

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
Березовского муниципального
округа Пермского края
от 05.06.2020 № 512

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

**муниципального бюджетного учреждения культуры
«Березовская централизованная библиотечная система»
по предоставлению муниципальной услуги
“Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки”**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент муниципального бюджетного учреждения культуры «Березовская централизованная библиотечная система» по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее - Административный регламент и муниципальная услуга соответственно) разработан в целях обеспечения и повышения качества и эффективности информационного обслуживания населения Березовского муниципального округа Пермского края. Административный регламент определяет сроки, последовательность действий (административных процедур) и порядок взаимодействия с физическими и юридическими лицами при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Получателями муниципальной услуги являются юридические и физические лица без ограничений, имеющие намерение получить доступ к муниципальной услуге.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1 Органом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, является муниципальное бюджетное учреждение культуры «Березовская централизованная библиотечная система» (далее - Березовская централизованная библиотечная система);

1.3.2. Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляют структурные подразделения Березовской централизованной библиотечной системы: Асовская сельская библиотека им. Ф.Ф. Павленкова, Березовская центральная библиотека им. Ф.Ф. Павленкова, Березовская центральная детская библиотека, Батериковская сельская библиотека, Дубовская сельская библиотека им. Ф.Ф. Павленкова, Антонковский библиотечный пункт, Заборьинская сельская библиотека им. Ф.Ф. Павленкова, Зернинская сельская библиотека им. Ф.Ф. Павленкова, Кляповская сельская библиотека им. Ф.Ф. Павленкова, Копчиковская сельская библиотека, Переборская сельская библиотека, Покровская сельская библиотека, Подволошинская сельская библиотека, Проносинская сельская библиотека им. Ф.Ф. Павленкова, Сосновская сельская библиотека, Саинская сельская библиотека, Тазовская сельская библиотека (далее – Асовская СБ, Березовская ЦБ, Березовская ЦДБ, Батериковская СБ, Дубовская СБ, Антонковский БП, Заборьинская СБ, Зернинская СБ, Кляповская СБ, Копчиковская СБ, Переборская СБ, Покровская СБ, Подволошинская СБ, Проносинская СБ, Сосновская СБ, Саинская СБ, Тазовская СБ).

1.3.3. Информация о местах нахождения, графике работы, телефонах, адресах электронной почты, официальных сайтов библиотек (структурных подразделений Березовской централизованной библиотечной системы), участвующих в предоставлении муниципальной услуги:

| Контактная информация | Адрес | Справочные телефоны | График работы: летнее время (1 июня – 31 августа), зимнее время (1 сентября – 31 мая) | Официальный сайт | Адрес электронной почты |
|---|--|---|---|---|---|
| <p>Березовская центральная библиотека им. Ф.Ф. Павленкова</p> <p>Музейно-выставочный отдел Березовской центральной библиотеки им. Ф.Ф. Павленкова</p> | <p>617570, Пермский край, Березовский муниципальный округ, с. Березовка, ул. Октябрьская, 22</p> <p>617570, Пермский край, Березовский муниципальный округ, с. Березовка, ул. Комсомольская, 5</p> | <p>8 (34 251) 3-08-75 – фойе, дежурный библиотекарь; 8 (34 251) 3-08-76 - отдел социальной и правовой информации</p> <p>8 (34 251) 3-13-42 – заведующий музейно-выставочным отделом</p> | <p><u>Летнее время</u> 9.00 - 18.12 Выходные дни - суббота, воскресенье <u>Зимнее время</u> 9.00 - 19.12 Воскресенье - 10.00-17.00 Выходной день – суббота Последняя пятница месяца – санитарный день</p> <p>9.00 – 14.24 Выходные дни - суббота, воскресенье</p> | <p>http://berlib.permculture.ru</p> <p>http://berlib.permculture.ru</p> | <p>tageti@yandex.ru</p> <p>koscheeva.o.i@yandex.ru</p> |
| <p>Березовская центральная детская библиотека</p> | <p>617570, Пермский край, Березовский муниципальный округ, с. Березовка, ул. Октябрьская, 22</p> | <p>8 (34 251) 3-08-75 – фойе, дежурный библиотекарь</p> | <p><u>Летнее время</u> 9.00 - 18.12 Выходные дни - суббота, воскресенье <u>Зимнее время</u> 9.00 - 19.12 Воскресенье - 10.00-17.00 Выходной день – суббота Последняя пятница месяца – санитарный день</p> | <p>http://berlib.permculture.ru</p> | <p>tageti@yandex.ru</p> <p>bercdb@yandex.ru</p> |
| <p>Асовская сельская библиотека им. Ф.Ф. Павленкова</p> | <p>617580, Пермский край, Березовский муниципальный округ, с. Асово, ул. Мира, 26</p> | <p>8 (34 251) 3-08-75 – фойе, дежурный библиотекарь Березовской ЦБ</p> | <p>12.00 – 17.25 Выходной день – воскресенье, понедельник Последняя пятница месяца – санитарный день</p> | <p>http://berlib.permculture.ru</p> | <p>asbibl@yandex.ru</p> |

| | | | | | |
|--|---|--|--|---|--|
| Антонковский библиотечный пункт | 617574, Пермский край, Березовский муниципальный округ, д. Антонково, ул. Нагорная, 2 | 8 (34 251) 3-08-75 – фойе, дежурный библиотекарь Березовской ЦБ | 14.00 – 15.48 Выходной день – воскресенье, понедельник Последняя пятница месяца – санитарный день | http://berlib.permculture.ru | |
| Батериковская сельская библиотека | 617577, Пермский край, Березовский муниципальный округ, д. Батерики, ул. Школьная, 7 | 8 (34 251) 3-08-75 – фойе, дежурный библиотекарь Березовской ЦБ | 11.00 – 13.55 Выходные дни – воскресенье, понедельник Последняя пятница месяца – санитарный день | http://berlib.permculture.ru | bibl.bateriki@yandex.ru |
| Дубовская сельская библиотека им. Ф.Ф. Павленкова | 617574, Пермский край, Березовский муниципальный округ, д. Дубовое, ул. Школьная, 14 | 8 (34 251) 3-08-75 – фойе, дежурный библиотекарь Березовской ЦБ | 12.00 - 17.25 Вторник – пятница 10.00 – 15.25 Суббота Выходные дни – воскресенье, понедельник Последняя пятница месяца – санитарный день | http://berlib.permculture.ru | dubovoe-bibl@yandex.ru |
| Заборьинская сельская библиотека им. Ф.Ф. Павленкова | 617593, Пермский край, Березовский муниципальный округ, д. Заборье, ул. Школьная, 2 | 8 (34 251) 3-08-75 – фойе, дежурный библиотекарь Березовской ЦБ | 12.00 - 19.00, перерыв – 14.30-16.00 Вторник, пятница, суббота 12.00 - 17.15 Среда, четверг Выходные дни – воскресенье, понедельник Последняя пятница месяца – санитарный день | http://berlib.permculture.ru | olga.malon@yandex.ru |
| Зернинская сельская библиотека им. Ф.Ф. Павленкова | 617583, Пермский край, Березовский муниципальный округ, с. Зернино, ул. Мира, 10 | 8 (34 251) 3-08-75 – фойе, дежурный библиотекарь Березовской ЦБ | 12.00 - 16.20 Вторник – пятница 10.00 – 14.20 Суббота Выходные дни – воскресенье, понедельник Последняя пятница месяца – санитарный день | http://berlib.permculture.ru | bibl.zermino@yandex.ru |

| | | | | | |
|--|--|---|--|---|--|
| Кляповская сельская библиотека им. Ф.Ф. Павленкова | 617591, Пермский край, Березовский муниципальный округ, д. Кляпово, ул. Мичурина, 38 | 8 (34 251) 3-08-75 – фойе, дежурный библиотекарь Березовской ЦБ | 12.00 - 17.00 Вторник – пятница 10.00 – 15.25 Суббота Выходные дни – воскресенье, понедельник Последняя пятница месяца – санитарный день | http://berlib.permculture.ru | bibl.kliapovo@yandex.ru |
| Копчиковская сельская библиотека | 617570, Пермский край, Березовский муниципальный округ, д. Копчиково, ул. Школьная, 7 | 8 (34 251) 3-08-75 – фойе, дежурный библиотекарь Березовской ЦБ | 16.00 - 18.55 Выходные дни – воскресенье, понедельник Последняя пятница месяца – санитарный день | http://berlib.permculture.ru | bibl.kopchikovo@yandex.ru |
| Переборская сельская библиотека | 617576, Пермский край, Березовский муниципальный округ, д. Перебор, ул. Школьная, 6 | 8 (34 251) 3-08-75 – фойе, дежурный библиотекарь Березовской ЦБ | 11.00 - 17.00 Вторник – пятница 12.00 – 15.00 Суббота Выходные дни – воскресенье, понедельник Последняя пятница месяца – санитарный день | http://berlib.permculture.ru | bibl.perebor@yandex.ru |
| Подволошинская сельская библиотека | 617582, Пермский край, Березовский муниципальный округ, д. Подволошино, ул. Центральная, 3 | 8 (34 251) 3-08-75 – фойе, дежурный библиотекарь Березовской ЦБ | 14.00 - 17.35 Вторник, четверг 10.00 – 13.35 Среда, пятница, суббота Выходные дни – воскресенье, понедельник Последняя пятница месяца – санитарный день | http://berlib.permculture.ru | podvolosh.bibl@yandex.ru |
| Покровская сельская библиотека | 617577, Пермский край, Березовский муниципальный округ, д. Покровка, ул. Центральная, 23 | 8 (34 251) 3-08-75 – фойе, дежурный библиотекарь Березовской ЦБ | 13.00 - 14.45 Выходные дни – понедельник, суббота Последняя пятница месяца – санитарный день | http://berlib.permculture.ru | bibl.pokrovka@yandex.ru |

| | | | | | |
|---|--|--|--|---|--|
| Проносинская сельская библиотека им. Ф.Ф. Павленкова | 617581, Пермский край, Березовский муниципальный округ, д. Проносное, ул. Зеленая, 12 | 8 (34 251) 3-08-75 – фойе, дежурный библиотекарь Березовской ЦБ | 14.00 - 16.55 Вторник, четверг, пятница 10.00 – 12.55 Среда, суббота Выходные дни – воскресенье, понедельник Последняя пятница месяца – санитарный день | http://berlib.permculture.ru | pronosn.bibl@yandex.ru |
| Саинская сельская библиотека | 617591, Пермский край, Березовский муниципальный округ, с. Сая, ул. Центральная, 27 | 8 (34 251) 3-31-23 – библиотекарь Саинской сельской библиотеки | 15.00 - 17.55 Выходные дни – воскресенье, понедельник Последняя пятница месяца – санитарный день | http://berlib.permculture.ru | natali122769@yandex.ru |
| Сосновская сельская библиотека | 617586, Пермский край, Березовский муниципальный округ, с. Сосновка, ул. Центральная, 11 | 8 (34 251) 3-08-75 – фойе, дежурный библиотекарь Березовской ЦБ | 15.00 - 18.35 Выходные дни – воскресенье, понедельник Последняя пятница месяца – санитарный день | http://berlib.permculture.ru | bibl.sosnovka@yandex.ru |
| Тазовская сельская библиотека | 617591, Пермский край, Березовский муниципальный округ, с. Таз-русский, ул. Набережная, 14 | 8 (34 251) 3-08-75 – фойе, дежурный библиотекарь Березовской ЦБ | 14.00 - 16.55 Вторник - пятница 11.00 – 13.55 Суббота Выходные дни – воскресенье, понедельник Последняя пятница месяца – санитарный день | http://berlib.permculture.ru | taz.bibl@yandex.ru |

1.4. Информация о муниципальной услуге размещается:

1.4.1. На информационных стендах, расположенных в помещениях структурных подразделений Березовской централизованной библиотечной системы, участвующих в предоставлении услуги;

На официальном сайте Березовской централизованной библиотечной системы (<http://berlib.permkultura.ru>);

На официальном сайте Березовского муниципального округа (www.berra.ru);

На портале государственных и муниципальных услуг Пермского края (<http://gosuslugi.permkrai.ru>);

В федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://gosuslugi.ru>);

1.5. На информационных стендах в помещениях структурных подразделений Березовской централизованной библиотечной системы, предоставляющих муниципальную услугу, на официальном сайте должна быть размещена следующая информация:

наименование муниципальной услуги;

перечень и тексты нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования (в том числе наименование и текст административного регламента с указанием реквизитов утвердившего его нормативного правового акта и источников официального опубликования либо наименование и текст проекта административного регламента);

способы предоставления услуги;

описание результата предоставления услуги;

категория заявителей, которым предоставляется услуга;

срок предоставления услуги;

основания для отказа в предоставлении услуги;

документы, подлежащие обязательному представлению заявителем для получения услуги;

формы заявлений о предоставлении услуг и иных документов, заполнение которых заявителем необходимо для обращения за получением услуги в электронной форме;

сведения о возмездности (безвозмездности) предоставления услуги;

сведения о допустимости (возможности) и порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, учреждения (организации), предоставляющего услугу.

1.6. Информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги можно получить:

1.6.1. В форме личного консультирования библиотечными специалистами, ответственными за предоставление муниципальной услуги;

1.6.2. Посредством почты (в том числе электронной);

1.6.3. На официальном сайте Березовской централизованной библиотечной системы (<http://berlib.permkultura.ru>);

1.6.4. Посредством телефонной связи – 8 (34 251) 3-08-75 (фойе Березовской ЦБ, дежурный библиотекарь), 3-08-76 (отдел социальной и правовой информации Березовской ЦБ), 3-11-24 (директор) - в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию.

1.7. Ответственными за консультирование являются специалисты библиотек Березовской централизованной библиотечной системы, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

1.8. Консультации о предоставлении муниципальной услуги проводятся по следующим вопросам:

нормативно-правовые акты, регламентирующие порядок оказания муниципальной услуги;

заявители, имеющие право на предоставление услуги;

перечень документов, необходимых для оказания муниципальной услуги;

способы подачи документов для получения муниципальной услуги;

способы получения результата муниципальной услуги;

сроки предоставления муниципальной услуги;

результат оказания муниципальной услуги;

основания для отказа в оказании муниципальной услуги;

способы обжалования действий (бездействий) должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

1.9. Консультирование заявителя по интересующим вопросам во время личного приема специалистом библиотеки не может превышать 10 минут.

1.10. Консультирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистом Березовской централизованной библиотечной системы:

при личном контакте с заявителем;

посредством телефонной связи;

посредством почтовой связи и электронной почты (ответ на обращение направляется на адрес обратившегося не ранее следующего рабочего дня с момента поступления обращения).

1.11. Информирование о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистом Березовской централизованной библиотечной системы:

при личном контакте с заявителем;

посредством телефонной связи;

посредством почтовой связи и электронной почты (ответ на обращение направляется на адрес обратившегося не ранее следующего рабочего дня с момента поступления обращения).

Заявитель, представивший документы для предоставления муниципальной услуги, в обязательном порядке информируется специалистом библиотеки:

- о сроке и месте предоставления муниципальной услуги;
- об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

1.12. Информация о переносе срока предоставления муниципальной услуги или об отказе в предоставлении сообщается лично или направляется заявителю письмом и дублируется по телефону или электронной почте, указанным в заявлении (при наличии соответствующих данных в заявлении).

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Данным стандартом описывается муниципальная услуга **“Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки”**

Услуга включает в себя:

- получение во временное пользование любого документа на абонементе, в читальном зале, через внестационарные формы обслуживания из фонда Березовской централизованной библиотечной системы, а также пользование документами или их копиями по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;
- справочно-библиографическое обслуживание, предоставление свободного и бесплатного доступа к информации органов государственной и муниципальной власти в Отделе социальной и правовой информации (ОСИПИ) Березовской ЦБ;
- организацию массовых мероприятий: литературных вечеров, книжных выставок, клубов и читательских объединений и т.д.

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется Березовской централизованной библиотечной системой.

2.2.1. Получателями муниципальной услуги являются юридические и физические лица без ограничений, имеющие намерение получить доступ к муниципальной услуге.

Запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы (органы местного самоуправления,

организации), за исключением получения услуг, включенных в перечень, которые являются необходимыми и обязательными.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки путем

- предоставления свободного доступа к информации о наличии документов в библиотечном фонде Березовской централизованной библиотечной системы;
- выдачи Пользователю документа во временное пользование;
- информирования о возможностях удовлетворения запроса с помощью других библиотек Березовского муниципального округа и Пермского края;
- обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги:

2.4.1. Во временное пользование на срок до 30 дней Пользователям муниципальной услуги по библиотечному обслуживанию бесплатно предоставляется (выдается на дом) любой документ из библиотечного фонда, за исключением особо ценных и редких книг.

Особо ценными и редкими книгами можно пользоваться только в читальном зале.

Предоставление муниципальной услуги производится в сроки, определенные Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 30 декабря 2014 г. № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках»:

2.4.2. Запись Пользователя в библиотеку:

- просмотр документов, удостоверяющих личность пользователя (паспорт, военный билет) – 1,7 мин.;
- оформление читательского формуляра – 2,0 мин.;
- ознакомление Пользователя с Правилами пользования библиотеками Березовской централизованной библиотечной системы, расположением отделов и фондов библиотеки – 5 мин.

2.4.3. Перерегистрация Пользователя:

- поиск регистрационной карточки Пользователя, внесение изменения в читательский формуляр (уточненные анкетные данные, дату перерегистрации) – 2 мин.

2.4.4. Консультирование Пользователей по работе с каталогом:

- консультирование читателя об использовании карточных каталогов для поиска литературы (алфавитный, систематический, статей и др.) – 5 мин.
- консультирование по поиску документов в электронном каталоге (книг; статей, краеведческих материалов) – 5 мин.

2.4.5. Обслуживание Пользователей в библиотеке:

- прием запроса у Пользователя – 1 мин.;
- проверка наличия издания в фонде библиотеки, снятие документа с полки, выдача его читателю после оформления читательского формуляра (1 книга) – 7 мин;
- при отсутствии издания в фонде библиотеки проверка наличия документа в каталоге (электронном каталоге) – 7 мин;
- прием документа из других фондов, оформление, выдача читателю – 3 мин.;
- прием издания от читателя, проверка наличия страниц, отметка о возврате на контрольном листке – 3 мин.

2.4.6. Справочно-библиографическое обслуживание:

- прием библиографического запроса, уточнение темы, целевого и читательского назначения, полноты источников, типы, виды и хронологические рамки запросов – 1 мин.;
- выполнение тематической справки в устной форме по одному источнику – 2 мин;
- выполнение адресно-библиографической справки в устной форме по одному источнику – 1,5 мин;
- выполнение фактографической справки в устной форме по одному источнику – 1,6 мин;
- выполнение уточняющей справки в устной форме по одному источнику – 1,6 мин;
- одна консультация у справочно-библиографического аппарата – 5 мин.

2.4.7. Библиографическое (индивидуальное) информирование специалистов (один Пользователь):

- уточнение темы, согласование источников информации, видов документов – 4 мин.;
- отбор новых материалов для информации по мере их поступления (количество изданий от 1-5) -15 мин.;
- выдача абоненту информации непосредственно при обращении в библиотеку или по электронной почте, один документ – 1,5 мин.

2.4.8. При получении муниципальной услуги в помещении библиотеки максимальный срок предоставления зависит от наличия документов в фонде библиотеки.

2.4.9. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги составляет не более 10 минут.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 (текст документа

опубликован в издании «Российская газета», № 237, 25.12.93);

– Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая) от 18.12.2006 №230-ФЗ (ред. от 18.07.2019 № 177-ФЗ) (текст документа опубликован в издании «Российская газета», № 289, 22.12.2006);

– Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (ред. от 01.04.2020 № 98-ФЗ) (текст документа опубликован в издании «Российская газета», № 248, 17.11.1992);

– Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» от 29 декабря 1994 № 78-ФЗ (ред. от 01.05.2019 № 93-ФЗ) (текст документа опубликован в издании «Российская газета», №№ 11-12, 17.01.1995);

– Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» (ред. от 03.07.2016 № 278-ФЗ) (текст документа опубликован в издании «Российская газета», №№ 11-12, 17.01.1995);

– Федеральный закон Российской Федерации от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (ред. от 05.12.2017 № 392-ФЗ) (текст документа опубликован в дополнительном выпуске издания «Российская газета», № 3316, 08.10.2003);

– Федеральный закон от 27 июля 2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (ред. от 03.04.2020 № 105-ФЗ) (текст документа опубликован в издании «Российская газета», № 4131, 29.07.2006);

– Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (ред. от 27.12.2019 № 472-ФЗ) (текст документа опубликован в издании «Российская газета», № 168, 30.07.2010);

– Федеральный закон "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ (ред. от 28.12.2017 №423-ФЗ) (текст документа опубликован в издании «Российская газета», № 25, 13.02.2009);

– Федеральный закон от 24 ноября 1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (в ред. от 02.12.2019 № 408-ФЗ) (текст документа опубликован в издании «Российская газета», № 234, 02.12.1995);

– Постановление Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (ред. от 03.11.2018 г. № 1307) (текст документа

опубликован в издании «Собрание законодательства Российской Федерации», № 22, 30.05.2011);

– Постановление Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (ред. от 25.01.2018 № 62) (текст документа опубликован в издании «Собрание законодательства РФ», 30.05.2011, N 22, ст. 3169);

– Постановление Правительства РФ от 24 октября 2011 № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)» (ред. от 18.11.2019 № 1467) (текст документа опубликован в издании "Российская газета", N 246, 02.11.2011);

– Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями и организациями» (ред. от 28.12.2011) (текст документа опубликован в издании «Российская газета», № 247, 23.12.2009);

– Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде» (ред. от 28.12.2011 № 2415-р) (текст документа опубликован в издании «Российская газета», № 247, 23.12.2009);

– Постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.1997 № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках» (текст документа опубликован в издании "Бюллетень Минтруда РФ", № 3, 1997);

– Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30 декабря 2014 № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках» (текст документа опубликован на официальном интернет-портале правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 14.05.2015);

– Закон Пермского края от 5 марта 2008 № 205-ПК «О библиотечном деле в Пермском крае» (ред. от 04.07.2017 № 116-ПК) (текст документа опубликован в издании «Звезда», № 35, 13.03.2008);

– Закон Пермского края от 6 октября 2009 № 510-ПК «Об обязательном экземпляре документов Пермского края» (текст документа опубликован в издании "Бюллетень законов Пермского края, правовых актов губернатора Пермского

края, Правительства Пермского края, исполнительных органов государственной власти Пермского края", N 40, 12.10.2009; "Собрание законодательства Пермского края", N 10, II часть, 30.10.2009);

– Постановление администрации Березовского муниципального округа Пермского края от 25 марта 2020 № 332 «Об утверждении Перечня муниципальных услуг, подлежащих включению в Реестр муниципальных услуг Березовского муниципального округа Пермского края»;

– Постановление администрации Березовского муниципального округа Пермского края от 26 марта 2020 № 345 «Об утверждении Порядка формирования и ведения реестра муниципальных услуг Березовского муниципального округа Пермского края»;

– Постановление администрации Березовского муниципального округа Пермского края от 8 апреля 2020 № 364 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг»;

– Устав Березовского муниципального округа Пермского края;

– Устав муниципального бюджетного учреждения культуры «Березовская централизованная библиотечная система», утвержденный приказом Управления социального развития администрации Березовского муниципального округа Пермского края от 15 января 2020 № 01-07-10 «О внесении изменений в Устав муниципального бюджетного учреждения культуры «Березовская централизованная библиотечная система»;

– Правила пользования библиотеками муниципального бюджетного учреждения культуры «Березовская централизованная библиотечная система», утверждены приказом муниципального бюджетного учреждения культуры «Березовская централизованная библиотечная система» от 22 мая 2020 №38;

– настоящий Административный регламент.

2.6. Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги:

2.6.1. При первом обращении:

- Документ, удостоверяющий личность заявителя (паспорт гражданина РФ или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации);

Для лиц, не достигших 14 лет (для записи в библиотеку при первом посещении), - документ, удостоверяющий личность одного из родителей (законных представителей).

2.6.2. В случае если для предоставления муниципальной услуги необходима обработка персональных данных лица, не являющегося заявителем, то при обращении за получением муниципальной услуги заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие получение согласия указанного лица

или его законного представителя на обработку персональных данных указанного лица.

2.6.3. Запрещается требовать от заявителя:

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

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами, которые находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих услугу, 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 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.6.4. При повторном или неоднократном обращении документы, удостоверяющие личность, не требуются.

2.7. Приостановление предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

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

2.9 Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- отсутствие запрашиваемых документов в библиотеках Березовского муниципального округа и Пермского края;
- несоблюдение заявителем Правил пользования библиотекой;
- запрос заявителя противоречит нормам авторского права;
- несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;
- запрашиваемая информация не связана с деятельностью Березовской централизованной библиотечной системы;
- обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- завершение установленной законом процедуры ликвидации

Березовской централизованной библиотечной системы, оказывающей муниципальную услугу, решение о которой принято учредителем.

2.10. Необходимость предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, отсутствует.

2.11. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.12. Срок ожидания заявителя при предоставлении услуги и получении результата услуги не должен превышать 15 минут.

2.13. Требования к расположению зданий и помещений, в которых предоставляется услуга:

2.13.1. Для заявителей должно быть обеспечено удобство с точки зрения пешеходной доступности от остановок общественного транспорта до помещения, в котором предоставляется муниципальная услуга (не более 10 минут пешком);

2.13.2. Вход в помещение должен обеспечивать свободный доступ заявителей, быть оборудован лестницей с поручнями.

2.13.3. Помещение для приема заявителей должно соответствовать комфортным условиям (в том числе для лиц с ограниченными возможностями) и оптимальными условиями работы библиотекаря с заявителями;

2.13.4. На здании рядом с входом должна быть размещена информационная табличка (вывеска), содержащая следующую информацию:

наименование органа;

место нахождения и юридический адрес;

номера телефонов для справок;

график работы.

Фасад здания должен быть оборудован осветительными приборами, позволяющими посетителям ознакомиться с информационными табличками.

2.13.5. Под сектор ожидания очереди отводится просторное помещение, площадь которого должна определяться в зависимости от количества граждан, обращающихся в библиотеки Березовской централизованной библиотечной системы. Количество мест ожидания - не менее 3-х.

В секторе ожидания должно быть естественное и искусственное освещение, окна должны быть оборудованы регулируемыми устройствами типа: жалюзи, занавесей и др.

Сектор ожидания оборудуется стульями (креслами), столами (стойками) для возможности оформления документов;

2.13.6. Сектор информирования пользователей находится в секторе ожидания очереди и предназначен для ознакомления с информационными материалами.

Сектор информирования должен быть оборудован информационными стендами. 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, необходимую для получения муниципальной услуги, в частности:

- административный регламент предоставления муниципальной услуги;
- рисунки, блок-схемы и иные графические изображения, описывающие и разъясняющие правила и особенности получения услуг;
- почтовый адрес, телефон, адрес электронной почты и адрес официального сайта Березовской централизованной библиотечной системы;
- список необходимых документов;
- другие информационные материалы, необходимые для получения муниципальной услуги.

2.13.7. Получатели муниципальных услуг должны иметь возможность получить по телефону необходимую информацию быстро и комфортно, в частности:

- соединение с сотрудником библиотеки производится не позже пятого телефонного зуммера (звонка);

- сотрудник библиотеки представляется, называя свои фамилию, имя, отчество и должность;

- в случае если сотрудник не может сразу ответить на вопрос гражданина, он выясняет детали запроса и отвечает заинтересованному лицу в течение двух дней.

2.13.8. Для сотрудника и гражданина, находящегося на приеме, должны быть предусмотрены места для сидения и раскладки документов. Передача документов должна осуществляться без необходимости покидать место, как сотрудником, так и гражданином.

Рабочее место библиотекаря должно обеспечивать ему возможность свободного входа и выхода из помещения при необходимости.

Рабочее место работника оборудуется компьютером с установленными справочно-информационными системами и оргтехникой, позволяющими организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме;

Работнику обеспечивается доступ к информационно-телекоммуникационной сети Интернет, электронной почте, предоставляется бумага, расходные материалы, канцелярские принадлежности в количестве, достаточном для предоставления муниципальной услуги;

2.13.9. Требования к помещению должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03", помещения должны удовлетворять следующим требованиям:

помещение должно быть оборудовано противопожарной системой и средствами пожаротушения;

помещения должны быть оборудованы системой охраны.

2.14. Обеспечение доступа к муниципальной услуге инвалидов:

2.14.1. Создание условий для беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется услуга, а также беспрепятственного пользования транспортом, средствами связи и информации;

2.14.2. Возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляются услуги, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

2.14.3. Сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

2.14.4. Надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляются услуги, и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

2.14.5. Дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

2.14.6. Допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

2.14.7. Допуск собаки-проводника на объекты (здания, помещения), в которых предоставляются услуги;

2.14.8. Оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

Показателем качества и доступности муниципальной услуги является совокупность количественных и качественных параметров, позволяющая измерять, учитывать, контролировать и оценивать процесс и результат предоставления муниципальной услуги.

Показателем доступности является информационная открытость порядка и правил предоставления муниципальной услуги:

наличие Административного регламента предоставления муниципальной услуги;

наличие системы информирования об оказании муниципальной услуги в средствах массовой информации, общедоступных местах, на стендах в муниципальных учреждениях;

Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

степень удовлетворенности граждан качеством и доступностью муниципальной услуги;

соответствие предоставляемых услуг требованиям настоящего Административного регламента;

квалификация персонала, оказывающего муниципальную услугу;

отсутствие обоснованных жалоб на качество предоставления муниципальной услуги.

2.16. В любое время с момента предоставления запроса о предоставлении услуги заявитель имеет право на получение сведений о ходе исполнения услуги по телефону, электронной почте, в сети Интернет или на личном приеме.

2.17. Заявителю в целях получения услуги в электронной форме обеспечивается возможность:

- представления документов в электронном виде;

- получение заявителем сведений о ходе предоставления услуги.

2.18. Выполнение административных процедур предоставления муниципальной услуги возможно многофункциональными центрами (call-центром МФЦ).

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

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

- обращение Пользователя в структурное подразделение Березовской централизованной библиотечной системы;

- библиотечное обслуживание Пользователя (включая предоставление доступа к

документам, в том числе оцифрованным изданиям, хранящимся в других библиотеках Пермского края, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах);

- библиографическое обслуживание Пользователя;

- информационное обслуживание Пользователя.

3.2. Блок-схема Административной процедуры по предоставлению муниципальной услуги “Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки” указана в приложении № 1 к настоящему регламенту.

3.3. Обращение Пользователя в структурное подразделение Березовской централизованной библиотечной системы:

3.3.1. Юридическим фактом - основанием для начала административной процедуры является личное обращение Пользователя в библиотеку.

При первичном обращении за муниципальной услугой библиотекарь проводит регистрацию Пользователя. Пользователь предоставляет документ, удостоверяющий личность (за несовершеннолетних в возрасте до 14 лет документы, удостоверяющие личность, предъявляют их родители или иные законные представители), и сообщает сведения, необходимые для оформления читательского формуляра. В формуляре фиксируются стандартные данные: домашний адрес, дата записи, подпись читателя, на обратной стороне формуляра Пользователь ставит подпись о том, что он ознакомлен с Правилами пользования Библиотекой и предупрежден об ответственности за их нарушение.

Запись Пользователей осуществляется в течение всего календарного года.

При последующем обращении Пользователя в Учреждение документ, удостоверяющий личность, не требуется.

3.3.2. Перерегистрация Пользователя, имеющего читательский формуляр, производится при первом посещении библиотеки в текущем календарном году. Для перерегистрации Пользователю необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность.

Библиотекарь проводит сверку данных, указанных в документе, с данными, зафиксированными в читательском формуляре. В случае необходимости вносит в читательский формуляр изменения.

Пользователь ставит свою подпись в читательском формуляре, тем самым продлевая взаимоотношения с библиотекой.

3.3.3. Результатом Административного действия является оформление читательского формуляра.

3.3.4. Срок выполнения Административного действия - день обращения Пользователя в Учреждение.

3.4. Библиотечное обслуживание Пользователей

3.4.1. Юридическим фактом - основанием для начала Административной процедуры является личное обращение Пользователя в Учреждение с запросом. Выполнение административной процедуры производится при непосредственном присутствии Пользователя, путем предоставления доступа к фондам библиотек.

3.4.2. При выполнении запроса на абонементе библиотеки:

- библиотекарь принимает у Пользователя запрос, предлагает Пользователю самостоятельно выбрать литературу путем доступа к открытому фонду абонемента либо оказывает помощь в поиске необходимого документа в фонде книгохранения;

- в случае если Пользователь выбранный документ берет домой, библиотекарь

абонента делает отметку в читательском формуляре, контрольном листе и передает документ Пользователю на срок, установленный Правилами пользования библиотеками (не более 30 календарных дней).

Пользователь может продлить срок, согласовав данный вопрос с Учреждением по телефону или лично обратившись в часы работы библиотеки. В читательском формуляре делается отметка о продлении срока пользования документа.

Срок выполнения Административного действия - день обращения Пользователя в Учреждение.

3.4.3. При выполнении запроса в читальном зале библиотеки:

- библиотекарь читального зала принимает у Пользователя запрос, находит требуемый документ в фонде читального зала. Если документ находится в других фондах, библиотекарь находит его по каталогу (электронному каталогу);

- библиотекарь читального зала проставляет количественную отметку о выдаче документа из фонда читального зала, документ отдает Пользователю;

- при возврате Пользователем документов, библиотекарь читального зала принимает документы и ставит отметку в читательском формуляре.

Предоставление документов во временное пользование в читальном зале производится в течение рабочего дня.

Результатом административного действия является выдача Пользователю документа во временное пользование и информации в соответствии с запросами пользователей.

Срок выполнения Административного действия - день обращения Пользователя в Учреждение.

3.4.4. Выполнение заявки по межбиблиотечному абонементу, электронной доставке документов.

При отсутствии документа в едином фонде Березовской централизованной библиотечной системы и с согласия Пользователя может быть сделан заказ документа по межбиблиотечному абонементу (далее – МБА) или с помощью электронной доставки документа (далее – ЭДД).

Основанием для начала Административного действия является личное обращение пользователя в структурные подразделения Березовской централизованной библиотечной системы.

Порядок действий:

- заполнение пользователем бланка – заказа, подписанного лицом, ответственным за работу МБА, ЭДД;

- регистрация полученного бланка – заказа;

- получение документа из фонда библиотеки держателя;
- выдача документа Пользователю;
- почтовая отправка документа с указанием даты выдачи и реквизитов (МБА);
- доступность фондов удаленных библиотек Пермского края обеспечивается посредством электронной доставки документов (ЭДД).

Результатом административного действия является выполнение заявки в установленном порядке.

Срок выполнения Административного действия - 14 дней.

3.5. Библиографическое обслуживание Пользователей

3.5.1. Юридическим фактом - основанием для начала административной процедуры является личное обращение Пользователя в Учреждение с библиографическим запросом.

Административная процедура осуществляется путем выполнения справочных, информационных, библиографических запросов.

Библиографическое обслуживание включает в себя библиографическую или фактографическую информацию:

- о наличии и (или) местонахождении документа в фонде;
- о литературе по определенной теме, интересующей Пользователя;
- сведения и факты, интересующие Пользователя.

3.5.2. К библиографическому обслуживанию относится библиографическая консультация, содержащая советы по самостоятельному использованию источников библиографического поиска.

3.5.3. Выполнение административной процедуры включает следующее:

- библиотекарь принимает библиографический запрос, уточняет тему, целевое и читательское назначение, круг источников, типы, виды и хронологические рамки

запросов, выполняет запрос и предоставляет информацию Пользователю письменно или устно;

- библиотекарь выполняет справку, используя традиционные и электронные каталоги и картотеки библиотеки, справочный фонд, формирует перечень необходимых печатных документов (книг, статей) Пользователя по его запросу;

- консультирует Пользователя по вопросам методики и источников подбора документов для написания дипломных, курсовых, научных работ, порядке получения документов в библиотеке, системе использования ссылок, сокращений;

- знакомит с общими требованиями и правилами составления библиографического описания используемых изданий, оформления библиографического списка в соответствии с ГОСТ 7.1 - 2003.(7.11 - 2004)

Направление запроса Пользователем и выдача справки может осуществляться при

непосредственном присутствии Пользователя.

3.5.4. Результатом административного действия является выполнение справочных, информационных, библиографических запросов.

3.5.5. Срок выполнения Административного действия - день обращения Пользователя в Учреждение.

3.6. Информационное обслуживание Пользователей

3.6.1. Информационное обслуживание Пользователей подразделяется на дифференцированное и недифференцированное.

3.6.2 Дифференцированное обслуживание (индивидуальное или групповое) осуществляется в соответствии с постоянно действующими (долговременными) запросами или потребностями отдельного Пользователя или определенной группы специалистов. Оно подразумевает систематическое обеспечение абонентов информацией о текущих поступлениях документов в соответствии с постоянно действующими запросами при обязательной обратной связи и с последующей выдачей по требованию Пользователя информации документов, их копий.

Библиограф заводит регистрационную карту индивидуального или группового информирования, в которой указывается фамилия, имя, отчество индивидуального Пользователя или ответственного лица группового информирования, адрес, телефон, тема информации. На обратной стороне фиксируется дата информации, количество источников, копий изданий.

3.6.3. Недифференцированное обслуживание подразумевает подготовку и проведение массовых библиотечных мероприятий (далее – мероприятий). Оно не ориентировано на определенную группу Пользователей.

Специалист, ответственный за подготовку и проведение мероприятий:

- организует читательские конференции, литературно-художественные вечера, клубы по интересам, конкурсы, выставки, дни информации, библиографические обзоры и т.д.;

- осуществляет рекламное обеспечение подготовки и проведения мероприятия (текущая связь с участниками, средствами массовой информации, осуществляет рассылку материалов, приглашений и пр.);

- разрабатывает макеты, организует распечатку объявлений, программ мероприятия, приглашение участников, проводит просмотр и отбор документов, подготовку выставки, написание пресс-релизов, сбор заявок, консультации, оформление помещения и др.

Результатом административного действия является проведение мероприятия.

Срок выполнения Административного действия - день обращения Пользователя в Учреждение.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Порядок и периодичность осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами действующего законодательства Российской Федерации и положений регламента в ходе предоставления муниципальной услуги:

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением действующего законодательства Российской Федерации и положений регламента в ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется директором муниципального бюджетного учреждения культуры «Березовская централизованная библиотечная система».

4.1.2. Ответственность за соблюдение и исполнение действующего законодательства Российской Федерации и положений регламента в ходе предоставления муниципальной услуги несет директор и библиотечные специалисты муниципального бюджетного учреждения культуры «Березовская централизованная библиотечная система».

4.1.3. Плановые проверки соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, положений административного регламента, а также полноты и качества исполнения муниципальной услуги осуществляются на основании годовых планов работы муниципального бюджетного учреждения культуры «Березовская централизованная библиотечная система».

Периодичность плановых проверок – 1 раз в год.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги:

4.2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых (в соответствии с утвержденным графиком) и внеплановых проверок;

4.2.2. Для проведения проверки полноты и качества совершаемых действий и принимаемых решений на основании Приказа Управления социального развития Березовского муниципального округа Пермского края может быть образована Комиссия.

Результаты деятельности Комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Справка подписывается председателем и членами Комиссии из состава Управления социального развития Березовского муниципального округа Пермского края и

муниципального бюджетного учреждения культуры «Березовская централизованная библиотечная система».

4.2.3. Все плановые проверки должны осуществляться регулярно, в течение всего периода деятельности по предоставлению муниципальной услуги.

Плановые проверки проводятся в соответствии с планом работы муниципального бюджетного учреждения культуры «Березовская централизованная библиотечная система».

4.2.4. Основаниями для проведения внеплановых проверок полноты и качества предоставления услуги являются:

поступление обоснованных жалоб от получателей услуги;

поступление информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления о нарушении положений административного регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги;

поступление информации по результатам вневедомственного контроля, независимого мониторинга, в том числе общественного о нарушении положений административного регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги;

поручение руководителя органа, предоставляющего услугу;

иные основания, требующие проведения внеплановых проверок.

4.3. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушения порядка предоставления муниципальной услуги, прав заявителей виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и принимаются меры по устранению нарушений.

4.4. Ответственность специалистов Березовской централизованной библиотечной системы за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги:

4.4.1. Библиотечные специалисты, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, несут персональную ответственность за:

нарушение срока предоставления услуги;

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги;

требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами для предоставления услуги;

неправомерный отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами для предоставления услуги, у заявителя;

неправомерный отказ в предоставлении услуги;

требование от заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами;

4.4.2. Персональная ответственность устанавливается в должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

4.5. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций:

4.5.1. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения письменной и устной информации о результатах проведенных проверок и принятых по результатам проверок мерах.

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

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) специалистов Березовской централизованной библиотечной системы, а также действий (бездействия) специалистов в ходе предоставления муниципальной услуги (далее - досудебное (внесудебное) обжалование).

5.2. Заявители могут обжаловать действия (бездействие) специалистов Березовской централизованной библиотечной системы, уполномоченных должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги во внесудебном порядке директору Березовской централизованной библиотечной системы, заместителю главы администрации Березовского муниципального округа Пермского края по социальной политике.

5.3. Заявитель может сообщить о нарушении библиотекарями положений административного регламента в адрес муниципального бюджетного учреждения культуры "Березовская централизованная библиотечная система", в соответствии с контактными данными, указанными в пункте 1.3.3. раздела 1 настоящего административного регламента, а также на имя заместителя главы Березовского муниципального округа Пермского края по социальной политике по адресу: 617570, Пермский край, Березовский муниципальный округ, село Березовка, ул. Ленина, 33. Телефон: 8 (34 251) 3-12-33, факс 8 (34 251) 3-12-33 (приемная администрации Березовского муниципального округа Пермского края).

5.4. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются: нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги;

нарушение срока предоставления услуги;
требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами для предоставления услуги, у заявителя;

отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами;

затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами;

5.5. Для начала административной процедуры обжалования является письменное либо устное (при личном приеме) обращение заявителя.

5.6. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта муниципального бюджетного учреждения культуры "Березовская централизованная библиотечная система", единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.7. Письменное обращение должно содержать следующую информацию:

наименование уполномоченного органа, в который направляется обращение, либо должность руководителя уполномоченного органа, в который направляется обращение, либо его фамилия, имя, отчество;

фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

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

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего услугу, должностного лица органа, предоставляющего услугу;

личная подпись и дата.

5.8. К обращению могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные обстоятельства. В таком случае заявителем приводится перечень прилагаемых документов.

5.9. В рассмотрении обращения (жалобы) может быть отказано в случае:

отсутствия указания фамилии заявителя и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ (в случае если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в уполномоченный орган в соответствии с его компетенцией);

если текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

поступления от заявителя обращения о прекращении рассмотрения ранее направленного обращения;

наличия в обращении нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу специалиста библиотеки, а также членам его семьи (в этом случае в адрес заявителя направляется письмо о недопустимости злоупотребления своим правом);

если не соблюдены установленные сроки обжалования и лицо не обратилось с заявлением о восстановлении пропущенного срока для обжалования либо заявление о восстановлении пропущенного срока для обжалования отклонено;

если лицо, подавшее жалобу, обратилось с жалобой аналогичного содержания в суд и такая жалоба принята судом к рассмотрению либо по ней вынесено решение

если в обращении обжалуется судебное решение (в этом случае обращение возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения);

если в обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства (в этом случае заявитель уведомляется о беспочвенности направления очередного обращения и прекращении с ним переписки по данному вопросу);

если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую действующим законодательством Российской Федерации тайну (в этом случае заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений).

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в уполномоченный орган.

5.10. Общий срок рассмотрения жалобы составляет 15 рабочих дней со дня ее регистрации;

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.11. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является регистрация поступления жалобы (обращения) в орган местного самоуправления в письменной форме, в форме электронного сообщения или устного обращения заинтересованного лица к ответственному должностному лицу.

5.12. Заявители имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения обращения.

При рассмотрении обращения заявителю предоставляется возможность ознакомления с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую действующим законодательством Российской Федерации тайну.

5.13. По результатам рассмотрения жалобы муниципальное бюджетное учреждение культуры "Березовская централизованная библиотечная система", принимает одно из следующих решений:

· удовлетворяет жалобу, 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, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы;

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

5.14. Результатом досудебного обжалования является ответ на жалобу (обращение) который подписывается соответствующим руководителем. Ответ на

жалобу направляется по почтовому адресу, указанному в жалобе, либо выдается заявителю лично.

5.15. Заявители имеют право на получении информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

При рассмотрении обращения заявителю предоставляется возможность ознакомления с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую действующим законодательством Российской Федерации тайну.

Заявитель может получить информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы по телефону (834251) 3-08-75 и по электронной почте tageti@yandex.ru.

В случае несогласия заявителя с решением, принятым по жалобе в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации. Заявление подается в суд по подсудности, установленной статьями 24-27 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации. Заявление подается в суд по месту нахождения муниципального бюджетного учреждения культуры "Березовская централизованная библиотечная система".