



КАРАР

*«30» март 2014 г.*

№ *131-п*

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

*«30» января 2014 г.*

**О внесении изменений и дополнений в постановление Администрации городского округа город Салават от 29.06.2012 № 1503-п «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление библиотечных услуг. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек и базам данных» в муниципальном бюджетном учреждении «Централизованная библиотечная система» городского округа город Салават Республики Башкортостан»**

Во исполнение Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлений Администрации городского округа город Салават Республики Башкортостан от 29.03.2012 г. № 778-п «Об утверждении перечня муниципальных услуг (функций), предоставляемых Администрацией городского округа . город Салават Республики . Башкортостан, муниципальными учреждениями и иными организациями городского округа город Салават Республики Башкортостан» и от 05.04.2012 г. № 850-п «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг в городском округе город Салават Республики Башкортостан», руководствуясь письмом Министерства экономического развития Республики Башкортостан от 01.08.2013 №13-4479  
ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Внести изменения и дополнения в постановление Администрации городского округа город Салават от 29.06.2012 № 1503-п «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление библиотечных услуг. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек и базам данных» в муниципальном бюджетном учреждении «Централизованная библиотечная система» городского округа город Салават Республики Башкортостан»:

1.1 утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление библиотечных услуг. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек и базам данных» в муниципальном бюджетном учреждении «Централизованная библиотечная система» городского округа город Салават Республики Башкортостан в новой редакции (Приложение №1).

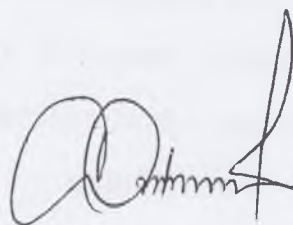
2. Организационно-контрольному отделу Администрации городского округа город Салават Республики Башкортостан настоящее постановление:

2.1. не позднее 15 рабочих дней со дня официального опубликования (обнародования) направить в Управление Республики Башкортостан по организации деятельности мировых судей и ведению регистров правовых актов для включения его в республиканский регистр правовых актов;

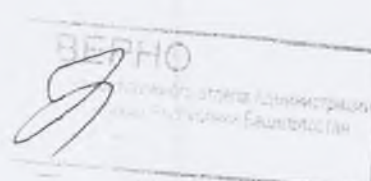
2.2. в течение 5 рабочих дней после опубликования (обнародования) направить в прокуратуру г. Салавата;

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Администрации городского округа город Салават Республики Башкортостан Д.Р.Мустафину.

Глава Администрации



Ф.Ф. Гильманов





Приложение № 1 к  
постановлению Администрации  
городского округа город Салават  
Республики Башкортостан  
от «30» 01. 2014 г. № 181-12

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**  
**предоставления муниципальной услуги «Предоставление**  
**библиотечных услуг. Предоставление доступа к справочно-поисковому**  
**аппарату библиотек и базам данных» муниципальным бюджетным**  
**учреждением «Централизованная библиотечная система»**  
**городского округа город Салават Республики Башкортостан**

**1. Общие положения**

Наименование муниципальной услуги: «Предоставление библиотечных услуг. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек и базам данных».

Наименование органа муниципальной власти, предоставляющего муниципальную услугу: муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» городского округа город Салават Республики Башкортостан (далее – МБУ «ЦБС» г. Салавата).

Административный регламент по оказанию муниципальной услуги «Предоставление библиотечных услуг. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек и базам данных» (далее – Регламент и муниципальная услуга соответственно) разработан в целях повышения качества и эффективности библиотечного обслуживания пользователей в муниципальном бюджетном учреждении «Централизованная библиотечная система» городского округа город Салават Республики Башкортостан.

Регламент определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

Муниципальная услуга оказывается физическим и юридическим лицам.

Каждый житель городского округа город Салават Республики Башкортостан независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии может стать получателем муниципальной услуги, т.е. пользователем МБУ «ЦБС» г. Салавата. Иногородние и иностранные граждане, а также лица без гражданства обслуживаются в МБУ «ЦБС» г. Салавата в соответствии с Уставом и Правилами пользования библиотеками МБУ «ЦБС» г. Салавата.

Пользователи библиотек, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и ограниченных возможностей здоровья, имеют право получать документы из фондов библиотек, входящих в МБУ «ЦБС» г. Салавата через внестационарные формы обслуживания.

Основанием для разработки административного регламента являются следующие нормативные правовые акты:

- Конституция Российской Федерации (с учетом поправок, внесенных законами Российской Федерации о поправках к Конституции Российской Федерации от 30 декабря 2008 г. № 6-ФКЗ и от 30 декабря 2008 г. № 7-ФКЗ). Источник публикации - Собрание законодательства Российской Федерации, 2009г., № 4, ст. 445.
- Конституция Республики Башкортостан от 24 декабря 1993года № ВС-22/15. Источник публикации - Ведомости Верховного Совета и Правительства Республики Башкортостан, 1994г., № 4 (22), ст. 146.
- Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Источник публикации - Собрание законодательства Российской Федерации от 2010 г. , № 31 , ст. 4179.
- Постановление Правительства Республики Башкортостан от 26 декабря 2011 года № 504 «О разработке и утверждении республиканскими органами исполнительной власти административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг». Источник публикации – «Ведомости Государственного Собрания - Курултая, Президента и Правительства Республики Башкортостан», 02.02.2012,
- № 4(370), ст. 196.
- Постановление Администрации городского округа город Салават Республики Башкортостан «Об утверждении перечня муниципальных услуг (функций), предоставляемых Администрацией городского округа город Салават Республики Башкортостан, муниципальными учреждениями и иными организациями городского округа город Салават Республики Башкортостан» от 29 марта 2012 года № 778-п;
- Постановление Администрации городского округа город Салават Республики Башкортостан «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг в городском округе город Салават Республики Башкортостан» от 5 апреля 2012 года № 850-п.

Предметом государственного контроля (надзора) является качество предоставления муниципальной услуги «Предоставление библиотечных услуг. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек и базам данных».



Учредителем организации, предоставляющей муниципальную услугу, а также органом, ответственным за организацию контроля за предоставлением услуги на территории городского округа город Салават Республики Башкортостан является Администрация городского округа город Салават Республики Башкортостан. Функции и полномочия учредителя от имени городского округа город Салават Республики Башкортостан осуществляет отдел культуры Администрации городского округа город Салават Республики Башкортостан.

Конечными результатами предоставления муниципальной услуги являются: предоставление доступа к книжному фонду, выдача документа по требованию, либо мотивированный отказ в выдаче документа по требованию; предоставление доступа читателям к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

## 2. Стандарт оказания муниципальной услуги

2.1. Непосредственное оказание муниципальной услуги осуществляют библиотеки МБУ «ЦБС» г. Салавата (далее – библиотеки):

### Центральная библиотека:

- Отдел обслуживания читателей: 453261, Республика Башкортостан, г. Салават, ул. Ленина, д.1; 8 (3476) 35-39-97, mukcbs59@mail.ru;
- Отдел читальных залов: 453261, РБ, г. Салават, ул. Ленина, д.1; 8 (3476) 35-39-96, e-mail: mukcbs59@mail.ru;
- Центр правовой информации: 453261, Республика Башкортостан, г. Салават, ул. Ленина, д.1; 8 (3476) 35-39-97, mukcbs59@mail.ru;
- Организационно-методический отдел: 453261, Республика Башкортостан, г. Салават, ул. Ленина, д.1; 8 (3476) 35-39-97, mukcbs59@mail.ru;
- Отдел комплектования и обработки литературы: 453261, Республика Башкортостан, г. Салават, ул. Ленина, д.1; 8 (3476) 35-39-97, mukcbs59@mail.ru;

Центральная детская библиотека: 453263, РБ, г. Салават, ул. Калинина, д. 26А, 8 (3476) 33-18-31, mukcbs59\_6@mail.ru;

### Библиотеки-филиалы:

- Библиотека семейного чтения - филиал №1 – 453252, г. Салават, ул. Строителей, д.23, 8 (3476) 35-52-53, mukcbs59\_1@mail.ru;
- Юношеская библиотека – филиал № 2 – 453250, г. Салават, ул. Ленинградская, д.51/90, 8 (3476) 33-49-26, mukcbs59\_2f@mail.ru;
- Библиотека семейного чтения - филиал № 3 – 453252, г. Салават, ул. Революционная, д. 9, 8 (3476) 35-06-30, mukcbs59\_3@mail.ru;
- Библиотека - филиал № 4 – 453262, г. Салават, ул. Островского, д. 28, 8 (3476) 32-75-30, salkraibibl@bk.ru;

- Библиотека - филиал № 5 – 453263, г. Салават, ул. Калинина, д. 6, 8 (3476) 33-04-70, mukcbs59\_5@mail.ru;
- Библиотека - филиал № 7 – 453260, г. Салават, ул. Октябрьская, д. 62А, 8 (3476) 32-76-50, mukcbs59\_7m@mail.ru;
- Библиотека - филиал № 8 – 453261, г. Салават, ул. Первомайская, д.21, 8 (3476) 35-57-65; mukcbs59\_8@mail.ru;
- Библиотека - филиал № 9 – 453250, г. Салават, ул. Калинина, д. 76, 8 (3476) 33-42-84; mukcbs59\_9@mail.ru;
- Библиотека - филиал № 10 – 453250, г. Салават, ул. Островского, д. 55А, 8 (3476) 33-86-79, mukcbs59\_10@mail.ru;

## 2.2. Срок оказания муниципальной услуги

Сроки предоставления муниципальной услуги составляют:

- устные ответы на телефонные звонки и при личном обращении заявителя выполняются в течение 15 минут;
- ответы по письменным запросам заявителей, в том числе направленным по электронной почте, направляются почтой и (или) электронной почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 10 рабочих дней со дня регистрации запроса.

Предоставление доступа к муниципальной услуге при личном обращении и по телефону осуществляется в часы работы библиотек.

Муниципальная услуга считается качественно оказанной, если заявителю предоставлена запрашиваемая им информация или дан ответ об ее отсутствии в данной библиотеке.

При отсутствии запрашиваемой информации в данной библиотеке заявителю, при возможности, даются рекомендации по ее поиску.

## 2.3. Правовые основания для оказания муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации, частью 4 от 24.11.2006;
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 22.09.1999 № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;



- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Межотраслевые нормы времени на работы, выполняемые в библиотеках, утвержденные Постановлением Министерства труда и социального развития РФ от 3.02.1997 г. №6;
- Закон Республики Башкортостан «О библиотечном деле» №32-з от 08.05.96 (ред. от 21.06.2010);
- Постановление Администрации городского округа город Салават Республики Башкортостан «Об утверждении перечня муниципальных услуг (функций), предоставляемых Администрацией городского округа город Салават Республики Башкортостан, муниципальными учреждениями и иными организациями городского округа город Салават Республики Башкортостан» от 29.03.2012 г. № 778-п;
- Постановление Администрации городского округа город Салават Республики Башкортостан «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг в городском округе город Салават Республики Башкортостан» от 05.04.2012 г. № 850-п;
- Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки, принятый Конференцией Российской библиотечной ассоциации на XIII Ежегодной сессии 22 мая 2008 г.;
- Устав муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система» городского округа город Салават Республики Башкортостан;
- настоящий регламент.

2.4. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления Услуг

2.4.1. Право пользования услугами библиотеки наступает с момента получения читательского формуляра.

Для этого любое физическое лицо должно предъявить удостоверение личности (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации).

Пользователи, не достигшие 14 лет, регистрируются на основании документов, предоставленных их родителями или иными законными представителями с их письменного согласия (поручительства);

Предоставления документов, удостоверяющих личность, не требуется для получения муниципальной услуги через Интернет-сайты библиотек.

2.4.2. Запрещено требовать предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Башкортостан, муниципальными правовыми актами.

2.4.3. Документы, предоставляемые пользователем, должны соответствовать следующим требованиям:

- тексты документов написаны разборчиво;
- фамилия, имя и отчество (при наличии) пользователя, его адрес места жительства, телефон (если есть) написаны полностью;
- в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений;
- документы не исполнены карандашом;
- документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых допускает многозначность истолкования содержания.

2.4.4. При осуществлении библиотечной деятельности в библиотеках используются следующие документы:

- правила внутреннего трудового распорядка МБУ «ЦБС» г. Салавата;
- правила пользования МБУ «ЦБС» г. Салавата;
- инструкции персонала МБУ «ЦБС» г. Салавата (должностные инструкции);
- инструкции по охране труда в МБУ «ЦБС» г. Салавата;
- инструкция о мерах пожарной безопасности в МБУ «ЦБС» г. Салавата;
- положения о предоставлении платных услуг;
- приказы и распоряжения директора МБУ «ЦБС» г. Салавата.

2.4.5. В соответствии с действующим законодательством библиотекам при оказании услуги, не требуется наличие лицензий и прохождение государственной аккредитации.

2.5. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для оказания муниципальной услуги.

Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для оказания муниципальной услуги отсутствует.

2.6. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- отсутствие запрашиваемой базы данных в библиотеке;
- несоответствие запроса заявителя содержанию муниципальной услуги;
- текст запроса заявителя не поддается прочтению;
- отсутствие в запросе заявителя сведений, необходимых для предоставления муниципальной услуги;



- отсутствие в запросе заявителя наименования юридического лица (для физического лица – фамилии, имени, отчества), почтового и (или) электронного адреса, необходимого для направления информационного письма;
- нарушение Правил пользования библиотекой;
- отсутствие документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- запрос заявителя содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- основанием для приостановления предоставления муниципальной услуги являются технические неполадки на серверном оборудовании и (или) технические проблемы с сетью Интернет и/или программным обеспечением в библиотеках МБУ «ЦБС» г. Салавата.

2.7. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.8. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса и получении результата предоставления услуги составляет 15 минут. Сроки ожидания при оказании муниципальной услуги в МБУ «ЦБС» г. Салавата составляют:

- получение книги из отдела абонементов – 10 мин.
- получение книги из отдела читального зала – 10 мин.
- консультация читателя у книжных полок – 3 мин.
- предоставление информации о содержании библиотечных фондов – 15 мин.
- информирование о возможностях удовлетворения запроса с помощью других библиотек – 10 мин.
- предоставление информации из справочно-поисковой системы «Консультант Плюс» и информационно-правовой системы «Законодательство России» - ГСРПА России – 30 мин.

2.9. Срок регистрации запроса заявителя об оказании муниципальной услуги.

При нахождении заявителей непосредственно в библиотеках МБУ «ЦБС» г. Салавата регистрация одного читателя осуществляется в срок до 10 минут, перерегистрация – в течение 8 минут.

Регистрация запроса заявителя осуществляется в день поступления.

Для предоставления муниципальной услуги при личном обращении заявителя необходим читательский формуляр - документ, заполняемый специалистом библиотеки, дающий право пользования библиотекой с момента его оформления и до перерегистрации.

Для оформления читательского формуляра получатель муниципальной услуги предоставляет документ, удостоверяющий личность (паспорт), или аналогичный документ одного из законных представителей ребенка для лиц, не достигших 14 лет.

2.10. Требования к помещениям, в которых оказывается муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов при оказании муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для оказания муниципальной услуги.

Библиотеки МБУ «ЦБС» г. Салавата размещены с учетом максимальной пространственной доступности.

Вход в здание оборудован вывесками на двух государственных языках (башкирском и русском) с наименованием библиотеки и графиком работы.

Помещения для приема заявителей оборудованы информационными табличками с указанием отделов библиотеки.

Помещения библиотек должны быть оснащены первичными средствами пожаротушения, пожарной сигнализацией, автоматической системой оповещения людей о чрезвычайных ситуациях, специальным библиотечным оборудованием (каталожными шкафами, стеллажами, витринами), отвечающим требованиям стандартов, компьютерной техникой, удобной мебелью, обеспечивающей комфорт заявителю и персоналу.

В помещениях обеспечены:

- возможность и удобство оформления гражданином письменного обращения;
- телефонная связь;
- возможность копирования документов;
- доступ к основным нормативным правовым актам, регламентирующим полномочия и сферу компетенции учреждения;
- доступ к нормативным правовым актам, регулирующим оказание муниципальной услуги;
- наличие письменных принадлежностей.

Визуальная, текстовая информация размещается на информационных стендах, содержащих сведения:

- о местонахождении, контактных телефонах, режиме работы, адресах электронной почты;
- о порядке предоставления муниципальной услуги;
- о наличии справочно-поискового аппарата, баз данных в библиотеке;
- настоящий административный регламент.

2.11. Показатели доступности и качества муниципальных библиотечных услуг.



2.11.1. Показателями доступности и качества предоставления услуги являются:

- 1) полнота предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;
- 2) результативность (эффективность) предоставления услуги, оцениваемая различными методами (в том числе путем проведения опросов).

Качественное предоставление услуг должно способствовать:

- 1) мобилизации духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов, отвлечению от жизненных трудностей и преодолению стрессовых ситуаций;
- 2) развитию творческих начал у населения;
- 3) повышению творческой активности населения, всестороннего развития детей и подростков.

2.11.2. Требования к доступности услуги.

Потребители Услуги – жители и гости городского округа город Салават – независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии имеют право на библиотечное обслуживание на территории городского округа город Салават. Все жители (гости) города имеют право свободного выбора библиотеки в соответствии со своими интересами и потребностями.

2.12. Количество компьютерного и иного электронного оборудования, программное обеспечение должно отвечать установленным требованиям норм, технических условий и обеспечивать надлежащее качество, периодичность и сроки предоставления муниципальной услуги.

### **3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения**

#### 3.1 Состав муниципальной услуги.

Библиотеки МБУ «ЦБС» г. Салавата предоставляют пользователям спектр библиотечных, библиографических, информационных, коммуникативных и сервисных услуг:

- обеспечение предоставления в пользование фонда библиотеки;
- осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки;
- предоставление библиотечных, библиографических и информационных услуг в виртуальном режиме;
- осуществление библиографической и информационной деятельности, в том числе обеспечение условий для взаимоиспользования единых ресурсов библиотечной системы;
- пользование другими видами услуг, в том числе платными, перечень которых определяется Перечнем информационных услуг и продуктов, сопутствующих основной деятельности МБУ «ЦБС» г. Салавата.

3.2. Последовательность действий при выполнении библиотечного и информационного обслуживания.

Последовательность действий непосредственно при выполнении библиотечно-информационного обслуживания следующая:

1. Библиотекарь производит запись пользователя в библиотеку, оформляет читательский формуляр пользователя в соответствии с предоставленными документами.

2. Пользователь в устной или письменной форме делает запрос на выдачу требуемого документа.

3. Библиотекарь выполняет запрос пользователя, осуществляет выдачу документов. В соответствии с возможностями библиотеки и спецификой требуемого документа 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 приёмку (выдачу) документа пользователю, проверку сохранности документа, сверку с читательским формуляром, отметку о приёмке (выдаче) документа;

- обслуживает пользователя путём внестационарной организации (производится путём заключения договора между библиотекой и организацией, где будет осуществляться внестационарное библиотечное обслуживание);

- осуществляет справочно-библиографическое обслуживание пользователей;

- обслуживает пользователя путём приёма справочно-библиографических запросов и т.д.

Во временное пользование сроком до 20 дней (в режиме абонемента) пользователям муниципальной услуги бесплатно предоставляется (выдается на дом) любой документ из библиотечного фонда абонемента. Библиотечным фондом читального зала можно пользоваться только в читальном зале. Пользователь бесплатно получает консультативную помощь в поиске и выборе книг, полную информацию о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования.

Результат выполнения непосредственных действий по библиотечно-информационному обслуживанию – выдача документа, фиксируется библиотекарем в читательском формуляре.

3.3. Последовательность действий при выполнении справочно-библиографического обслуживания.

Последовательность действий непосредственно при выполнении справочно-библиографического обслуживания следующая:

1. Регистрация запроса заявителя:



- юридическим основанием для начала административной процедуры является запрос заявителя, поступивший в библиотеку при личном обращении, по телефону, по средствам почтовой, электронной связи;
- должностными лицами, ответственными за выполнение административной процедуры, являются директор МБУ «ЦБС» г. Салавата и ведущие библиотекари муниципальных библиотек - филиалов, предоставляющие муниципальную услугу;
- регистрация запроса заявителя осуществляется в день поступления;
- полученный запрос вносится в Тетрадь учета выполненных справок, фиксируется в читательском формуляре.

## 2.Регистрация получателя муниципальной услуги:

Основанием для регистрации получателя муниципальной услуги и оформления читательского формуляра является личное обращение получателя муниципальной услуги в библиотеку.

Регистрация получателя муниципальной услуги, перерегистрация осуществляются по предъявлению документа, удостоверяющего личность (паспорта), или аналогичного документа одного из законных представителей ребенка для лиц, не достигших 14 лет.

Перерегистрация осуществляется один раз в год.

Регистрация получателя муниципальной услуги предусматривает:

- прием документов, установление личности получателя муниципальной услуги;
- установку наличия (отсутствия) оснований для предоставления либо отказа в предоставлении муниципальной услуги в помещении библиотеки;
- оформление читательского формуляра и регистрационной карточки.

3.Консультирование получателя муниципальной услуги по получению доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных, по самостоятельному поиску документов специалистами библиотек, ответственными за оказание муниципальной услуги.

Специалисты библиотек, ответственные за оказание муниципальной услуги, в вежливой и корректной форме консультируют получателя по доступу к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек, методике самостоятельного поиска информации. Максимальное время консультирования специалистами библиотек получателей муниципальной услуги – до 5 минут.

4. Анализ тематики запроса, выдача результата оказания муниципальной услуги:

- в процессе выполнения административной процедуры осуществляется анализ тематики запроса, подготовка запрашиваемой информации, выдача результата оказания муниципальной услуги;
- результатом выполнения административной процедуры являются информационная справка, выдаваемая заявителю в момент обращения, или

информационное письмо в печатном или электронном виде, направляемое заявителю в срок, не превышающий 10 рабочих дней;

#### 3.4. Информирование о порядке оказания муниципальной услуги:

Информирование заявителей о порядке оказания муниципальной услуги осуществляется специалистами библиотек в ходе личного обращения заявителей, с использованием средств телефонной связи, изданий информационных материалов, размещения информации на стендах, на сайте МБУ «ЦБС» г. Салавата.

#### 3.5 Требования к порядку выполнения административных процедур.

Требования к порядку выполнения административных процедур заключаются в следующем:

- доступ к библиотечному фонду и справочно-поисковому аппарату и базам данных может осуществляться заявителем самостоятельно на территории библиотек со специально оборудованных мест;
- специалисты библиотек, ответственные за оказание муниципальной услуги, осуществляют доступ к библиотечному фонду и справочно-поисковому аппарату и базам данных путем предоставления консультативных услуг по методике эффективного поиска информации по запросу заявителя, выраженному в устной, письменной или электронной форме;
- при ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты библиотек в вежливой (корректной) форме информируют заявителей по их запросу. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании библиотеки, фамилии, имени и отчестве специалиста, принявшего телефонный звонок;
- при невозможности специалиста библиотеки, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован другому специалисту или же заявителю должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию;
- в случае, если для подготовки информации требуется продолжительное время, специалист библиотеки, оказывающий муниципальную услугу по устному запросу, предлагает заявителю обратиться в письменном виде либо назначает другое удобное для заявителя время;
- при поступлении письменного запроса готовится информационное письмо, в котором в четкой и понятной форме содержится ответ на поставленные вопросы. В нем должны быть указаны фамилия, имя, отчество, номер телефона исполнителя. Ответ может направляться в письменном либо электронном виде в зависимости от способа обращения заявителя или по его желанию.



#### **4. Формы контроля за исполнением административного регламента**

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением административного регламента и иных нормативных правовых актов, а также за принятием решений специалистами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, осуществляется директором МБУ «ЦБС» г. Салавата, заместителем директора по библиотечной работе.

4.2. Контроль за исполнением административного регламента включает в себя:

- проведение проверок;
- выявление и устранение нарушения порядка и сроков предоставления муниципальной услуги;
- рассмотрение, принятие решений;
- подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов в ходе предоставления муниципальной услуги.

Администрацией МБУ «ЦБС» г. Салавата проверка структурных подразделений центральной городской библиотеки, муниципальных библиотек – филиалов по соответствующим направлениям деятельности проводится ежеквартально.

4.3. Отдел культуры Администрации городского округа город Салават Республики Башкортостан осуществляет контроль за предоставлением муниципальной услуги путем проведения проверок полноты и качества исполнения административного регламента МБУ «ЦБС» г. Салавата и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Республики Башкортостан и городского округа город Салават.

Проверки полноты и качества оказания муниципальной услуги могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы) и внеплановыми.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с оказанием услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному заявлению читателя.

По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений порядка предоставления муниципальной услуги, может быть принято решение о привлечении виновных лиц к дисциплинарной ответственности в соответствии с трудовым законодательством.

4.4. Специалисты, осуществляющие деятельность по предоставлению муниципальной услуги, несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры и за решения, принимаемые в ходе исполнения административного регламента.

Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства.

Директор несет персональную ответственность за реализацию положений настоящего административного регламента в возглавляемом им МБУ «ЦБС» г. Салавата.

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

5.1. Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.1.1. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц МБУ «ЦБС» г. Салавата, решения, принятые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Предмет жалобы:

5.2.1. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Башкортостан, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Башкортостан, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Башкортостан, муниципальными правовыми актами;
- за требование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Республики Башкортостан, муниципальными правовыми актами, локальными нормативными актами МБУ «ЦБС» г. Салавата.



Жалоба (претензия) заявителя в досудебном (внесудебном) порядке может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта МБУ «ЦБС» г. Салавата [http:// salavat-cbs. ru](http://salavat-cbs.ru), единого портала государственных и муниципальных услуг [http:// www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru), а также может быть принята при личном приеме.

5.3. Органы власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба.

Обжалование действий (бездействия) специалистов МБУ «ЦБС» г. Салавата включает в себя подачу жалобы в вышестоящий орган (далее жалоба) – в Администрацию городского округа город Салават Республики Башкортостан. Жалоба направляется на имя главы Администрации городского округа город Салават Республики Башкортостан по адресу: 453261, Республика Башкортостан, г. Салават, ул. Ленина, 2, тел. (3476) 36-20-85, e-mail: [adm57@bashkortostan.ru](mailto:adm57@bashkortostan.ru).

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы.

5.4.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме. Может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта Администрации, портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4.2. Жалоба должна содержать:

- наименование структурного подразделения МБУ «ЦБС» г. Салавата (библиотеки – филиала или отдела Центральной библиотеки), фамилию, имя и отчество, должность должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя, номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) МБУ «ЦБС» г. Салавата, должностного лица МБУ «ЦБС» г. Салавата, предоставляющего муниципальную услугу;

- доводы, на основании которых заявитель делает вывод о незаконности и (или) необоснованности решения и (или) действия (бездействия) МБУ «ЦБС» г. Салавата, должностного лица МБУ «ЦБС» г. Салавата, предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо копии таких документов.

5.4.3. При рассмотрении жалобы глава Администрации рассматривает:

- документы, представленные заявителем;

- материалы и объяснения, представленные должностным лицом;

- результаты исследований, проверок.

#### 5.5. Сроки рассмотрения жалобы

Жалоба, поступившая в Администрацию, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Администрации, должностного лица Администрации в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы и случаев, в которых ответ на жалобу не дается:

5.6.1. Оснований для приостановления в рассмотрении жалобы (претензии) законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

5.6.2. В случае, если в жалобе не указаны имя и фамилия гражданина, направившего жалобу, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

5.6.3. Администрация при получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

5.6.4. В случае если текст письменной жалобы не поддается прочтению, ответ на нее не дается и она не подлежит направлению должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.6.5. В случае, если в письменной жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно (два и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава Администрации, его заместители, управляющий делами Администрации вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

5.6.6. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в жалобе вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить жалобу в Администрацию.

5.6.7. Если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.7. Результаты рассмотрения жалобы.



По результатам рассмотрения жалобы глава Администрации, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок, выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение и действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.8. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

5.8.1. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по поданной жалобе, заявителю направляется в письменной форме, а при желании заявителя в электронной форме мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.8.2. В случае установления в ходе и по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, не позднее одного рабочего дня, следующего за днем изготовления решения в полном объеме, направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.8.3. Решение главы Администрации оформляется в письменной форме. Копия решения направляется заявителю в течение трех рабочих дней с даты изготовления в полном объеме. Действия по исполнению решения главы Администрации должны быть совершены в течение десяти дней со дня принятия решения по жалобе, если в решении не установлен иной срок их совершения.

5.9. Порядок обжалования решения по жалобе.

Если получатель муниципальной услуги не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, или решение не было принято, жалоба может быть подана заявителями в суд по подсудности и в сроки, установленные Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации.

5.10. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Заявитель вправе получать информацию по следующим вопросам:

- о входящем номере, под которым зарегистрирована жалоба в системе делопроизводства;
- нормативных правовых актах, на основании которых Администрация предоставляет муниципальную услугу;
- о требованиях к заверению документов и сведений;
- о месте размещения на официальном сайте Администрации в информационно-коммуникационной сети Интернет справочных материалов по вопросам предоставления муниципальной услуги.

5.11. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы.

Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется:

- непосредственно в МБУ «ЦБС» г. Салавата (ул. Ленина, д. № 1);
- на сайте МБУ «ЦБС» г. Салавата - [http:// salavat-cbs.ru](http://salavat-cbs.ru);
- на портале государственных и муниципальных услуг <http://www.gosuslugi.ru> по месту регистрации заявителя;
- на Интернет-сайте Администрации городского округа город Салават Республики Башкортостан - <http://salavat.ru>.

Управляющий делами Администрации



С.А.Евграфов





Приложение № 1  
к административному регламенту  
предоставления муниципальных услуг

**Режим предоставления муниципальной услуги  
«Предоставление библиотечных услуг. Предоставление доступа  
к справочно-поисковому аппарату библиотек и базам данных»**

Отдел	Режим работы	Выходные	Режим работы в летний период	Выходные
Центральная городская библиотека				
Отдел обслуживания	9.00 – 19.00 суббота: 8.00-17.00	Воскресенье, понедельник	9.00 – 19.00 Пятница: 8.00-18.00	суббота, воскресенье
Читальный зал	9.00 – 19.00 суббота: 8.00-17.00	Воскресенье	9.00 – 19.00 Пятница: 8.00-18.00	суббота, воскресенье
Центр правовой информации	9.00 – 18.00 Суббота: 8.00-16.00	воскресенье	9.00 – 18.00 Пятница: 9.00-17.00	суббота, воскресенье
Организационно-методический отдел	8.00 – 17.00 Пятница: 8.00-16.00	суббота, воскресенье	8.00 – 17.00 Пятница: 8.00-16.00	суббота, воскресенье
Отдел комплектования и обработки литературы	8.00 – 17.00 Пятница: 8.00-16.00	суббота, воскресенье	8.00 – 17.00 Пятница: 8.00-16.00	суббота, воскресенье
Центральная детская библиотека	9.00 – 18.00 Суббота: 9.00-17.00	Воскресенье, понедельник	9.00 – 18.00 Пятница: 9.00-17.00	суббота, воскресенье
Библиотека семейного чтения – филиал № 1	10.00 – 19.00 суббота: 9.00-17.00	Воскресенье, понедельник	10.00 – 19.00 Пятница: 10.00- 18.00	суббота, воскресенье

Библиотека – филиал № 2	10.00 – 19.00 суббота: 9.00-17.00	Воскресенье, понедельник	10.00 – 19.00 Пятница: 10.00-18.00	суббота, воскресенье
Библиотека семейного чтения – филиал № 3	10.00 – 19.00 суббота: 9.00-17.00	Воскресенье, понедельник	10.00 – 19.00 Пятница: 10.00-18.00	суббота, воскресенье
Библиотека – филиал № 4	10.00 – 19.00 воскресенье: 9.00-17.00	Пятница, суббота	10.00 – 19.00 Пятница: 10.00-18.00	суббота, воскресенье
Библиотека – филиал № 5	10.00 – 19.00 суббота: 9.00-17.00	Воскресенье, понедельник	10.00 – 19.00 Пятница: 10.00-18.00	суббота, воскресенье
Библиотека – филиал № 7	9.00 – 18.00	Воскресенье, понедельник	9.00 – 18.00 Пятница: 9.00-17.00	суббота, воскресенье
Библиотека – филиал № 8	9.00 – 18.00	Воскресенье, понедельник	9.00 – 18.00 Пятница: 9.00-17.00	суббота, воскресенье
Библиотека – филиал № 9	10.00 – 19.00 суббота: 9.00-17.00	Воскресенье, понедельник	10.00 – 19.00 Пятница: 10.00-18.00	суббота, воскресенье
Библиотека – филиал № 10	10.00 – 19.00 суббота: 9.00-17.00	Воскресенье, понедельник	10.00 – 19.00 Пятница: 10.00-18.00	суббота, воскресенье



Приложение № 2  
к административному регламенту  
предоставления муниципальных услуг

**Места предоставления муниципальной услуги  
«Предоставление библиотечных услуг. Предоставление доступа  
к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»**

Исполнитель – муниципальное бюджетное учреждение  
«Централизованная библиотечная система» городского округа город Салават  
Республики Башкортостан

Почтовый адрес – 453261, Республика Башкортостан, г. Салават,  
ул. Ленина, д.1;

Юридический адрес – 453261, Республика Башкортостан, г. Салават,  
ул. Ленина, д.1;

Адрес Интернет-сайта: <http://salavat-cbs.ru>

№ п/п	Наименование Библиотеки	Адрес	Телефон	E-mail
1.	Центральная городская библиотека	453261 Башкортостан г. Салават, ул. Ленина, 1	35-28-43 35-39-96 35-39-97	<a href="mailto:mukcbs59@mail.ru">mukcbs59@mail.ru</a>
2.	Библиотека семейного чтения - филиал №1	453252 Башкортостан г. Салават, ул. Строителей, 23	35-52-53	<a href="mailto:mukcbs59_1@mail.ru">mukcbs59_1@mail.ru</a>
3.	Юношеская библиотека – филиал №2	453250 Башкортостан г. Салават, ул. Ленинградская, 51/90	33-49-26	<a href="mailto:mukcbs59_2f@mail.ru">mukcbs59_2f@mail.ru</a>
4.	Библиотека семейного чтения – филиал №3	453252 Башкортостан г. Салават, ул. Революционная, 9	35-06-30	<a href="mailto:mukcbs59_3@mail.ru">mukcbs59_3@mail.ru</a>
5.	Библиотека – филиал №4	453262 Башкортостан	32-75-30	<a href="mailto:salkraibibl@bk.ru">salkraibibl@bk.ru</a>

Приложение № 3  
к административному регламенту  
предоставления муниципальных услуг

**Блок-схема  
выполнения муниципальной услуги «Предоставление библиотечных  
услуг. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек,  
базам данных»**

