

**Административный регламент
предоставления муниципальной услуги «Осуществление библиотечного,
библиографического и информационного обслуживания пользователей
библиотеки» на территории муниципального образования город
Гусь-Хрустальный**

I. Общие положения

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотек» (далее – административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления информации, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении услуги, устанавливает сроки и последовательность административных процедур и административных действий при осуществлении полномочий по предоставлению услуги.

2. Получателями муниципальной услуги являются любые юридические и физические лица (далее - пользователи).

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

1. Наименование муниципальной услуги: «Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотек» (далее - муниципальная услуга).

2. Муниципальную услугу предоставляет муниципальное бюджетное учреждение "Городской библиотечный информационный центр" (далее - МБУ "ГБИЦ") (сведения о месте нахождения, графике работы и контактных телефонах приведены в **Приложении N 1** к настоящему административному регламенту).

3. Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

- организация библиотечно-информационного обслуживания населения;
- обеспечение свободного доступа граждан к информации и создание единого информационного пространства;
- формирование библиотечного фонда с учетом образовательных потребностей и культурных запросов населения, обработка фондов библиотек и обеспечение его сохранности;
- ведение справочно-библиографического аппарата и пропаганда литературы, через различные формы культурно-массовых мероприятий.

Процедура предоставления муниципальной услуги завершается:

- выдачей во временное пользование документа (электронного, аудиовизуального или печатного) из единого фонда МБУ "ГБИЦ" по требованию пользователя через систему абонентов, читальных залов, библиотечных пунктов МБУ "ГБИЦ";

- выполнением библиотечных и информационных запросов (библиографических справок) о наличии документов в фондах МБУ "ГБИЦ";
- либо мотивированным отказом в выдаче документа или справки.

4. Срок предоставления муниципальной услуги:

- при личном (очном) обращении пользователя в МБУ "ГБИЦ" предоставление муниципальной услуги осуществляется в день подачи запроса. Время выполнения муниципальной услуги составляет: при выдаче документа по требованию пользователя не более 15 минут; при выдаче справок не более 30 мин. Выполнение сложных тематических справок не более 3 дней.

- при письменном обращении заявителя в МБУ "ГБИЦ" максимальный срок выполнения муниципальной услуги - 3 дня.

5. Перечень правовых актов, непосредственно регулирующих исполнение муниципальной услуги:

Федеральный закон от 06.10.2003 г. N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

Федеральный закон от 09.10.1992 г. N 3612-1 "Основы законодательства РФ о культуре" с изменениями и дополнениями;

Федеральный закон от 7.07.2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

Федеральный закон от 29.12.1994 N 78-ФЗ "О библиотечном деле";

Федеральный закон от 27.04.1993 N 4866-1 "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан";

Закон Владимирской области от 28.04.1999 N 126 "О библиотечном деле и обязательном экземпляре документов";

Устав МБУ "Городской библиотечный информационный центр".

6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги при обращении заявителя в МБУ "ГБИЦ".

6.1. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги при записи в МБУ "ГБИЦ", если заявителем выступает физическое лицо:

- паспорт гражданина РФ, иной документ, удостоверяющий личность, или универсальная электронная карта (в случаях, предусмотренных федеральными законами, постановлениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим право гражданина на получение государственных и муниципальных услуг, а также иных услуг);

- документы, удостоверяющие личность законных представителей (родителей, усыновителей или опекунов) заявителя, если заявителями являются несовершеннолетние в возрасте до 14 лет;

- письменное поручительство законных представителей (родителей, усыновителей или опекунов) заявителя, если заявителями являются несовершеннолетние в возрасте до 14 лет.

6.2. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги при записи в МБУ "ГБИЦ", если заявителем выступает

представитель юридического лица:

- паспорт гражданина РФ, иной документ, удостоверяющий личность или универсальная электронная карта (в случаях, предусмотренных федеральными законами, постановлениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим право гражданина на получение государственных и муниципальных услуг, а также иных услуг);

- договор, заключенный между юридическим лицом и МБУ "ГБЦ" на информационно-библиотечное обслуживание юридического лица.

6.3. Перечень документов, необходимых при обращении в МБУ "ГБЦ" за получением муниципальной услуги для физических и юридических лиц:

- читательский формуляр (см. **Приложение N 2**);
- бланк запроса на библиографическую справку (см. **Приложение N 3**).

7. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги нет.

8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- завершение установленной законом процедуры ликвидации МБУ "ГБЦ", решение о которой принято учредителем;

- отсутствие запрашиваемых документов в МБУ "ГБЦ";
- несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;
- обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- состояние алкогольного или наркотического опьянения;
- текст электронного обращения не поддается прочтению.

9. Муниципальная услуга и информация о ней предоставляются бесплатно.

10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги - 15 минут; при получении результата предоставления муниципальной услуги - 20 минут.

11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать 5 минут.

12. Требования к местам предоставления муниципальной услуги:

12.1. Помещения для исполнения муниципальной услуги размещаются в отдельных зданиях, или зданиях, оборудованных отдельным входом. На входе устанавливается стандартная вывеска с наименованием и режимом работы учреждения.

Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и пользователей муниципальной услуги в соответствии с пожарными, санитарными и строительными нормами и правилами.

В помещениях для исполнения муниципальной услуги на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников.

В помещении для предоставления муниципальной услуги должны быть предусмотрены следующие помещения (или выделены зоны): читальный зал, абонемент, книгохранилище.

Помещения должны быть оснащены оборудованием, отвечающим

требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемых услуг.

К основному оборудованию, используемому в библиотеках, относится:

- 1) компьютерная техника;
- 2) аудиовизуальная техника; копировально-множительная техника;
- 3) стеллажи для хранения книг;
- 4) столы и стулья, кафедры для выдачи документов;
- 5) стеллажи - шкафы для книжных выставок;
- 6) технические средства и оборудование по пожарной безопасности;
- 7) каталожные шкафы.

12.2. Места ожидания предоставления муниципальной услуги оборудуются информационными стендами, стульями для комфортного ожидания заявителей. Места заполнения запросов оборудуются столами (стойками) с наличием бланков запросов и ручек для возможности оформления запросов.

12.3. Текстовая информация размещается на информационных стендах в помещениях, предназначенных для ожидания и предоставления муниципальной услуги. Стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны. Информационные стенды могут быть оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки.

Информационные стенды должны содержать актуальную и исчерпывающую информацию о предоставлении муниципальной услуги:

- текст административного регламента;
- адреса, номера телефонов и факсов, график работы, адрес электронной почты, адрес официального сайта МБУ "ГБИЦ".
- правила пользования библиотекой МБУ "ГБИЦ";
- алгоритм прохождения административных процедур;
- календарный план проведения мероприятий, рекомендации и информационные материалы, адресованные пользователям муниципальной услуги;

12.4. Информирование о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется также специалистами МБУ "ГБИЦ" в ходе личного обращения граждан, с использованием средств телефонной связи, электронной почты, в сети Интернет, через издание и распространение рекламной продукции (буклеты, листовки).

Информирование (консультирование) производится по вопросам предоставления муниципальной услуги:

- о правилах пользования библиотекой МБУ "ГБИЦ";
- о порядке предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных;
- о методике поиска в базах данных МБУ "ГБИЦ";
- о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

- организационно-технические условия и материально-техническое оснащение, включая оборудование, документацию, обеспечивающие

деятельность МБУ "ГБИЦ", направленную на оказание муниципальной услуги;

Качество оказываемой муниципальной услуги характеризуют следующие показатели:

- положительная динамика количества зарегистрированных пользователей по сравнению с предыдущим годом;
- положительная динамика количества посещений по сравнению с предыдущим годом;
- положительная динамика количества обращений в библиотеку удаленных пользователей;
- соответствие среднего времени ожидания выполнения запроса при посещении МБУ "ГБИЦ" на получение документов (справок), имеющихся в библиотеке, заданным параметрам;
- ежегодный рост собственных баз данных МБУ "ГБИЦ";
- отсутствие обоснованных жалоб на предоставление муниципальной услуги.

14. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронном виде:

в электронном виде муниципальная услуга предоставляется посредством городского информационного сайта gus-info в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в круглосуточном режиме. Пользователь самостоятельно может получить информацию на запрос о наличии документов в фондах МБУ "ГБИЦ". Для этого нужно зайти в раздел "Ресурсы", где осуществляется доступ к электронному каталогу, каталогу периодических изданий, выписываемых МБУ "ГБИЦ".

На сайте осуществляется доступ к оцифрованным изданиям, хранящимся в МБУ "ГБИЦ", также в разделе "Ресурсы"

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

1. Для оказания муниципальной услуги должны быть выполнены следующие процедуры, сопутствующие выполнению муниципальной услуги:

1.1. Формирование и организация документного библиотечного фонда. Процедура включает в себя: текущее комплектование библиотечного фонда: подготовка заказа на издания, проведение закупки документов, оформление подписки на периодические издания; докомплектование фонда; изучение и управление документным фондом;

1.2. Организация и ведение справочно-библиографического аппарата библиотеки; создание и ведение электронных баз данных. Процедура включает в себя:

- библиографическую обработку документов (составление библиографического описания, выбор первого элемента библиографической записи, формирование заголовка, систематизация и координатное

индексирование, аннотирование, оформление других дополнительных элементов библиографической записи, редактирование библиографической записи);

- техническую обработку документов (штемпелевание, проставление инвентарного номера и шифра хранения документа, наклеивание карманка, листка сроков возврата, оформление формуляра, а также необходимых служебных реквизитов);

- организацию каталогов и баз данных.

Работа по сохранности фонда. Процедура включает в себя: размещение фонда, его расстановку, создание оптимального режима хранения документов, комплекс мер по реставрации и консервации фонда, защиту (безопасность фонда).

2. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- запись (перерегистрация) пользователя в МБУ "ГБИЦ";

- получение во временное пользование документа из единого фонда МБУ "ГБИЦ";

- выполнения библиотечных и информационных запросов (библиографических справок) о наличии документов в фондах МБУ "ГБИЦ".

- мотивированный отказ в предоставлении услуги.

3. Административная процедура: запись (перерегистрация) пользователя в МБУ "ГБИЦ".

3.1. Основанием для записи (перерегистрации) в МБУ "ГБИЦ" является обращение пользователя в МБУ "ГБИЦ". Запись пользователя производится при первом посещении во всех отделах и филиалах МБУ "ГБИЦ". Перерегистрация пользователя производится в каждом текущем году при первом посещении МБУ "ГБИЦ".

3.2. Формы и вид обращения пользователя в МБУ "ГБИЦ", если заявителем выступает физическое лицо, обратившееся за записью в МБУ "ГБИЦ":

Наименование документа	Необходимость предоставления, в следующих случаях	При очной форме подачи документов	При заочной форме подачи документов	
		Бумажный вид	Бумажный вид	Бумажно-электронный вид
		Вид документа	Вид документа	Вид документа
Паспорт гражданина РФ или иной документ, удостоверяющий личность или универсальная		Оригинал, предъявляется при обращении -	Копия	1. Скан-копия документа 2. Факсимильная копия документа

электронная карта				
Документы, удостоверяющие личность или универсальная электронная карта законных представителей (родителей, усыновителей или опекунов) заявителя	В случае, если заявителями являются несовершеннолетние в возрасте до 14 лет	Оригинал, предъявляется при обращении	Копия	1.Скан-копия документа 2. Факсимильная копия документа
Письменное поручительство законных представителей (родителей, усыновителей или опекунов) заявителя	В случае, если заявителями являются несовершеннолетние в возрасте до 14 лет	Оригинал	Копия	1.Скан-копия документа 2. Факсимильная копия документа

3.3. Формы и вид обращения в МБУ "ГБИЦ", если заявителем выступает представитель юридического лица, обратившийся за записью в МБУ "ГБИЦ":

Наименование документа	При очной форме подачи документов	При заочной форме подачи документов	
	Бумажный вид	Бумажный вид	Бумажно-электронный вид
	Вид документа	Вид документа	Вид документа
Паспорт гражданина РФ или иной документ, удостоверяющий личность	Оригинал, предъявляется при обращении	Копия	1. Скан-копия документа 2. Факсимильная копия документа
Договор, заключенный между юридическим лицом и МБУ "ГБИЦ", на информационно-библиотечное обслуживание юридического лица	Копия	Копия	1. Скан-копия документа 2. Факсимильная копия документа

3.4. Работник МБУ "ГБИЦ", отвечающий за предоставление муниципальной

услуги, регистрирует (перерегистрирует) пользователя в регистре пользователей, знакомит заявителя с Правилами пользования библиотекой и оформляет читательский формуляр (см. **Приложение N 2**).

3.5. Результатом исполнения данной административной процедуры является запись (перерегистрация) пользователя МБУ "ГБИЦ".

3.6. Максимальный срок выполнения данной процедуры 5 минут.

4. Административная процедура: получение пользователем во временное пользование документа из единого фонда МБУ "ГБИЦ". Пользователь может выбрать и получить документ во временное пользование через систему абонементов, читальных залов, библиотечных пунктов МБУ "ГБИЦ".

4.1. Основанием для начала исполнения муниципальной услуги является обращение пользователя в МБУ "ГБИЦ".

4.2. Форма и вид обращения пользователя (физического и юридического лица) в МБУ "ГБИЦ" для получения документа из единого фонда МБУ "ГБИЦ" во временное пользование:

Наименование документа	При очной форме подачи документов		При заочной форме подачи документов		
	Бумажный вид		Бумажный вид		Бумажно-электронный вид
	Вид документа	Кол-во	Вид документа	Кол-во	Вид документа
Читательский формуляр	Оригинал	1	Копия	1	1.Скан-копия документа 2. Факсимильная копия документа

4.3. Сотрудники МБУ "ГБИЦ", ответственные за ведение учета, производят регистрацию пользователя на основании регистра пользователей и делают соответствующую запись в читательском формуляре (см. **Приложение N 2**).

4.4. Сотрудник МБУ "ГБИЦ", ответственный за предоставление услуги, знакомит пользователя правилами пользования библиотекой, с расстановкой фонда, консультирует о порядке доступа и методике поиска в справочно-библиографическом аппарате МБУ "ГБИЦ", порядке и сроках выдачи документа во временное пользование.

4.5. Пользователь самостоятельно или с помощью сотрудника МБУ "ГБИЦ" выбирает нужные ему документы из фонда МБУ "ГБИЦ", которые регистрируются в читательском формуляре.

За каждый полученный экземпляр выбранного документа пользователь расписывается в своем читательском формуляре. От несовершеннолетнего пользователя в возрасте до 14 лет расписка не требуется.

На абонементе МБУ "ГБИЦ" документы выдаются на дом сроком на 30

дней. В читальном зале документы выдаются только для работы в читальном зале в течение дня.

4.6. Максимальный срок исполнения данной процедуры 10 минут.

4.7. Результатом исполнения административной процедуры является:

- получение пользователем во временное пользование документа из единого фонда МБУ "ГБЦ".

5. Административная процедура: выполнение библиотечных и информационных запросов (библиографических справок) о наличии документов в фондах МБУ "ГБЦ".

5.1. Основанием для начала исполнения муниципальной услуги является обращение пользователя в МБУ "ГБЦ" с информационным запросом.

5.2. Форма и вид обращения пользователя (физического и юридического лица) в МБУ "ГБЦ".

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в следующих формах:

- в форме предоставления информации по запросу пользователя, поступившему при личном (очном) обращении или по телефону;
- в форме предоставления информации по запросу пользователя, поступившему письменно почтовой связью или по электронной почте;
- в форме публичного информирования на сайте Учреждения;

5.3. При личном (очном) обращении пользователя сотрудники МБУ "ГБЦ", ответственные за ведение учета, производят регистрацию пользователя на основании регистра пользователей и делают соответствующую запись в читательском формуляре (см. **Приложение N 2**).

5.4. Пользователь заполняет бланк запроса (см. **Приложение N 3**) на выполнение библиографической справки, где формулирует содержание запроса.

5.5. Ответственный сотрудник МБУ "ГБЦ" определяет вид справки. Осуществляет с помощью справочного аппарата МБУ "ГБЦ" поиск необходимых документов для выполнения справки и заполняет ответ на запрос в бланке запроса.

5.6. При ответах на телефонные звонки и специалисты МБУ "ГБЦ", осуществляющие предоставление административной процедуры, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, фамилии, имени и отчестве должностного лица, принявшего телефонный звонок.

При приеме запроса от пользователя бланк запроса на библиографическую справку заполняется работником МБУ "ГБЦ". Фиксируется содержание запроса, требуемая полнота источников, типы, виды и хронологические рамки запрашиваемых изданий.

5.7. Предоставление информации по запросам пользователей, поступившим почтовой связью или по электронной почте.

Основанием для начала предоставления административной процедуры является поступление в МБУ "ГБЦ" письменного обращения пользователя в виде почтового отправления, включая сообщения по электронной почте (далее -

письменное обращение). Почтовые адреса и адреса электронной почты для направления письменных обращений указаны в настоящем административном регламенте. Письменное обращение пользователя оформляется в свободной форме с указанием электронного или почтового адреса, по которому нужно направить запрашиваемую информацию.

Ответственный сотрудник МБУ "ГБИЦ", которому руководителем поручена подготовка информации, осуществляет подготовку ответа в доступной для восприятия пользователя форме, содержание которой максимально полно отражает объем запрашиваемой информации.

Срок подготовки ответа на письменное обращение не должен превышать 3 дней с момента регистрации обращения. Информация о результате оказания муниципальной услуги при заочной форме обращения может быть сообщена ответственным работником МБУ "ГБИЦ" по телефону, направлена на адрес электронной почты, указанной получателем услуги, а также посредством смс-сообщения.

5.8. Предоставление муниципальной услуги в удаленном режиме через Интернет.

На сайте МБУ "ГБИЦ" пользователь может получить информацию на свой запрос о составе библиотечных фондов. Пользователь самостоятельно обращается на сайт МБУ «ГБИЦ» по адресу <http://biblio.gus-info.ru/> в раздел "Электронный каталог", "Ресурсы" - и самостоятельно осуществляет поиск информации с использованием электронного каталога, следуя правилам составления поискового запроса, представленным на главной странице электронного каталога.

5.9. Результатом выполнения данной административной процедуры является библиографическая справка - ответ на запрос пользователя в письменной или устной форме (см. **Приложение N 3**).

Способ фиксации результата выполнения административной процедуры - бланк заказа на библиографическую справку и запись в дневнике работы МБУ "ГБИЦ".

5.10. Максимальный срок исполнения административной процедуры выполнения библиотечных и информационных запросов (библиографических справок): при личном (очном) обращении пользователя в МБУ "ГБИЦ" - 30 минут, при письменном - до 3 дней.

6. Административная процедура: предоставление мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги.

6.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является обращение пользователя в МБУ "ГБИЦ".

6.2. Сотрудник МБУ "ГБИЦ", ответственный за ведение учета, производит регистрацию пользователя на основании регистра пользователей и делает соответствующую запись в читательском формуляре (см. **Приложение N 2**).

6.3. Пользователь заполняет бланк запроса на получение библиографической информации (см. **Приложение N 3**).

6.4. Ответственный сотрудник МБУ "ГБИЦ" предоставляет заявителю мотивированный отказ на основании п. 8, ч. 2 данного административного регламента, Форма (способ) получения документа, подтверждающего результат

административной процедуры:

Наименование документа, подтверждающего результат услуги	Форма (способ) получения документа, подтверждающего результат услуги		
	Очная форма	Заочная форма	
	бумажный вид	бумажный вид (для отправки заказным письмом по почте)	бумажно-электронный вид
Письмо, содержащее отказ в предоставлении муниципальной услуги	Документ, заверенный рукописной подписью работника	Документ, заверенный рукописной подписью работника МБУ "ГБИЦ", ответственного за предоставление муниципальной услуги	1.Скан-копия документа, сформированного в бумажном виде 2.Факсимильное сообщение, содержащее документ, сформированный в бумажном виде

6.5. Максимальный срок исполнения данной процедуры при личном (очном) обращении получателя в МБУ "ГБИЦ" - 15 минут, при письменном - 3 дня.

IV. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляют директор МБУ "ГБИЦ", МКУ «Комитет по культуре г. Гусь-Хрустальный». Контроль включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей и заявителей муниципальной услуги, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц МБУ "ГБИЦ".

2. Мероприятия по контролю за предоставлением муниципальной услуги проводятся в форме проверок. Проверки могут быть плановыми и оперативными. Оперативные проверки проводятся в случае поступления в МКУ «Комитет по культуре г.Гусь-Хрустальный» обращений физических или юридических лиц с жалобами на нарушение их прав и законных интересов, а также для проверки исполнения предписаний об устранении выявленных нарушений.

3. Текущий контроль за соблюдением действий по предоставлению муниципальной услуги осуществляется должностными лицами МБУ "ГБИЦ", ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

4. В случае выявления нарушений прав граждан по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в