**ПРОЕКТ**

**Административный регламент**

**по предоставлению муниципальной услуги**

***«*Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»**

**Муниципальное бюджетное учреждение**

**«Дмитровская межпоселенческая центральная библиотека» (МБУ «ДМЦБ»)**

# Общие положения

* 1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги МБУ «ДМЦБ» (далее - Регламент и муниципальная услуга соответственно) разработан в целях повышения качества и эффективности библиотечного обслуживания населения Дмитровского района. Регламент определяет стандарт предоставления муниципальной услуги и распространяется на деятельность организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги: муниципальные учреждения сферы культуры - библиотеки; сроки и последовательность административных процедур, а также порядок взаимодействия с физическими и юридическими лицами, учреждениями и организациями при предоставлении муниципальной услуги.

Предметом регулирования административного регламента является библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки.

* 1. В настоящем административном регламенте используются следующие понятия:

административный регламент - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт предоставления муниципальной услуги;

библиотека - информационное, культурное учреждение, располагающее организованным фондом тиражированных документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам;

библиотекарь - штатный сотрудник библиотеки;

библиотечный абонемент - форма обслуживания, предусматривающая выдачу документов на определенных условиях для использования вне библиотеки;

библиотечный каталог - совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающая состав и содержание фонда библиотеки (информационного центра);

документ - материальный объект с зафиксированной на нем информацией в виде текста, звукозаписи или изображения, предназначенный для передачи во времени и пространстве в целях хранения и общественного использования;

муниципальная услуга, предоставляемая МБУ «ДМЦБ» - деятельность по реализации функций библиотечного обслуживания населения Дмитровского района, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий МБУ «ДМЦБ», предоставляющей муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года

№ 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" и уставом муниципального образования;

Муниципальное бюджетное учреждение «Дмитровская межпоселенческая центральная библиотека» (МБУ «ДМЦБ») - библиотечное учреждение, объединяющее центральную библиотеку, Детский отдел и 14 сельских отделов и функционирующее на основе единого административного и методического руководства, книжного фонда. Учредителем МБУ «ДМЦБ» является администрация Дмитровского района Орловской области.

муниципальная библиотека – муниципальное бюджетное учреждение (далее - МБУ);

подведомственна отделу культуры и архивного дела Дмитровского района Орловской области;

портал государственных и муниципальных услуг - государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предназначенным для распространения с использованием сети Интернет и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров государственных и муниципальных услуг;

предоставление муниципальной услуги в электронной форме - предоставление муниципальной услуги с использованием информационно- телекоммуникационных технологий, в том числе с использованием портала государственных и муниципальных услуг, многофункциональных центров и других средств**;**

читательский формуляр - документ, предназначенный для учета получателей муниципальной услуги, содержащий информацию о получателе муниципальной услуги.

Заявитель - (получатель муниципальной услуги) - физическое или юридическое лицо, обратившееся с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме.

Требования к информированию о порядке предоставлении муниципальной услуги:

Место нахождения и график работы центральной библиотеки:

303240, г.Дмитровск, ул. Советская, д. 91.

Часы работы:

|  |  |
| --- | --- |
| Понедельник | 9.00 - 18.00 |
| Вторник | 9.00 - 18.00 |
| Среда | 9.00 - 18.00 |
| Четверг | 9.00 - 18.00 |

Пятница 9.00 - 18.00

Суббота 9.00- 16.00

Без перерыва

Воскресенье, понедельник- выходной день

Место нахождения и график работы Детского отдела:

303240, г.Дмитровск, ул. Советская, д. 134.

Часы работы:

|  |  |
| --- | --- |
| Понедельник | 10.00 - 17.00 |
| Вторник | 10.00 - 17.00 |
| Среда | 10.00 - 17.00 |
| Четверг | 10.00 - 17.00 |

Пятница 10.00 - 17.00

Суббота 10.00 - 17.00

Без перерыва

Воскресенье, понедельник- выходной день

* + 1. Место нахождение сельских отделов МБУ «ДМЦБ»:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Наименование сельских отделов*  *МБУ «ДМЦБ»* | Адрес | Телефон |
| Алешинский отдел | 303250, Орловская обл., район Дмитровский, деревня Алешинка, домовладение 121А | 8(48649)  2-14-67 |
| Бородинский отдел | 303257, Орловская обл., район Дмитровский, село Бородино, домовладение 2 | 8(48649)  2-14-67 |
| Горбуновский отдел | 303231, Орловская обл., район Дмитровский, деревня Горбуновка, домовладение 18 | 8(48649)  2-14-67 |
| Девятинский отдел | 303253, Орловская обл., район Дмитровский, село Девятино, 85 | 8(48649)  2-14-67 |
| Домаховский отдел | 303251, Орловская обл., район Дмитровский, село Домаха, домовладение 22 | 8(48649)  2-14-67 |
| Долбенкинский отдел | Орловская обл., район Дмитровский, село Долбенкино | 8(48649)  2-14-67 |
| Друженский отдел | 303256, Орловская обл., район Дмитровский, деревня Дружно, домовладение 123 | 8(48649)  2-14-67 |
| Занеруссовский отдел | 303248, Орловская обл., район Дмитровский, поселок Занеруссовский, домовладение 27 | 8(48649)  2-14-67 |
| Крупышинский отдел | 303453, Орловская обл., район Дмитровский, село Крупышино, домовладение 62 | 8(48649)  2-14-67 |
| Лубянский отдел | 303246, Орловская обл., район Дмитровский, село Лубянки, домовладение 75а | 8(48649)  2-14-67 |
| Мало-Бобровский отдел | 303255, Орловская обл., район Дмитровский, село Малое Боброво, 80 | 8(48649)  2-14-67 |
| Столбищенский отдел | 303245, Орловская обл., район Дмитровский, поселок Красное Знамя, 74 | 8(48649)  2-14-67 |
| Хальзевский отдел | 303243, Орловская обл., район Дмитровский, деревня Хальзево, 56 | 8(48649)  2-14-67 |
| Бычанский отдел | 303244, Орловская обл., район Дмитровский, деревня Бычки, домовладение 123а | 8(48649)  2-14-67 |

Отделы МБУ «ДМЦБ» открыты для населения 5 дней в неделю. Один раз в месяц в отделах проводится санитарный день, в течение которого заявители не обслуживаются. О проведении санитарного дня информируется заранее через объявления, размещаемые в отделах МБУ «ДМЦБ».

Справочные телефоны:

Отдел культуры и архивного дела: 8(48649)2-14-01;

МБУ «ДМЦБ»: 8(48649)2-14-67

Адрес официального сайта:

МБУ «ДМЦБ» <http://dmcb.orl.muzkult.ru>

Адрес электронной почты: [olga.bickowa2013@yandex.ru](mailto:olga.bickowa2013@yandex.ru)

Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги:

Информация о порядке предоставлении муниципальной услуги сообщается при личном посещении МБУ «ДМЦБ» или письменном обращении заявителей, включая обращение по электронной почте, а также содержится на официальных сайтах администрации Дмитровского района Орловской области, МБУ «ДМЦБ», на информационных стендах.

Порядок, форма и место размещения информации о порядке предоставлении муниципальной услуги и о ходе предоставления муниципальной услуги.

Информация размещается ответственным исполнителем предоставления муниципальной услуги.

Сведения о ходе предоставления услуги можно получить в устной или письменной форме, в том числе по электронной почте.

Письменный ответ должен содержать полную исчерпывающую информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги и (или) ходе предоставления услуги.

Ответ библиотекаря заявителю при личном посещении заявителем, или принявшего телефонный звонок заявителя с просьбой о предоставлении информации, должен содержать информацию о наименовании учреждения, куда обратился заявитель, фамилию, имя, отчество и должность библиотекаря. При невозможности библиотекаря самостоятельно предоставить информацию, библиотекарь должен переадресовать поставленные вопросы сотруднику Центральной библиотеки, компетентному в данной сфере, или же (при телефонном звонке) заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, библиотекарь может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией вписьменном виде, либо назначить другое удобное заявителю время для устного информирования.

* 1. Места размещения информации о порядке предоставления муниципальной услуги:
* на официальном сайте администрации Дмитровского района Орловской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет в разделе «Муниципальные услуги»;
* на официальном сайте МБУ «ДМЦБ»
* на информационных стендах в библиотеках, предоставляющих муниципальную услугу.
  1. Порядок, форма размещения информации о предоставлении муниципальной услуги.

Информация о предоставлении муниципальной услуги должна содержать:

информацию о МБУ «ДМЦБ»

информацию о заявителях (получателях муниципальной услуги); информацию о необходимых документах для предоставления муниципальной услуги;

информацию о сроке оказания муниципальной услуги; информацию о результате оказания муниципальной услуги;

* информацию о [нормативных правовых акт](http://www.admintula.ru/gosserv/index4.php?rid&f=cat&ccid=0&info=452&type=AKT)ах, регулирующих

предоставление муниципальной услуги;

* информацию об адресах места приема документов для предоставления муниципальной услуги и график приема документов;
* информацию о месте расположении, графике (режиме) работы, номерах телефонов библиотек, в которых заявители могут получить муниципальную услугу;
* основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, в том числе отказа в приеме документов;
* порядок обжалования действий (бездействия), принимаемых решений сотрудниками библиотек;
* текст административного регламента (полная версия – на

официальных сайтах администрации Дмитровского района Орловской области, МБУ «ДМЦБ», извлечения - на информационном стенде);

* формы и бланки заявлений о предоставлении муниципальной услуги.

# Стандарт предоставления муниципальной услуги

* 1. Наименование муниципальной услуги – «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание населения Дмитровского района».
  2. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление доступа к документу вне зависимости от его формы хранения и содержания или отказ в предоставлении доступа.
  3. Срок предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги при личном обращении осуществляется в часы работы библиотек МБУ «ДМЦБ» в порядке «живой очереди». Предоставление муниципальной услуги при обращении через информационно – телекоммуникационную сеть Интернет осуществляется в течение 30 (тридцати) дней с момента обращения заявителя.

* 1. Требования к обеспечению доступности для лиц с нарушениями зрения и слуха, опорно-двигательного аппарата (инвалидов). В целях обеспечения условий доступности для лиц с нарушениями зрения, слуха и опорно-двигательного аппарата (инвалидов) к муниципальной услуге на территории Учреждения должны быть обеспечены:
* оказание персоналом Учреждения помощи для лиц с нарушениями зрения и слуха в доступе в Учреждение, в том числе с нарушением опорно- двигательного аппарата с использованием кресла – коляски в библиотеку

«Милосердие»;

* беспрепятственный вход в Учреждение и выход из него;
* возможность самостоятельного передвижения по территории Учреждения;
* сопровождение лиц с нарушениями зрения , слуха и опорно- двигательного аппарата, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на территории Учреждения;
* надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа для лиц с нарушениями зрения и слуха в Учреждении с учетом ограничений их жизнедеятельности;
* дублирование необходимой для лиц с нарушениями зрения и слуха (инвалидов) звуковой и зрительной информации в библиотеке «Милосердие»;
* доступ в Учреждение сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
* предоставление, при необходимости, услуги по месту жительства для лиц с нарушениями зрения, слуха и опорно-двигательного аппарата или в дистанционном режиме;
* оказание должностными лицами Учреждения иной, необходимой для лиц с нарушениями зрения и слуха, опорно-двигательного аппарата помощи в устранении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги:

Полномочия по предоставлению Муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными документами:

* Конституция Российской Федерации;
* Гражданский кодекс Российской Федерации;
* Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131 - ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ»;
* Федеральным законом от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы

законодательства Российской Федерации о культуре» («Российская газета» 17.11.1992, № 248);

* Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» («Российская газета», 17.01.1995, № 11-12);
* Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» («Российская газета», 29.07.2006, № 165);
* Федеральный закон Российской Федерации от 01.12.2014 г. №419-ФЗ

«О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с

ратификацией Конвенции о правах инвалидов»;

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке

рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», 05.05.2006, № 95);

* Федеральным законом Российской Федерации от 24.11.1995 г. № 181- ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
* Основные законодательства РФ о культуре: Закон от 9.10.1992 г. № 3612-1;
* Федеральным Законом Российской Федерации от 27.07.2010 г. № 210- ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
* Постановление Правительства РФ от 16.05. 2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (с изменениями от 23.01. 2014 г.);
* Законом Орловской области от 6 февраля 2006 года N 579-ОЗ «О библиотечном деле»;
* Постановлением Администрации Дмитровского района Орловской области от г. № « Об организации предоставлении государственных и муниципальных услуг (выполнение работ) в отношении муниципальных учреждений Дмитровского района Орловской области и финансового обеспечения выполнения муниципального задания»;
* Устав Муниципального бюджетного учреждения

«Дмитровская межпоселенческая центральная библиотека»;

* 1. Перечень документов к регламенту, необходимых для предоставления муниципальной услуги:
* запрос заявителя по [форме](consultantplus://offline/main?base=RLAW067%3Bn%3D37476%3Bfld%3D134%3Bdst%3D100241) согласно приложению 1.

Муниципальная услуга может быть предоставлена при посещении заявителем библиотек МБУ «ДМЦБ». В целях получения муниципальной услуги при непосредственном посещении библиотек МБУ

«ДМЦБ», заявитель представляет документы, удостоверяющие его личность. За несовершеннолетних в возрасте до 14 лет документы, удостоверяющие личность, предъявляют их законные представители.

Муниципальная услуга может быть предоставлена по запросу заявителя, поступившему по почте, в том числе по электронной почте. Все письменные запросы заявителей о предоставлении муниципальной услуги, поступившие по почте, включая запросы, поступившие по электронной почте, являются основанием для предоставления муниципальной услуги.

* 1. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

если в письменном заявлении не указаны фамилия заявителя, его направившего, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;если в заявлении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, в таком случае заявление подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

если в заявлении обжалуется судебное решение, то такое заявление в течение семи дней со дня регистрации возвращается заявителю, его направившему, с разъяснением [порядка](consultantplus://offline/main?base=LAW%3Bn%3D113706%3Bfld%3D134%3Bdst%3D101514) обжалования данного судебного решения;

если в заявлении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников учреждения, а также членов их семей, такое заявление остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

если текст заявления (либо документов, приложенных к нему) не поддается прочтению, ответ на заявление не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации заявления сообщается заявителю, направившему заявление, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

если в заявлении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми заявлениями, и при этом в не приводятся новые доводы или обстоятельства, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное заявление и ранее направляемые заявления направлялись в МБУ «ДМЦБ», о данном решении уведомляется заявитель, направивший заявление;

если ответ по существу поставленного в заявлении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом [тайну](consultantplus://offline/main?base=LAW%3Bn%3D93980%3Bfld%3D134), заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

если имеются документы с серьезными повреждениями, не позволяющими однозначно истолковать их содержание.

Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- отсутствие запрашиваемых данных в библиотеках МБУ «ДМЦБ»;

* несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

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 запроса о предоставлении муниципальной услуги:

* устные и письменные запросы заявителей о предоставлении муниципальной услуги при посещении заявителями библиотек МБУ «ДМЦБ» регистрируются в порядке «живой очереди» в часы работы библиотек;
* письменные запросы заявителей о предоставлении муниципальной услуги, поступившие по почте, включая запросы, поступившие в электронной форме, регистрируются в день получения запроса.

Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги:

* при посещении заявителями МБУ «ДМЦБ» максимальный срок ожидания результата предоставления муниципальной услуги ограничен рамками «живой очереди» в часы работы библиотек;
* по письменным запросам заявителей, поступившим по почте, включая запросы, поступившие в электронной форме, результат предоставляется в срок, не превышающий 30 (тридцать) дней со дня регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, если не установлен более короткий срок исполнения обращения. В исключительных случаях срок ожидания при получении результата предоставления муниципальной услуги может быть продлен, но не более чем на 30 (тридцать) дней, с обязательным уведомлением о продлении срока. Уведомление о продлении срока отправляется в день истечения первоначального срока ожидания получения результата предоставления муниципальной услуги.
  1. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги при личном посещении заявителем библиотеки регламентирован рамками «живой очереди». Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги при поступлении запроса заявителя по почте, включая запрос, поступивший в электронной форме, - день (дата) получения запроса. Запросы, пришедшие в электронной форме в нерабочее время, в выходные и праздничные дни, регистрируются в следующий рабочий день.
  2. Требования к оборудованию мест предоставления муниципальной услуги в МБУ «ДМЦБ»:
* вход и выход из помещения, в котором осуществляется предоставление муниципальной услуги, оборудуются соответствующими указателями;
* в помещениях на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей библиотек, библиотекарей и других сотрудников учреждений, и информация об антитеррористической безопасности;
* места предоставления муниципальной услуги оборудуются информационными стендами, содержащими необходимую информацию об условиях предоставления муниципальной услуги, графики работы библиотек МБУ «ДМЦБ»;
* в библиотеках организованы читальные залы или места, оборудованные столами и стульями для удобной работы с документом, представлены алфавитный и систематический каталоги, содержащие сведения о библиотечном фонде;
* оборудуются места общего пользования (туалеты и гардеробы);
* места предоставления муниципальной услуги оборудуются с учетом комфортности предоставления муниципальной услуги и требований СанПиН;
* рабочие места библиотекарей оснащаются табличками с указанием фамилии, имени, отчества и должности;
* обеспечивается выполнение обязательных требований безопасности, соблюдаются меры противопожарной защиты и охраны окружающей среды в соответствии с нормативами, действующими на территории Российской Федерации.
  1. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

|  |  |
| --- | --- |
| ***Показатели доступности и качества муниципальной услуги*** | ***Нормативное значение***  ***показателя*** |
| Удовлетворенность заявителей качеством и полнотой  предоставляемой информации о порядке и условиях библиотечного обслуживания посредством: |  |
| - телефонной связи (предоставление по запросу, обращению) | 100%  (от числа запросов, обращений) |
| - факсимильной связи (предоставление по запросу, обращению) | 100%  (от числа  запросов, обращений) |
| - почтовой связи, в том числе электронной почты (предоставление по запросу, обращению) | 100%  (от числа запросов, обращений) |
| - размещения информации на стендах в местах предоставления  муниципальной услуги, иных отведенных для этих целей  местах | 100% |
| - размещения информации в информационно-  телекоммуникационной сети Интернет, в том числе на официальном сайте администрации Дмитровского района Орловской области. | 100% |

|  |  |
| --- | --- |
| - обнародование (опубликование) информации в средствах  массовой информации | 100% |
| - ознакомление пользователей (заявителей) с информацией  через библиотечные фонды | 90% |
| Доля случаев предоставления муниципальной услуги в  установленный срок с момента подачи запроса | 100% |
| Доля заявителей, ожидавших в очереди для подачи  документов с целью предоставления муниципальной услуги не более установленного Регламентом срока | 100% |
| Соблюдение срока регистрации запроса заявителя | 100% |
| Доля заявителей, ожидавших в очереди для получения  результата предоставления муниципальной услуги не более установленного Регламентом срока | 100% |
| Доля заявителей, удовлетворенных качеством процесса  библиотечного обслуживания | 100% |
| Доля заявителей, удовлетворенных качеством  библиотечного обслуживания | 89% |
| Соответствие помещений, отведенных для предоставления муниципальной услуги, в том числе мест ожидания приема, санитарно-эпидемиологическим и санитарно-гигиеническим требованиям, наличие системы противопожарной и охранной сигнализации, оборудованность  информационными стендами, средствами электронной техники, местами для оформления заявителями документов (заявления, запроса), а также доступными местами  общественного пользования (туалет) и  размещения верхней одежды посетителей | 100% |
| Оборудованность рабочих мест библиотекарей МБУК, участвующих в процессе предоставления муниципальной  услуги, средствами телефонной и телекоммуникационной связи, функциональной мебелью, канцелярскими  принадлежностями | 100% |
| Укомплектованность МБУК необходимым количеством  библиотекарей | 100% |
| Доля библиотекарей, участвующих в процессе предоставления муниципальной услуги, с высшим  образованием | 60% |
| Доля библиотекарей, участвующих в процессе  предоставления муниципальной услуги, прошедших курсы повышения квалификации не менее 1 раза в 5 лет | 60% |
| Доля обоснованных жалоб к общему количеству  обслуженных потребителей по данному виду услуг | 0,1% |
| Доля обоснованных жалоб, рассмотренных в установленный  срок | 100% |

|  |  |
| --- | --- |
| Доля заявителей, удовлетворенных существующим  порядком досудебного обжалования | 95% |
| Доля заявителей, удовлетворенных сроками досудебного  обжалования | 100% |
| Доля заявителей, удовлетворенных качеством досудебного  обжалования | 95% |
| Доля заявителей, обратившихся за обжалованием действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги библиотекарями МБУ «ДМЦБ», в судебном  порядке | 0,5% |
| Доля заявителей, удовлетворенных вежливостью библиотекарей, участвующих в процессе предоставления  муниципальной услуги | 100% |
| Количество заявителей, обратившихся в МБУ «ДМЦБ» за получением  информации о муниципальной услуге, о порядке предоставления муниципальной услуги | человек |
| Количество заявителей, обратившихся в МБУ «ДМЦБ»» за получением  муниципальной услуги | человек |

* 1. ребования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме:
* Обеспечение возможности получения заявителями информации о предоставляемой муниципальной услуге на официальном сайте администрации Дмитровского района Орловской области в информационно- телекоммуникационной сети Интернет, в Сводном реестре государственных и муниципальных услуг (функций) Орловской области, на Едином портале государственных и муниципальных услуг.
* Обеспечение возможности получения заявителями на официальном сайте администрации Дмитровского района Орловской области в информационно- телекоммуникационной сети Интернет, в Сводном реестре государственных и муниципальных услуг (функций) Орловской области, на Едином портале государственных и муниципальных услуг форм заявлений и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги в электронном виде.

# Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения

**административных процедур в электронной форме**

* 1. Состав и последовательность выполнения административных процедур в рамках предоставления муниципальной услуги при личном посещении библиотеки МБУ «ДМЦБ» заявителем.

Прием запроса от заявителя на предоставление муниципальной услуги:

* прием и регистрация заявителя по формам первичных учетных документов, регламентированных действующим законодательством в сфере культуры;
* ознакомление заявителя с Правилами пользования библиотеками МБУ «ДМЦБ» и другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность;
* оформление читательского формуляра на основании документа, удостоверяющего личность;
* заполнение запроса заявителем;
* библиотекарь выполняет запрос заявителя.
  1. Рассмотрение запроса заявителя.

Принятие решения об установлении права на получение муниципальной услуги либо об отказе заявителю.

Библиотечное обслуживание, консультационная помощь, оказываемая библиотекарем МБУ «ДМЦБ» заявителю в поиске и выборе источников информации в случае установления права на получение муниципальной услуги.

В случае установлении права на получение муниципальной услуги в соответствии с возможностями библиотеки и спецификой запроса заявителя библиотекарь:

* обслуживает пользователя в читальном зале: производит подбор и выдачу специализированных или неспециализированных документов; проводит консультации по каталогам, картотекам, новым поступлениям, отбор и копирование документов;
* обслуживает пользователя на абонементе: осуществляет приемку (выдачу) документа от пользователя, проверку сохранности документа, сверку с читательским формуляром, отметку о приемке (выдаче) документа;
* осуществляет выдачу документов из основного книгохранения;
* осуществляет внестационарное библиотечное обслуживание;
* обслуживает пользователя путем приема справочно- библиографических запросов и т.д.
  1. Состав и последовательность выполнения административных процедур в рамках предоставления муниципальной услуги по запросу заявителя, присланному по почте, в том числе по электронной почте.
* Регистрация запроса от заявителей на предоставление муниципальной услуги - отметка библиотекарем поступления запроса в Журнале регистрации письменных запросов на библиотечное обслуживание, присланных по почте, в том числе по электронной почте.
* Рассмотрение запроса и принятие решения об установлении права на получение муниципальной услуги либо об отказе заявителю.
* Подготовка библиотекарем информации, запрашиваемой заявителем.
* Оформление и отправка письменного ответа в соответствии с адресом, указанным заявителем в запросе, по почте или электронной почте.
  1. Сроки выполнения административных процедур при личном посещении заявителем библиотеки МБУ «ДМЦБ» регламентированы рамкам «живой очереди».
  2. Сроки выполнения административных процедур при поступлении запросов заявителей по почте, включая запросы, поступившие по электронной почте, составляют 30 (тридцать) дней со дня регистрации запроса, если не установлен более короткий срок исполнения обращения.

В исключительных случаях срок выполнения административных процедур может быть продлен, но не более чем на 30 (тридцать) дней, с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока.

Уведомление заявителю о продлении срока высылается в день истечения первоначального срока выполнения административных процедур.

* 1. Требования к порядку выполнения административных процедур, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме.

- При первичном обращении заявителей при посещении библиотек МБУ «ДМЦБ» выполнение административных процедур библиотекарями на библиотечное обслуживание должно проходить с соблюдением состава и последовательности выполнения административных процедур в соответствии с [пунктом 3.2. раздела III](consultantplus://offline/main?base=RLAW067%3Bn%3D37476%3Bfld%3D134%3Bdst%3D100171) настоящего Регламента.

* При вторичном и последующих посещениях заявителем библиотек МБУ «ДМЦБ» из состава административных процедур исключаются оформление читательского формуляра, так как оформление читательского формуляра, производится при первичном посещении библиотеки заявителем.
* В случае если запрашиваемая заявителем информация отсутствует в библиотеке МБУ «ДМЦБ», библиотекарь должен предоставить заявителю устно или письменно, в том числе в электронном виде, данные о месте ее нахождения (размещения) или рекомендации по ее поиску.
* Письменный ответ заявителю, отправляемый по почте или в электронном виде, должен быть доступен для прочтения и содержать информацию, запрашиваемую заявителем или мотивированный ответ о невозможности ее получения.
  1. При выявлении оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги при посещении библиотек МБУ «ДМЦБ» мотивированный отказ заявитель получает в порядке «живой очереди».
  2. При выявлении оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги заявителю, направившему запрос по почте или в электронном виде, в адрес заявителя направляется письмо с мотивацией отказа в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации запроса, если не установлен более короткий срок исполнения обращения.
  3. Директор МБУ «ДМЦБ» несет ответственность за выполнение состава, последовательности, сроков выполнения административных процедур, требований к порядку их выполнения, в том числе особенностей выполнения административных процедур в электронной форме.
  4. Административные процедуры считаются выполненными, если предоставлен их состав, обеспечены последовательность, сроки и требования к порядку выполнения административных процедур, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме.
  5. Блок – схема предоставления муниципальной услуги приводится в приложении 2 к Регламенту.

# Формы контроля за выполнением административного регламента

* 1. Внутренний контроль за предоставлением муниципальной услуги, соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений библиотекарем осуществляет директор МБУ «ДМЦБ».
  2. Библиотекарь МБУ «ДМЦБ»,уполномоченный на предоставление муниципальной услуги, несет персональную ответственность за соблюдение срока и порядка предоставления информации, исполнение запросов заявителей на устную и письменную консультацию, в том числе в электронном виде, установленных настоящим Регламентом.
  3. Обязанности библиотекарей МБУ «ДМЦБ» по предоставлению муниципальной услуги закрепляются в их должностных инструкциях.
  4. Внутренний контроль осуществляется путем проведения директором МБУ «ДМЦБ» проверок соблюдения и исполнения библиотекарями МБУ «ДМЦБ» настоящего Регламента и своей должностной инструкции.
  5. Периодичность осуществления внутреннего контроля устанавливается директором МБУ «ДМЦБ».
  6. Внешний контроль за предоставлением муниципальной услуги организует и осуществляет отдел культуры и архивного дела Дмитровского района Орловской области.
  7. Внешний контроль за предоставлением муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей муниципальной услуги, содержащие жалобы на действия библиотекарей МБУ «ДМЦБ».
  8. Виды проверок внешнего контроля:
* Проведение планового контроля деятельности МБУ «ДМЦБ».
* Проведение оперативных проверок деятельности МБУ «ДМЦБ» по конкретному обращению получателя муниципальной услуги.

Плановый контроль деятельности МБУ «ДМЦБ» проводится не более одного раза в два года в отношении одной библиотеки МБУ «ДМЦБ».

* 1. По результатам контроля в случае необходимости осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

# Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также

**лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги**

* 1. Граждане (заявители) имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам.
  2. Граждане (заявители) имеют право в досудебном и судебном порядке на обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий или бездействия библиотекарей МБУ «ДМЦБ».
  3. Гражданин (заявитель) в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
  4. Заявители могут сообщить в вышестоящие инстанции о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях (бездействии) библиотекарей МБУ «ДМЦБ», участвующих в предоставлении муниципальной услуги, о нарушении настоящего Регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики.
  5. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично, через своего законного представителя или направить письменное обращение, жалобу (претензию).
  6. Начальником отдела культуры и архивного дела Дмитровского района Орловской области и директором МБУ «ДМЦБ» проводится личный прием граждан согласно графикам.

График личного приема граждан начальником отдела культуры и архивного дела Дмитровского района Орловской области (кроме выходных и праздничных дней):

* первый четверг месяца с 8 до 17;

График личного приема граждан директором МБУ «ДМЦБ» (кроме выходных и праздничных дней):

* каждая среда с 9.00 до 12.00.
  1. Заявитель в своем письменном обращении указывает свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения с указанием наименования органа, в который было направлено письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество специалиста (сотрудника), а также излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
  2. К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.
  3. Обращение заявителя не подлежит рассмотрению в следующих случаях:
* не указана фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
* текст письменного обращения не поддается прочтению. В случае если прочтению поддается фамилия и почтовый адрес (электронный адрес) заявителя, ему в течение семи дней сообщается о данной причине отказа в рассмотрении;
* если в обращении обжалуется судебное решение. В течение семи дней со дня регистрации такого обращения оно возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
* если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, то заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.
* если получено обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, то такое обращение остается обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и заявителю сообщается, о недопустимости злоупотребления правом.
  1. По результатам рассмотрения жалобы должно быть принято решение об удовлетворении требований гражданина либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется гражданину.

Продолжительность рассмотрения жалоб не должна превышать 30 (тридцать) дней с момента получения жалобы.

* 1. В случае несогласия с результатами досудебного обжалования, а также на любой стадии досудебного обжалования заявитель имеет право обратиться в суд в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

Приложение 1 к административному регламенту предоставления муниципальной услуги

Муниципальное бюджетное

учреждение

«Дмитровская межпоселенческая

центральная библиотека»

ЗАПРОС

В МБУ «ДМЦБ» от (фамилия, имя, отчество заявителя, проживающего по адресу:

(индекс, почтовый адрес заявителя) тел.

Прошу предоставить информацию о наличии документа в фонде, а также:

* предоставить следующие издания (заполняется при посещении библиотеки):
* предоставить электронный адрес доступа к следующим изданиям

(заполняется при посещении библиотеки и/или при письменном запросе, отправленном по почте, в том числе по электронной почте):

Информацию прошу отправить следующим способом (нужное

подчеркнуть):

* выслать по указанному в запросе адресу
* передать электронной почтой
* получу лично

Согласен на использование персональных данных в рамках предоставления муниципальной услуги.

Согласен на проверку сведений, содержащихся в документах, предоставляемых для получения муниципальной услуги.

Приложение 2 к административному регламенту предоставления муниципальной услуги Муниципальное бюджетное

учреждение

«Дмитровская межпоселенческая

центральная библиотека»

БЛОК-СХЕМА

последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги Муниципальное бюджетное учреждение

«Дмитровская межпоселенческая центральная библиотека»

Регистрация заявителя и запроса заявителя в соответствующей базе учреждения

(если нет оснований для приостановления, либо отказа в предоставлении муниципальной услуги)

Получение заявителем консультации специалиста по доступу к фонду документов либо оформление и отправка письменного

ответа в соответствии с адресом, указанным заявителем в запросе, по почте или электронной почте

Предоставление доступа к фонду документов либо отказ заявителю (при наличии оснований для отказа)

Запрос заявителя о получении муниципальной услуги

Директор МБУ «ДМЦБ» О. И.Быкова