результатам предоставления Услуги и на некорректное, невнимательное отношение должностных лиц МКУК «Валуйская ЦБС» к Заявителям;

д) предоставление возможности подачи заявления и получения результата предоставления Услуги в электронной форме.

е) время ожидания в очереди при подаче запроса – не более 15 минут;

ж) срок регистрации запроса и иных документов, необходимых
для предоставления Услуги, не может превышать 5 минут;

з) время ожидания в очереди при получении результата предоставления Услуги – не более 15 минут;

и) количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами МКУК «Валуйская ЦБС» при получении Услуги и их продолжительность;

к) достоверность предоставляемой Заявителям информации о ходе предоставления Услуги;

л) своевременный приём и регистрация запроса Заявителя;

м) удовлетворённость Заявителей качеством предоставления Услуги;

н) принятие мер, направленных на восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов Заявителей.

**2.14. Иные требования к предоставлению муниципальной услуги,**

**в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме**

2.14.1. Услуги, необходимые и обязательные для предоставления Услуги, отсутствуют.

Возможность получения муниципальной услуги в МФЦ отсутствует.

**III. Состав, последовательность и сроки выполнения**

**административных процедур**

**3.1. Перечень вариантов предоставления муниципальной услуги:**

- в стационарных условиях;

- вне стационара;

- удаленно через сеть Интернет.

**3.2. Профилирование заявителя**

3.2.1. Способы определения и предъявления необходимого Заявителю варианта предоставления Услуги:

- в стационарных условиях - непосредственно в помещении библиотек;

- вне стационара - в ходе организации выездного обслуживания с использованием книжного фонда библиотеки, во вне стационарных библиотечных пунктах выдачи документов;

- удаленно через сеть Интернет - посещение Заявителем услуги раздела официального сайта органа, предоставляющего Услугу, обеспечивающего получение полнотекстовой копии книжного экземпляра, библиографической информации либо справки о наличии издания в фондах библиотеки.

3.2.2. Порядок определения и предъявления необходимого Заявителю варианта предоставления Услуги:

– посредством опроса в органе, предоставляющим Услугу;

– посредством заполнения Заявителем формы на официальном сайте http://val-library.ru.

3.2.3. Перечень общих признаков, по которым объединяются категории Заявителей, а также комбинации признаков Заявителей, каждая из которых соответствует одному варианту предоставления Услуги, приведён в приложении № 1 к Административному регламенту.

3.2.4. Вариант Услуги определяется на основании признаков Заявителя
и результата оказания Услуги, за предоставлением которой обратился Заявитель, путём его анкетирования. Анкетирование Заявителя осуществляется в органе, предоставляющем Услугу, и позволяет выявить перечень признаков Заявителя, закреплённых в приложении № 2 к настоящему Административному регламенту.

3.2.5. По результатам получения ответов от Заявителя на вопросы определяется полный перечень комбинаций признаков в соответствии с настоящим Административным регламентом, каждая из которых соответствует одному варианту Услуги.

3.2.6. Установленный по результатам профилирования вариант Услуги доводится до Заявителя в письменной форме, исключающей неоднозначное понимание принятого решения.

**3.3. Вариант 1: в стационарных условиях,**

**включает в себя следующие административные процедуры:**

1) Приём (получение) и регистрация запроса и иных документов, необходимых для предоставления Услуги;

2) Приостановление предоставления Услуги;

3) Принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) Услуги;

4) Предоставление результата Услуги.

**3.3.1. Приём запроса и документов
и (или) информации, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

3.3.1.1. Основанием начала выполнения административной процедуры является поступление от Заявителя запроса и иных документов, необходимых
для предоставления Услуги.

3.3.1.2.Для получения Услуги Заявитель представляет в МКУК «Валуйская ЦБС» следующие документы:

- при первичном обращении – документ, удостоверяющий личность (для гражданина Российской Федерации – паспорт, временное удостоверение личности гражданина РФ; для военнослужащих – удостоверение личности военнослужащего РФ, военный билет; для иностранного гражданина – паспорт иностранного гражданина или иной документ, установленный федеральным законом или международным договором; для лица без гражданства – временное удостоверение личности лица без гражданства, разрешение на временное проживание или вид на жительство; для признанного беженцем – удостоверение беженца; для лица, получившего временное убежище – свидетельство о предоставлении временного убежища на территории РФ) содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации);

- Заявители, не достигшие 14 лет, регистрируются на основании удостоверяющих личность документов, представляемых их родителями (законными представителями), и их письменного поручительства;

- юридическое лицо предоставляет доверенность на представление интересов юридического лица и удостоверение личности представителя интересов юридического лица (при первичном обращении или перерегистрации).

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

На основании представленных документов с Заявителем заключается договор на оказание Услуги и на Заявителя оформляется формуляр читателя (Приложение № 3 к настоящему Административному регламенту) - документ, заполняемый специалистом библиотеки, предназначенный для учета Заявителей, содержащий информацию о Заявителе, о выданных Заявителю и возвращенных им документах.

Предоставление Услуги Заявителю в дальнейшем осуществляется при наличии формуляра читателя.

3.3.1.3. Возможна подача запроса представителем Заявителя.

3.3.1.4. Приём запроса и документов, необходимых для предоставления Услуги, по выбору Заявителя независимо от его места жительства или места пребывания (для физических лиц) либо места нахождения (для юридических лиц) не предусматривается.

3.3.1.4. Срок регистрации запроса и документов, необходимых
для предоставления Услуги в органе, предоставляющем Услугу, составляет не более 5 минут.

**3.3.2. Приостановление предоставления муниципальной услуги**

3.3.2.1 Основанием для приостановления предоставления Услуги являются технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с доступом в информационно-телекоммуникационную сеть Интернет.

3.3.2.2. При приостановлении предоставления Услуги специалист, ответственный за исполнение административной процедуры, осуществляет следующие административные действия: уведомляет Заявителя о наличии неполадок на серверном оборудовании и/или технических проблемах с доступом в информационно-телекоммуникационную сеть Интернет.

3.3.2.3. Основаниями для возобновления предоставления Услуги являются: устранение неполадок, указанных в пункте 3.3.2.1 подраздела 3.3.2 раздела  [II](#P108" \o "2.8.2. Отказ в предоставлении государственной услуги осуществляется в следующих случаях:)I Административного регламента.

**3.3.3.** **Принятие решения
о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги**

3.3.3.1.  Основанием начала выполнения административной процедуры является получение должностным лицом (работником), уполномоченным на выполнение административной процедуры документов, необходимых для оказания Услуги, а также наличие оформленного формуляра читателя.

3.3.3.2. Основаниями для отказа в предоставлении Услуги являются:

- несоответствие запроса содержанию Услуги;

- время обращения Заявителя, когда библиотека закрыта для посещения;

- отсутствие документов (изданий) в фондах библиотеки;

- отсутствие информации в базах данных, информационно-поисковых системах библиотеки;

- нарушение Правил пользования библиотеками МКУК «Валуйская ЦБС».

3.3.3.3.  Решение о предоставлении Услуги принимается при одновременном соблюдении следующих критериев:

– соответствие Заявителя условиям, предусмотренным [подразделом 1.2 раздела I](#P52" \o "1.2. Круг заявителей) настоящего Административного регламента;

– достоверность сведений, содержащихся в представленных Заявителем документах;

– представление документов, указанных в пункте 3.3.1.2 подраздела 3.3.1 раздела III настоящего Административного регламента;

– отсутствие оснований для отказа в предоставлении Услуги.

3.3.3.4. Критерии принятия решения об отказе в предоставлении Услуги предусмотрены [пунктом 3.3.3.2 подраздела 3.3.3 раздела II](#P108" \o "2.8.2. Отказ в предоставлении государственной услуги осуществляется в следующих случаях:)I настоящего Административного регламента.

3.3.3.5. Срок принятия решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) Услуги составляет 2 минуты.

**3.3.4.** **Предоставление результата муниципальной услуги**

3.3.4.1. Результат оказания Услуги предоставляется Заявителю в органе, предоставляющем Услугу.

3.3.4.2. Должностное лицо, ответственное за предоставление Услуги, выдаёт результат оказания Услуги Заявителю.

3.3.4.3.  Предоставление результата оказания Услуги осуществляется в срок, не превышающий 10 минут с момента принятия решения о предоставлении Услуги.

3.3.4.4.  Предоставление органом, предоставляющим Услугу, результата оказания Услуги Заявителю независимо от его места жительства (пребывания) в пределах Российской Федерации либо адреса в пределах места нахождения юридического лица не предусматривается.

**3.4. Вариант 2: вне стационара,**

**включает в себя следующие административные процедуры:**

1) Приём (получение) и регистрация запроса и иных документов, необходимых для предоставления Услуги;

2) Приостановление предоставления Услуги;

3) Принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) Услуги;

4) Предоставление результата Услуги.

**3.4.1. Приём запроса и документов
и (или) информации, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

3.4.1.1. Основанием начала выполнения административной процедуры является поступление от Заявителя запроса и иных документов, необходимых
для предоставления Услуги.

3.4.1.2.Для получения Услуги Заявитель представляет в библиотеку следующие документы:

- при первичном обращении – документ, удостоверяющий личность (для гражданина Российской Федерации – паспорт, временное удостоверение личности гражданина РФ; для военнослужащих – удостоверение личности военнослужащего РФ, военный билет; для иностранного гражданина – паспорт иностранного гражданина или иной документ, установленный федеральным законом или международным договором; для лица без гражданства – временное удостоверение личности лица без гражданства, разрешение на временное проживание или вид на жительство; для признанного беженцем – удостоверение беженца; для лица, получившего временное убежище – свидетельство о предоставлении временного убежища на территории РФ) содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации);

- Заявители, не достигшие 14 лет, регистрируются на основании удостоверяющих личность документов, представляемых их родителями (законными представителями), и их письменного поручительства;

- юридическое лицо предоставляет доверенность на представление интересов юридического лица и удостоверение личности представителя интересов юридического лица (при первичном обращении или перерегистрации).

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

На основании представленных документов с Заявителем заключается договор на оказание Услуги и на Заявителя оформляется формуляр читателя (Приложение № 3 к настоящему Административному регламенту) - документ, заполняемый специалистом библиотеки, предназначенный для учета Заявителей, содержащий информацию о Заявителе, о выданных Заявителю и возвращенных им документах.

Предоставление Услуги Заявителю в дальнейшем осуществляется при наличии формуляра читателя.

3.4.1.3. Приём запроса и документов, необходимых для предоставления Услуги, по выбору Заявителя независимо от его места жительства или места пребывания (для физических лиц) либо места нахождения (для юридических лиц) не предусматривается.

3.4.1.4. Срок регистрации запроса и документов, необходимых
для предоставления Услуги в органе, предоставляющем Услугу, составляет не более 5 минут.

**3.4.2. Приостановление предоставления муниципальной услуги**

3.4.2.1. Основанием для приостановления предоставления Услуги являются технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с доступом в информационно-телекоммуникационную сеть Интернет.

3.4.2.2. При приостановлении предоставления Услуги специалист, ответственный за исполнение административной процедуры, осуществляет следующие административные действия: уведомляет Заявителя о наличии неполадок на серверном оборудовании и/или технических проблемах с доступом в информационно-телекоммуникационную сеть Интернет.

3.4.2.3. Основаниями для возобновления предоставления Услуги являются: устранение неполадок, указанных в пункте 3.4.2.1 подраздела 3.4.2 раздела [II](#P108" \o "2.8.2. Отказ в предоставлении государственной услуги осуществляется в следующих случаях:)I Административного регламента.

**3.4.3.** **Принятие решения
о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги**

3.4.3.1.  Основанием начала выполнения административной процедуры является получение должностным лицом (работником), уполномоченным на выполнение административной процедуры документов, необходимых для оказания Услуги, а также наличие оформленного формуляра читателя.

3.4.3.2. Основаниями для отказа в предоставлении Услуги являются:

- несоответствие запроса содержанию Услуги;

- время обращения Заявителя, когда библиотека закрыта для посещения;

- отсутствие документов (изданий) в фондах библиотеки;

- отсутствие информации в базах данных, информационно-поисковых системах библиотеки;

- нарушение Правил пользования библиотеками МКУК «Валуйская ЦБС».

3.4.3.3.  Решение о предоставлении Услуги принимается при одновременном соблюдении следующих критериев:

– соответствие Заявителя условиям, предусмотренным [подразделом 1.2 раздела I](#P52" \o "1.2. Круг заявителей) настоящего Административного регламента;

– достоверность сведений, содержащихся в представленных Заявителем документах;

– представление документов, указанных в пункте 3.4.1.2  подраздела 3.4.1 раздела III настоящего Административного регламента;

– отсутствие оснований для отказа в предоставлении Услуги.

3.4.3.4. Критерии принятия решения об отказе в предоставлении Услуги предусмотрены [пунктом 3.4.3.2 подраздела 3.4.3 раздела II](#P108" \o "2.8.2. Отказ в предоставлении государственной услуги осуществляется в следующих случаях:)I настоящего Административного регламента.

3.4.3.5. Срок принятия решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) Услуги составляет 2 минуты.

**3.4.4.** **Предоставление результата муниципальной услуги**

3.4.4.1. Результат оказания Услуги предоставляется Заявителю в пункте внестационарного обслуживания.

3.4.4.2. Должностное лицо, ответственное за предоставление Услуги, выдаёт результат оказания Услуги Заявителю.

3.4.4.3.  Предоставление результата оказания Услуги осуществляется в срок до 30 дней с момента принятия решения о предоставлении Услуги.

3.4.4.4.  Предоставление органом, предоставляющим Услугу, результата оказания Услуги Заявителю независимо от его места жительства (пребывания) в пределах Российской Федерации либо адреса в пределах места нахождения юридического лица не предусматривается.

**3.5. Вариант 3:удаленно через сеть Интернет,**

**включает в себя следующие административные процедуры:**

1) Приём (получение) и регистрация запроса для предоставления Услуги;

2) Приостановление предоставления Услуги;

3) Принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) Услуги;

4) Предоставление результата Услуги.

**3.5.1. Приём запроса и документов
и (или) информации, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

3.5.1.1. Основанием начала выполнения административной процедуры является поступление от Заявителя запроса для предоставления Услуги в электронном виде.

3.5.1.2.Для получения Услуги через официальный сайт библиотеки http://val-library.ru никаких документов не требуется, доступ свободный.

3.5.1.3. Приём запроса для предоставления Услуги, по выбору Заявителя независимо от его места жительства или места пребывания (для физических лиц) либо места нахождения (для юридических лиц) возможен.

3.5.1.4. Срок регистрации запроса предоставления Услуги составляет не более 5 минут.

**3.5.2. Приостановление предоставления муниципальной услуги**

3.5.2.1 Основанием для приостановления предоставления Услуги являются технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с доступом в информационно-телекоммуникационную сеть Интернет.

3.5.2.2. При приостановлении предоставления Услуги специалист, ответственный за исполнение административной процедуры, осуществляет следующие административные действия: уведомляет Заявителя в течение одного рабочего дня о наличии неполадок на серверном оборудовании и/или технических проблемах с доступом в информационно-телекоммуникационную сеть Интернет.

3.5.2.3. Основаниями для возобновления предоставления Услуги являются: устранение неполадок, указанных в пункте 3.5.2.1 подраздела 3.5.2 раздела III Административного регламента.

**3.5.3.** **Принятие решения
о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги**

3.5.3.1.  Основанием начала выполнения административной процедуры является поступление запроса в электронном виде.

3.5.3.2. Основаниями для отказа в предоставлении Услуги являются:

- несоответствие запроса содержанию Услуги;

- отсутствие документов (изданий) в фондах библиотеки;

- отсутствие информации в базах данных, информационно-поисковых системах библиотеки;

- нарушение Правил пользования библиотеками МКУК «Валуйская ЦБС».

3.5.3.3.  Решение о предоставлении Услуги принимается при одновременном соблюдении следующих критериев:

– соответствие Заявителя условиям, предусмотренным [подразделом 1.2 раздела I](#P52" \o "1.2. Круг заявителей) настоящего Административного регламента;

– отсутствие оснований для отказа в предоставлении Услуги.

3.5.3.4. Критерии принятия решения об отказе в предоставлении Услуги предусмотрены [пунктом 3.5.3.2 подраздела 3.5.3 раздела II](#P108" \o "2.8.2. Отказ в предоставлении государственной услуги осуществляется в следующих случаях:)I настоящего Административного регламента.

3.5.3.5. Срок принятия решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) Услуги составляет 2 минуты.

**3.5.4.** **Предоставление результата муниципальной услуги**

3.5.4.1. Результат оказания Услуги предоставляется Заявителю в электронном виде.

3.5.4.2. Должностное лицо, ответственное за предоставление Услуги, направляет результат оказания Услуги Заявителю в электронном виде через официальный сайт МКУК «Валуйская ЦБС».

3.5.4.3.  Предоставление результата оказания Услуги осуществляется в срок до 3 рабочих дней с момента принятия решения о предоставлении Услуги.

3.5.4.4.  Предоставление органом, предоставляющем Услугу, результата оказания Услуги Заявителю независимо от его места жительства (пребывания) в пределах Российской Федерации либо адреса в пределах места нахождения юридического лица возможно.

**IV. Формы контроля за исполнением административного регламента**

4.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления МКУК «Валуйская ЦБС» Услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав Заявителей, рассмотрение жалоб, принятие решений и подготовку ответов на обращения Заявителей, содержащие жалобы на действия (бездействие) должностных лиц (работников) МКУК «Валуйская ЦБС».

4.2. Текущий контроль осуществляется путём проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению Услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Услуги.

4.3. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем МКУК «Валуйская ЦБС».

4.4. Проверки полноты и качества предоставления Услуги осуществляются на основании индивидуальных правовых актов (приказов) МКУК «Валуйская ЦБС».

4.5. Плановые проверки осуществляются на основании годовых планов работы МКУК «Валуйская ЦБС». При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением Услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

4.6. Внеплановые проверки проводятся в случае необходимости проверки устранения ранее выявленных нарушений, а также при поступлении в МКУК «Валуйская ЦБС» обращений граждан и организаций, связанных с нарушениями при предоставлении Услуги.

4.7. По результатам проведённых проверок в случае выявления нарушений прав Заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.8. Контроль за исполнением настоящего Административного регламента со стороны граждан, их объединений и организаций является самостоятельной формой контроля и осуществляется путём направления обращений в МКУК «Валуйская ЦБС», а также путём обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения настоящего Административного регламента, в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений
и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Закона № 210-ФЗ, а также их должностных лиц, работников**

**5.1. Способы информирования заявителей
о порядке досудебного (внесудебного) обжалования**

5.1.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) органом, предоставляющим Услугу, должностными лицами органа, предоставляющего Услугу, в ходе предоставления Услуги.

5.1.2. Информирование заявителей о порядке досудебного (внесудебного) обжалования осуществляется посредством размещения информации
на информационном стенде в местах предоставления Услуги,
на официальном сайте МКУК «Валуйская ЦБС» [http://val-library.ru](http://val-library.ru/), на ЕПГУ, РПГУ.

**5.2. Формы и способы подачи заявителями жалобы**

5.2.1. Заявитель имеет право на обжалование действий и (или) бездействия должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги во внесудебном порядке.

5.2.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются действия (бездействия) и решения, принятые библиотекой, а также должностными лицами.

5.2.3. Заявитель вправе обжаловать действия или бездействия должностных лиц путем направления жалобы в МКУК «Валуйская ЦБС», в управление культуры администрации Валуйского городского округа, в администрацию Валуйского городского округа.

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя МКУК «Валуйская ЦБС» подаются в управление культуры администрации Валуйского городского округа, в администрацию Валуйского городского округа.

5.2.4. Жалоба может быть направлена Заявителем в письменной форме
по почте, а также может быть принята при личном приёме Заявителя.

5.2.5. В электронном виде жалоба может быть подана Заявителем
с использованием сети Интернет посредством:

- официального сайта МКУК «Валуйская ЦБС» [http://val-library.ru](http://val-library.ru/);

- официального сайта управления культуры администрации Валуйского городского округа <https://val-kultura.ru>;

- официального сайта администрации Валуйского городского округа http\\www.val-adm.ru;

- ЕПГУ;

- электронной почты МКУК «Валуйская ЦБС», управления культуры администрации Валуйского городского округа, администрации Валуйского городского округа.

5.2.6. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего Услугу, должностного лица органа, предоставляющего Услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) 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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего Услугу, должностного лица органа, предоставляющего Услугу;

г) доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего Услугу, должностного лица органа, предоставляющего Услугу.

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

5.2.7. Жалоба, поступившая в МКУК «Валуйская ЦБС» либо в вышестоящий орган, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего 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.

5.2.8. По результатам рассмотрения жалобы МКУК «Валуйская ЦБС» либо вышестоящий орган принимает одно из следующих решений:

- жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Белгородской области, нормативно правовыми актами Валуйского городского округа;

- в удовлетворении жалобы отказывается.

5.2.9. 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 МКУК «Валуйская ЦБС» в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании Услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить Заявителю в целях получения 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.

5.3.10. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с частью 1 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2012 года № 210-ФЗ «Об организации порядка предоставления государственных и муниципальных услуг», незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.3.11. 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».

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | **Приложение № 1****к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»** |

**Перечень общих признаков, по которым объединяются категории Заявителей, а также комбинации признаков Заявителей, каждая из которых соответствует одному варианту предоставления муниципальной услуги**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Признак Заявителя** | **Значение признака Заявителя (принадлежащего ему объекта)** |
| 1. | Заявителем является | - физическое лицо;- юридическое лицо;Заявление может быть подано представителем Заявителя. |
| 2. | Лицо, обратившееся за предоставлением услуги | - обладает гражданской дееспособностью в соответствии с гражданским законодательством;- ознакомлено с Правилами пользования библиотеками МКУК «Валуйская ЦБС»;- имеет формуляр читателя. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | **Приложение № 2****к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»** |

**Комбинации признаков Заявителей, каждая из которых соответствует одному варианту предоставления муниципальной услуги**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| **№ варианта** | **Комбинация признаков Заявителей** |
| 1. | Вариант предоставления Услуги в стационарных условиях |
| - физическое лицо, обладающее гражданской дееспособностью в соответствии с гражданским законодательством, либо законный представитель или представитель по доверенности, оформленной в установленном законодательством Российской Федерации порядке, имеющие формуляр читателя. |
| - руководитель юридического лица, зарегистрированного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, либо представитель Заявителя по доверенности, оформленной в установленном законодательством Российской Федерации порядке имеющие формуляр читателя. |
| 2. | Вариант предоставления Услуги вне стационара |
| - физическое лицо, обладающее гражданской дееспособностью в соответствии с гражданским законодательством, либо законный представитель или представитель по доверенности, оформленной в установленном законодательством Российской Федерации порядке, имеющие формуляр читателя. |
| - руководитель юридического лица, зарегистрированного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, либо представитель Заявителя по доверенности, оформленной в установленном законодательством Российской Федерации порядке имеющие формуляр читателя. |
| 3. | Вариант предоставления Услуги удаленно через сеть Интернет |
|  |
| - физическое лицо, юридическое лицо  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | **Приложение № 3****к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»** |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **ФОРМУЛЯР ЧИТАТЕЛЯ** |
|  | Год |  |  |  |  |  |
|  | Рег. № |  |  |  |  |  |
|  | Фамилия |  |
|  | Имя |  |
|  | Отчество |  |
|  | Год рождения |  |
|  | Профессия |  |
|  | Место работы |  |
|  | Образование |  |
|  | Учебное заведение (если учится) |  |
|  |  |
|  | Домашний адрес |  |
|  |  |
|  | Телефон |  |
|  |  |  |
|  | Паспорт |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Кем выдан |  |
|  | Когда выдан |  |
|  | Состоит читателем библиотеки с |  |
|  |  |  |
|  | Правила библиотеки знаю и обязуюсь выполнять |  |
|  |  | подпись читателя |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Срок возврата книги | Инвентарный номер книги | Отдел | Автор и заглавие книги | Подписьчитателя в получениикниги | Подпись библиотекаря |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |