

АДМИНИСТРАЦИЯ

ХАСАНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

пгт Славянка

\_22.06.2018 г.\_ № \_725-па\_

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных муниципальных библиотек»

В соответствии с Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=517FED34807DE261966696F110732C20EA11CD1BB7A7968BE9C3439479t0P4E) от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", Федеральным законом от 09 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле», Федеральным законом от 29 декабря 1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном  экземпляре документов», Федеральным законом от 29 декабря 2017 года № 479-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» в части закрепления возможности предоставления в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг нескольких государственных (муниципальных) услуг посредством подачи заявителем единого заявления», постановлением администрации Хасанского муниципального района от 12 июля 2016 № 277-па «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг», руководствуясь Уставом Хасанского муниципального района, администрация Хасанского муниципального района

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных муниципальных библиотек» согласно приложения к данному постановлению.

2. Считать утратившим силу постановление администрации Хасанского муниципального района от 27 июля 2010 года № 646 «Об утверждении административных регламентов по библиотечному обслуживанию населения Хасанского муниципального района межпоселенческими библиотеками».

3. Опубликовать настоящее постановление в Бюллетене муниципальных правовых актов Хасанского муниципального района и разместить на официальном сайте администрации Хасанского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://prim-hasan.ru>.

 4.  Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника управления по социальной политике администрации Хасанского муниципального района П.Д. Ерофеева.

 5. Настоящее постановление вступает в силу с даты его официального опубликования.

Врио главы Хасанского

муниципального района В.Ф.Алпатов

Приложение

к постановлению администрации

Хасанского муниципального района

от 22.06.2018 г.\_ № 725-па\_

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**предоставления муниципальной услуги**

**«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек,**

**базам данных муниципальных библиотек»**

**1.  ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1. Предмет регулирования**

1.1. Настоящий административный регламент по предоставлению муниципальной услуги "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных муниципальных библиотек» (далее - муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества и эффективности библиотечно-информационного обслуживания населения Хасанского муниципального района, а также определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при предоставлении услуги на территории Хасанского муниципального района.

**2. Круг заявителей**

2.1. Заявителями муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации, а также иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом или юридические лица, обратившиеся с заявлением о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в письменной форме к исполнителю предоставляющие муниципальной услуги (далее - заявители).

2.2. От имени заявителей, предусмотренных пунктом 2.1. настоящего регламента за предоставлением муниципальной услуги могут обращаться представители, имеющие такое право в соответствии с законодательством Российской Федерации, либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации полномочиями выступать от их имени при взаимодействии с исполнителем муниципальной услуги.

**3. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги**

3.1. Информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляют

1)библиотечные специалисты муниципального бюджетного учреждения «Хасанская межпоселенческая (районная) библиотека» (далее МБУ ХМРБ);

2)специалисты муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услугХасанского муниципального района» (далее - МФЦ).

3.2. Сведения о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок), адресах электронной почты и графике работы библиотек МБУ ХМРБ, МФЦ приведены в приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

Информация, предусмотренная настоящим пунктом, размещается на официальном сайте муниципального бюджетного учреждения «Хасанская межпоселенческая (районная) библиотека», МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.3. Информацию о предоставлении муниципальной услуги заявитель (представитель заявителя) могут получить следующими способами:

1) устное консультирование по справочным телефонам, указанным в приложении №1 к настоящему регламенту;

2) личное устное обращение непосредственно в муниципальное бюджетное учреждение «Хасанская межпоселенческая (районная) библиотека»;

3) направлением письменного запроса через организацию почтовой связи, либо по каналам связи (электронная почта) в адрес муниципального бюджетного учреждения «Хасанская межпоселенческая (районная) библиотека», МФЦ указанный в приложении №1 к настоящему регламенту;

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

5) запросом на официальном сайте муниципального бюджетного учреждения «Хасанская межпоселенческая (районная) библиотека»: http://hasan-biblio.vl.muzkult.ru, на котором размещается следующая информация:

график работы муниципального бюджетного учреждения «Хасанская межпоселенческая (районная) библиотека», МФЦ;

почтовый адрес и адрес электронной почты муниципального бюджетного учреждения «Хасанская межпоселенческая (районная) библиотека», МФЦ;

контактная информация (справочные телефоны) структурных подразделений муниципального бюджетного учреждения «Хасанская межпоселенческая (районная) библиотека», специалистов МФЦ осуществляющих прием и консультации заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги;

адреса официальных сайтов муниципального бюджетного учреждения «Хасанская межпоселенческая (районная) библиотека», МФЦ в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»;

наименование муниципальной услуги;

порядок предоставления муниципальной услуги;

последовательность посещения заявителем (представителем заявителя) муниципального бюджетного учреждения «Хасанская межпоселенческая (районная) библиотека», МФЦ , в том числе время ожидания в очереди на прием документов и получение результата муниципальной услуги в соответствии с требованиями настоящего регламента, сроки предоставления муниципальной услуги;

формы запросов (заявлений) и образцы их заполнения;

порядок записи на личный прием;

порядок обжалования решений и (или) действий (бездействия) муниципального бюджетного учреждения «Хасанская межпоселенческая (районная) библиотека» (лиц, непосредственно осуществляющих административные действия и принятие решений при предоставлении муниципальной услуги);

наименование, место нахождение, график (режим) работы, почтовый адрес; адрес электронной почты; номера телефонов лиц, осуществляющих контроль за предоставлением муниципальной услуги;

настоящий регламент с приложениями;

6) на официальном сайте МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: [http://mfc-25.ru](http://mfc-25.ru/);

7) на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги, содержащих следующую информацию:

наименование муниципальной услуги;

график (режим) работы муниципального бюджетного учреждения «Хасанская межпоселенческая (районная) библиотека», МФЦ;

почтовый адрес и адрес электронной почты муниципального бюджетного учреждения «Хасанская межпоселенческая (районная) библиотека», МФЦ;

адреса официальных сайтов в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» муниципального бюджетного учреждения «Хасанская межпоселенческая (районная) библиотека», МФЦ;

порядок предоставления муниципальной услуги;

последовательность посещения заявителем (представителем заявителя) муниципального бюджетного учреждения «Хасанская межпоселенческая (районная) библиотека», МФЦ;

в том числе время ожидания в очереди на прием документов и получение результата муниципальной услуги в соответствии с требованиями настоящего регламента, сроки предоставления муниципальной услуги;

формы запросов (заявлений) и образцы их заполнения;

блок-схема предоставления муниципальной услуги;

порядок записи на личный прием;

порядок обжалования решений и (или) действий (бездействия) казенного учреждения «Управление образования Хасанского муниципального района» (лиц, непосредственно осуществляющие административные действия и принятие решений при предоставлении муниципальной услуги);

наименование, место нахождение, график (режим) работы, почтовый адрес; адрес электронной почты; номера телефонов лиц, осуществляющих контроль за предоставлением муниципальной услуги.

Сведения о режиме работы библиотеки размещаются на вывеске при входе в здание МБУ ХМРБ.

3.4. Информирование осуществляется с использованием:

-средств телефонной связи - в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

-средств почтовой связи - в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки;

-электронной почты – в форме ответов на поставленные вопросы (компьютерный набор) на адрес электронной почты заявителя;

-сети Интернет:

1.на официальном сайте библиотеки (http://hasan-biblio.vl.muzkult.ru),  
2. на официальном сайте администрации Хасанского муниципального района (http://prim-hasan.ru//);

-средств массовой информации, как минимум – в одной из газет Хасанского муниципального района;

-с помощью информационных материалов на бумажных носителях (плакаты, буклеты, листовки, памятки), размещаемых в помещениях МБУ ХМРБ;

-при личном обращении: на информационных стендах и в форме личного консультирования специалистами.

3.5. При ответе на телефонные звонки специалист библиотеки обязан:

-назвать наименование органа, должность, свои фамилию, имя, отчество;

-отвечать корректно, не допускать в это время разговоров с другими людьми.

Максимальное время телефонного разговора не должно превышать 5 минут.

Максимальное время консультирования заявителя при личном обращении не должно превышать 6 минут.

Возможность получения заявителем информации о муниципальной услуге посредством телефонной связи обеспечивается в течение всей продолжительности рабочего дня, установленного в муниципальном бюджетном учреждении «Хасанская межпоселенческая (районная) библиотека»

3.6. При ответе на телефонные звонки и при устном обращении граждан специалист библиотеки, осуществляющий прием и консультирование, в пределах своей компетенции дает ответ самостоятельно.

Если специалист библиотеки не может дать ответ самостоятельно либо подготовка ответа требует продолжительного времени, он обязан выбрать один из вариантов дальнейших действий:

а) переадресовать запрос на другого специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги;

б) предложить заявителю изложить суть обращения в письменной форме;

в) назначить другое удобное для заявителя время для консультации;

г) дать консультацию по контактному телефону, указанному заявителем, в течение 2 рабочих дней со дня обращения заявителя.

3.7. Специалисты МБУ ХМРБ, ответственные за прием и консультирование граждан (лично или по телефону), обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

Письменные разъяснения даются при наличии письменного обращения заявителя. Запрос в форме текстового сообщения регистрируется в течение одного рабочего дня, следующего за днем поступления запроса, с указанием даты получения запроса, данных о направившем запрос лице. Специалисты, ответственные за прием и консультирование граждан, квалифицированно готовят разъяснения в пределах своей компетенции.

3.8. Исполнитель в срок, не превышающий 15 календарных дней со дня получения обращения о порядке предоставления муниципальной услуги, направляет ответ письмом, электронной почтой, факсом - в зависимости от способа обращения заявителя за консультацией или способа доставки, указанного в письменном обращении заявителя.

В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 15 дней, с обязательным уведомлением о продлении срока рассмотрения обращения гражданина.

В случае если обращение написано на иностранном языке, срок рассмотрения обращения увеличивается на время, необходимое для перевода теста обращения на русский язык, но не более, чем на 10 дней.

Электронные обращения граждан принимаются через официальный адрес электронной почты МБУ ХМРБ согласно приложению № 1 к административному регламенту. Ответ на электронное обращение дается специалистом библиотеки, ответственным за предоставление муниципальной услуги, в срок до 3 дней.

3.9. Специалист МБУ ХМРБ, ответственный за прием и консультирование, в обязательном порядке информирует заявителя:

а) о сроках предоставления муниципальной услуги;

б) об основаниях и условиях предоставления муниципальной услуги;

в) об основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

г) о порядке получения консультаций по вопросам предоставления муниципальной услуги;

д) о порядке обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц МБУ ХМРБ.

3.10. В целях доступности получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги для инвалидов муниципальным бюджетным учреждением «Хасанская межпоселенческая (районная) библиотека», МФЦ обеспечивается:

1) размещение информации в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» в версии, доступной для лиц со стойкими нарушениями функции зрения;

2) размещение сведений на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги с учетом обеспечения условий их доступности для инвалидов:

для лиц со стойким нарушением функции зрения:

выполнение информации крупным рельефным шрифтом на контрастном фоне (белом или желтом) и дублирование рельефно-точечным шрифтом Брайля;

выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

для лиц со стойким нарушением функции слуха - предоставление информации с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска сурдопереводчика, либо специальных технических средств, обеспечивающих синхронный сурдоперевод;

для лиц с одновременным стойким нарушением функций зрения и слуха - предоставление информации по тифлосурдопереводу, включая обеспечение доступа тифлосурдопереводчика, либо специальных технических средств, обеспечивающих синхронный тифлосурдоперевод.

В соответствии с Федеральным законом от 24.11.1995 г. №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов», статьями 23,26 Федерального закона от 01.12.2014 №419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» и Федеральным законом от 29.12.1994 г.№78-ФЗ «О библиотечном деле» пользователи библиотек, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста, физических недостатков и ограниченных возможностей здоровья, имеют право на получение муниципальной услуги по предоставлению доступа к СПА муниципальной библиотеки, базам данных через заочные или внестационарные (надомные) формы обслуживания.

Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

1. **СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

**2.1. Наименование муниципальной услуги**

Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных муниципальных библиотек (далее - муниципальная услуга).

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

Предоставление муниципальной услуги осуществляется администрацией Хасанского муниципального района.

Организует предоставление муниципальной услуги - муниципальное бюджетное учреждение «Хасанская межпоселенческая (районная) библиотека» (далее – МБУ ХМРБ).

За предоставлением муниципальной услуги заявитель (представитель заявителя) обращаются в муниципальное бюджетное учреждение «Хасанская межпоселенческая (районная) библиотека» (МБУ ХМРБ). Обеспечение предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами муниципального бюджетного учреждения «Хасанская межпоселенческая (районная) библиотека».

Предоставление муниципальной услуги осуществляется, в том числе через МФЦ в соответствии с соглашением о взаимодействии, заключенном между МФЦ и администрацией Хасанского муниципального района.

**2.3. Результат предоставления муниципальной услуги**

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

-предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату (далее – СПА), базам данных (далее – БД), получение справочной, библиографической и фактографической информации, предоставляемой библиотекой, при непосредственном обращении в библиотеку или обращении через официальный интернет-сайт МБУ ХМРБ.

-уведомление об отказе в предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату (далее – СПА), базам данных (далее – БД), а также отказе в получении справочной, библиографической и фактографической информации, с изложением основания для отказа.

**2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги**

2.4.1. Сроки предоставления муниципальной услуги определяются в зависимости от используемого вида информирования:

По телефону - в день обращения

По электронной почте – не ранее следующего рабочего дня

На сайте библиотеки - не ранее следующего рабочего дня

Посредством личного обращения – в день обращения

Срок предоставления муниципальной услуги при непосредственном устном обращении заявителя в МБУ ХМРБ, включая проведение всех необходимых административных процедур, не должен превышать 20 минут с момента получения специалистом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, соответствующего обращения от пользователя.

По письменным обращениям – в течение 15 дней со дня регистрации обращения

На информационных стендах, расположенных непосредственно в помещениях муниципальных библиотек, информация предоставляется в соответствии с режимом работы муниципальных библиотек, на Интернет-сайте МБУ ХМРБ – круглосуточно.

2.4.2. Предоставление доступа к СПА и БД через официальный интернет-сайт МБУ ХМРБ производится в сроки, зависящие от скорости Интернета на оборудовании получателя услуги, которые могут варьироваться в зависимости от загруженности серверного оборудования и оперативной памяти при пользовании библиотечными компьютерами. На загрузку СПА или БД может быть затрачено от 1 до 6 минут.

2.4.3. Предоставление доступа к СПА в электронном виде и БД при непосредственном обращении в библиотеку осуществляется в течение 10 минут с момента обращения получателя муниципальной услуги при наличии свободных автоматизированных рабочих мест.  
 При наличии очереди на доступ к СПА и БД в библиотеке непрерывное пользование базой данных для получателя муниципальной услуги может быть ограничено до 40 минут.

2.4.5.Предоставление муниципальной услуги по форме «Виртуальная справка» осуществляется в течение 1-2 суток.  
 Ограничения по приему к предоставлению муниципальной услуги в форме «Виртуальная справка» указаны на официальном сайте библиотеки, исполняющей данный вид услуг, в разделе «Справку!».  
 2.4.6.Ответы на обращения иностранных граждан и лиц без гражданства даются на русском языке.

**2.5. Правовые основы для предоставления муниципальной услуги**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами, список которых приведен в приложении №2 к настоящему регламенту.

**2.6. Применяемые понятия и определения**

* Административный регламент предоставления муниципальной услуги - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги;
* Услуга – результат деятельности учреждения в интересах определенного физического (юридического) лица – получателя услуги (в ред. Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ)
* библиотека - информационная, культурная, просветительская организация или структурное подразделение организации, располагающие организованным фондом документов и предоставляющие их во временное пользование физическим и юридическим лицам (в ред. Федерального закона [от 02.07.2013 N 185-ФЗ](https://www.referent.ru/1/224480?l1392#l1392));
* библиотекарь, специалист библиотеки - штатный сотрудник библиотеки, осуществляющий информационно-библиотечное обслуживание населения;
* библиотечный каталог - совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающих состав и содержание фонда библиотеки и представляющая собой базу данных на традиционных носителях или электронную, в специальной библиотечной программе;
* библиотечный фонд – организационно-упорядоченная совокупность всех видов документов, имеющихся в библиотеке.Основными характеристиками фонда библиотеки являются: разумность (оптимальный) объем, информативность (соответствие запросам пользователей), обновляемость;
* предоставление муниципальной услуги - предоставление муниципальной услуги в традиционной (на бумажном носителе, устно), а также в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, в том числе с использованием портала государственных и муниципальных услуг, сайта МБУ ХМРБ и других средств;
* картотеки и базы данных (БД) - это совокупность взаимосвязанных сведений и данных о документах или извлеченных из них фактах вне зависимости от наличия этих материалов в фонде данной библиотеки, зафиксированных на традиционных и электронных носителях; набор данных, который достаточен для установленной цели и представлен на машинном носителе в виде, позволяющем осуществлять автоматизированную переработку содержащейся в нем информации (ГОСТ 7.73 - 96 «Поиск и распределение информации. Термины и определения» п.3.3.1).
* справочно-поисковый аппарат (СПА)– совокупность традиционных и электронных справочных и библиографических изданий, библиотечных каталогов и картотек, т.е. информационно-поисковых массивов, содержащие данные об адресах хранения в информационно-поисковой системе документов с определенными поисковыми образами документов (ГОСТ 7.73 - 96 «Поиск и распределение информации. Термины и определения» п.3.1.5), используемые при обслуживании пользователей для поиска необходимой им информации;

Организация, состав справочно-поискового аппарата (СПА) и наполнение его элементов зависит от контингента читателей и их информационных потребностей, технической оснащенности библиотеки и ее включенности в корпоративную библиотечно-информационную систему.

Поисковые системы ориентированы на отражение всего совокупного информационно-документального потока. При формировании поисковых систем библиотека не ограничивается собственным фондом. Активно используются ресурсы удаленного доступа, в том числе Интернет.

* электронный каталог – совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающая состав и содержание фонда библиотеки (информационного центра) и представляющая собой базу данных в специальной библиотечной программе;
* читательский формуляр - документ, предназначенный для учета пользователей библиотеки и получателей муниципальной услуги, содержащий информацию о получателе муниципальной услуги, о выданных пользователю и возвращенных им документах.
* документ - материальный объект с зафиксированной на нем информацией в виде текста, звукозаписи или изображения, предназначенный для передачи во времени и пространстве в целях хранения и общественного использования;
* библиотечный абонемент - форма обслуживания, предусматривающая выдачу документов на определенных условиях для использования вне библиотеки;
* читательский формуляр – документ, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе,
* пользователь библиотеки - физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки;

**2.7. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги**

2.7.1. Для получения муниципальной услуги при первичном посещении библиотеки детям старше 14 лет и взрослым гражданам необходимо предъявить удостоверение личности (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации). Несовершеннолетние пользователи в возрасте до 14 лет регистрируются на основании поручительства и документов, удостоверяющих личность их родителей или законных представителей.

Лицам, не имеющим указанных документов, услуга не оказывается.

На основе предоставленных документов работник библиотеки заполняет читательский формуляр. Предоставление муниципальной услуги пользователям в дальнейшем осуществляется при наличии читательского формуляра.

2.7.2. При предоставлении муниципальной услуги с использованием сети Интернет через интернет-сайт МБУ ХМРБ от получателя муниципальной услуги может требоваться прохождение процедуры электронной регистрации, авторизации и аутентификации.

2.7.3. При письменном запросе (обращении):

- обращение (запрос) получателя муниципальной услуги, оформленное по форме, установленной настоящим административным регламентом (приложение №3).

Иногородние и иностранные граждане, а также лица без гражданства обслуживаются в МБУ ХРМБ в соответствии с Уставом МБУ ХРМБ, Правилами пользования МБУ ХМРБ.

В соответствии с требованиями пунктов 1 и 2 части 1, пункта 3 статьи 7 Федерального закона №210-ФЗ запрещается требовать от получателей услуги осуществления дополнительных действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, а также предоставления иных документов, не установленных настоящим регламентом.

**2.8. Перечень оснований для отказа в приеме документов, для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги**

2.8.1. Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является не предоставление полного комплекта документов, требуемых в соответствии с пунктами 2.7.1., 2.7.3. настоящего административного регламента.

2.8.2. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги при непосредственном обращении в библиотеки являются:

– отсутствие документов, необходимых для получения Услуги;

– неустранение причин, являющихся основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

– отсутствие запрашиваемой базы данных в библиотеке

– запрашиваемый потребителем вид информирования не предусмотрен настоящим административным регламентом;

– текст электронного обращения не поддаётся прочтению

– наличие технических неполадок на серверном оборудовании и/или технические проблемы с Интернет;

-несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги.

2.8.3. В случае отказа в приеме документов/предоставлении муниципальной услуги заявителю сообщается об этом при его личном обращении или по электронной почте (в зависимости от способа обращения заявителя).

2.8.4. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги по сети Интернет с использованием официального сайта МБУ ХМРБ является не прохождение процедуры электронной регистрации, авторизации и аутентификации.  
Возможна приостановка доступа к официальному сайту библиотеки в связи с техническими работами/неполадками на серверном оборудовании и (или) техническими проблемами.

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

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

Пользователь имеет право бесплатно получать информацию о наличии в библиотечном фонде Хасанского муниципального района конкретного документа и право свободного выбора информации, находящейся в библиотечном фонде МБУ ХРМБ в соответствии со своими потребностями и интересами.

Дополнительные сервисные услуги оказываются платно в порядке, определенном действующим законодательством, Положением о платных услугах и договорных работах МБУ ХМРБ, Правилами пользования библиотеками МБУ ХМРБ.

**2.10. Требования к местам предоставления муниципальной услуги**

2.10.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в помещениях библиотеки, в т.ч. специально оборудованных персональными компьютерами,  
согласно графикам работы библиотек МБУ ХМРБ (приложение №1 к настоящему административному регламенту).

2.10.2. Вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

- наименование учреждения;

- режим работы.

2.10.3. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

2.10.4. В библиотеке должен быть предусмотрен гардероб для хранения верхней одежды посетителей (заявителей).

2.10.5. Помещения для ожидания должны быть оборудованы местами общего пользования санитарно-гигиенического назначения, средствами пожаротушения и оказания первой медицинской помощи, информационными стендами, оформленными в соответствии с пунктом 1.3.10 настоящего административного регламента, с возможностью свободного доступа к ним заявителей.

Библиотека должна быть оснащена оборудованием, аппаратурой и приборами, мебелью, инвентарем, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой муниципальной услуги.

Для ожидания приема получателям муниципальной услуги должны быть отведены места, оборудованные [стульями](http://cgb.kamensktel.ru/index.php?id=49&Itemid=81&option=com_content&view=article), [столами](http://cgb.kamensktel.ru/index.php?id=49&Itemid=81&option=com_content&view=article) для возможности оформления и раскладки документов.

2.10.6. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе одним специалистом библиотеки одновременно ведется прием только одного посетителя. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей не допускается.

2.10.7. Сотрудники, осуществляющие прием и информирование, должны быть обеспечены личными идентификационными карточками и (или) настольными табличками с указанием фамилии, имени, отчества и наименования должности ответственного сотрудника.

Библиотека обязана по желанию пользователей представлять книгу отзывов и предложений.

2.10.8. Помещения МФЦ должны отвечать требованиям, предусмотренным [Правилами](http://80.253.4.49/document?id=70190064&sub=1000)организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными [постановлением](http://80.253.4.49/document?id=70190064&sub=0)Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», а также иным требованиям, предусмотренным действующим законодательством.

Рабочие места специалистов, ответственных за предоставление муниципальной услуги, обеспечиваются настольными табличками с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии) и занимаемой должности.

2.10.9. Инвалидам, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников, МБУ ХМРБ обеспечивает создание следующих условий доступности библиотеки в соответствии с Приказами Министерства культуры Российской Федерации от 10.11.2015 № 2761 « Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов», от 23.12.2015 № 3235 « Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг библиотек, подведомственных Минкультуры России»:

- возможность беспрепятственного входа в библиотеку и выхода из неё, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

- содействие инвалиду при входе в помещения библиотек МБУ ХМРБ и выходе из них;

-возможность посадки в транспортное средство и высадки из него при входе в библиотеку, в том числе с использованием кресла-коляски, и при необходимости с помощью персонала библиотеки;

- возможность самостоятельного передвижения по библиотеке в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с использованием помощи персонала, предоставляющего услуги, вспомогательных технологий, а также кресла-коляски;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения, оказание им помощи на территории библиотеки;

- проведение инструктажа сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями услуги, по вопросам ознакомления инвалидов с размещением кабинетов, а также оказание им помощи в уяснении последовательности действий и маршрута передвижения при получении услуги;

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации о порядке предоставления услуги, её оформление в доступной для инвалидов форме, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги текстовой информации на электронных носителях, зрительной информации звуковой информацией, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, допуск сурдопереводчика и тифло-переводчика;

- обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги или к месту предоставления услуги собаки-проводника, при наличии документа, подтверждающего её специальное обучение, выданного по форме, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника и порядка его выдачи»;

- оказание сотрудниками, предоставляющими услуги, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию библиотек наравне с другими лицами;

- оборудование в районе входа в помещение библиотеки зоны для отдыха инвалидов на колясках;

- обеспечение доступа инвалидов к иным помещениям библиотеки: вестибюль, гардероб, санузлы библиотеки, читальный зал, абонемент;

В местах ожидания должно быть предусмотрено не менее одного места для инвалида, передвигающегося на кресле-коляске или пользующегося костылями (тростью), а также для его сопровождающего.

Информационные стенды, а также столы (стойки) для оформления документов размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лиц, имеющих ограничения к передвижению, в том числе инвалидов – колясочников.

С целью правильной и безопасной ориентации инвалидов и других маломобильных групп населения в помещениях объекта на видных местах должны быть размещены тактильные мнемосхемы, отображающие план размещения данных помещений, а также план эвакуации граждан в случае пожара.

При наличии возможности на территории, прилегающей к зданию, в котором предоставляется муниципальная услуга, должна быть оборудована стоянка для парковки автотранспортных средств. На каждой стоянке автотранспортных средств выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов. Указанные места для парковки не должны занимать иные транспортные средства. Инвалиды пользуются местами для парковки специальных автотранспортных средств бесплатно.

Личный уход за получателем муниципальной услуги из числа инвалидов и иных маломобильных групп населения (медицинские процедуры, помощь в принятии пищи и лекарств, в выполнении санитарно-гигиенических процедур) обеспечивается инвалидом самостоятельно либо при помощи сопровождающих лиц.

2.10.10. Положения пункта 2.10.9. настоящего регламента в части обеспечения доступности для инвалидов объектов применяются после 1 июля 2016 года исключительно ко вновь вводимым в эксплуатацию или прошедшим реконструкцию, модернизацию указанным объектам.

**2.11. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги**

2.11.1. Состав показателей доступности и качества предоставления муниципальной услуги подразделяется на количественные и качественные.

2.11.2. В число количественных показателей доступности входят:

- время ожидания услуги;

- график работы МБУ ХМРБ.

- соблюдение сроков предоставления услуги;

- количество обоснованных жалоб;

- количество документов, требуемых для получения услуги.

2.11.3. В число качественных показателей доступности предоставляемой услуги входят:

- достоверность информации о предоставляемой услуге;

- простота и ясность изложения информации.

- культура обслуживания (вежливость, эстетичность);

- эффективность результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство);

- качество результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство).

2.11.4. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги и их значения приведены в приложении № 4 к настоящему административному регламенту.

2.11.5. Инвалидам, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников, МБУ ХМРБ обеспечивает создание следующих условий качества услуги, предоставляемой библиотеками в соответствии с Приказами Министерства культуры Российской Федерации от 10.11.2015 № 2761 « Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов», от 23.12.2015 № 3235 « Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг библиотек, подведомственных Минкультуры России»:

- оказание инвалидам необходимой помощи в доступной для них форме в уяснении порядка предоставления и получения услуги, в оформлении установленных регламентом её предоставления документов, в совершении ими других необходимых для получения услуги действий;

- предоставление инвалидам по слуху услуги, при возможности, с использованием русского жестового языка, а также с обеспечением допуска сурдопереводчика или тифлосурдопереводчика;

- наличие копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления услуги, в том числе на информационных стендах, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;

- предоставление инвалидам возможности для получения услуги в электронном виде с использованием сети Интернет через интернет-сайт МБУ ХМРБ, а также через заочные или внестационарные (надомные) формы обслуживания.

1. **АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ. ОПИСАНИЕ ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ДЕЙСТВИЙ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

**3.1. Общие положения**

3.1.1. Предоставление муниципальной услуги при непосредственном обращении в МБУ ХМРБ включает в себя следующие административные процедуры:

-прием запроса о предоставлении муниципальной услуги;

-регистрация получателя муниципальной услуги, оформление (перерегистрация) читательского формуляра;

-консультирование по использованию справочно-поискового аппарата библиотеки, баз данных;

-предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных;

-фиксация обращения пользователя через читательский формуляр или счетчик базы данных в соответствии с принятым в библиотеке учётом.

3.1.2. Муниципальная услуга считается качественно оказанной, если потребителю муниципальной услуги предоставлена запрашиваемая им информация или дан мотивированный ответ о невозможности ее выполнения.   
 3.1.3. В случае если запрашиваемая база данных отсутствует в библиотеке, получателю муниципальной услуги должна быть  выдана информация о месте её нахождения/размещения или даны рекомендации по её поиску.

3.1.4. Последовательность действий по предоставлению муниципальной услуги отражена в блок-схеме (приложение № 5 к настоящему административному регламенту).

**3.2. Порядок выполнения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги при непосредственном обращении.**

3.2.1. Прием запроса и регистрация заявителя муниципальной услуги при личном обращении заявителя:

- прием и регистрация заявителей: проводится по формам первичных учетных документов, регламентированных ГОСТ 7.35-81 «Библиотечная документация. Первичные учетные документы. Требования к оформлению бланков» и ГОСТ 7.20-2000 «Библиотечная статистика» на основании документа, удостоверяющего личность, для лиц до 14 лет на основании паспорта (поручительства) их родителей или иных законных представителей.

-ознакомление заявителя с Правилами пользования библиотеками МБУ ХМРБ и другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность;

-оформление (или перерегистрация) читательского формуляра, являющегося Договором присоединения,  с личной подписью Заявителя, на основании документа, удостоверяющего личность;

-заполнение обращения (запроса) получателя муниципальной услуги (1 экз.)

3.2.2. Консультирование заявителя муниципальной услуги:

-специалисты МБУ ХМРБ в вежливой и корректной форме консультируют получателя муниципальной услуги по использованию справочно-поискового аппарата библиотеки, баз данных, по методике самостоятельного поиска документов;

-максимальное время консультирования специалистом получателей муниципальной услуги по использованию справочно-поискового аппарата, баз данных – 6 минут. При необходимости время консультации может быть увеличено.

3.2.3. Пользование муниципальной услугой осуществляется в течение установленного муниципальным учреждением времени.

При наличии очереди на доступ к СПА и БД в помещении библиотеки непрерывное время пользования СПА и БД для получателей муниципальной услуг может быть ограничено до 40 минут.

3.2.4. При необходимости получения пользователем копий документов БД специалист муниципальной библиотеки предоставляет их пользователю в соответствии с [частью 4 Гражданского кодекса Российской Федерации](http://docs.cntd.ru/document/9027690), пунктами договора, заключенными со сторонними организациями, предоставившими БД, и Положением о платных услугах библиотек МБУ ХМРБ.  
 3.2.5. Предоставление доступа к муниципальной услуге при личном обращении осуществляется в часы работы библиотек МБУ ХМРБ.

**3.3. Порядок выполнения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги в электронном виде**

3.3.1. Предоставление в электронном виде библиографической информации о муниципальном библиотечном фонде по электронному каталогу и другим БД осуществляется на официальном сайте МБУ ХМРБ http://hasan-biblio.vl.muzkult.ru

3.3.2 Информация о библиографических ресурсах МБУ ХМРБ, предоставляемая заявителю, содержит следующие данные о запрашиваемом издании:

автор;

заглавие;

ISBN;

место издания;

год издания;

объем документа (в страницах или мегабайтах);

местонахождение документа (в виде краткого названия библиотеки – держателя издания и/или шифра хранения конкретной библиотеки).

3.3.3. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление в электронном виде библиографического списка имеющихся в фонде МБУ ХМРБ документов по теме запроса.

3.3.4. Предоставление доступа к муниципальной услуге при обращении через сеть Интернет к сайту библиотеки осуществляется в круглосуточном режиме.

В соответствии с Федеральным законом от 24.11.1995 г. №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов», статьями 23,26 Федерального закона от 01.12.2014 №419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» и Федеральным законом от 29.12.1994 г.№78-ФЗ «О библиотечном деле» пользователи библиотек, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста, физических недостатков и ограниченных возможностей здоровья, имеют право на получение муниципальной услуги по предоставлению доступа к СПА муниципальной библиотеки, базам данных через заочные или внестационарные (надомные) формы обслуживания.

**3.4. Особенности предоставления муниципальной услуги в МФЦ**

3.4.1. Муниципальная услуга предоставляется через МФЦ при наличии соглашения о взаимодействии между уполномоченным МФЦ (далее – УМФЦ) и уполномоченным органом, об организации предоставления муниципальной услуги.

При обращении заявителя за предоставлением муниципальной услуги в МФЦ, специалистами МФЦ осуществляются следующие административные процедуры:

1. Информирование (консультация) по порядку предоставления муниципальной услуги;
2. Прием и регистрация запроса и документов от заявителя для получения муниципальной услуги;
3. Составление и выдача заявителю документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в МФЦ по результатам предоставления муниципальной услуги.

3.4.2. Административную процедуру «Информирование (консультация) по порядку предоставления муниципальной услуги» осуществляет специалист МФЦ. Специалист МФЦ обеспечивает информационную поддержку заявителя при личном обращении заявителя в МФЦ, в организации, привлекаемые к реализации функций МФЦ (далее – привлекаемые организации) или при обращении в центр телефонного обслуживания УМФЦ по следующим вопросам:

* срок предоставления муниципальной услуги;
* размеры государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении муниципальной услуги, порядок их уплаты;
* информацию о дополнительных (сопутствующих) услугах, а также об услугах, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, размерах и порядке их оплаты;
* порядок обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих муниципальную услугу, муниципальных служащих, МФЦ, работников МФЦ;
* информацию о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц органов, предоставляющих муниципальную услугу, работников МФЦ, работников привлекаемых организаций, за нарушение порядка предоставления муниципальной услуги;
* информацию о порядке возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения МФЦ или его работниками, а также привлекаемыми организациями или их работниками обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
* режим работы и адреса иных МФЦ и привлекаемых организаций, находящихся на территории субъекта Российской Федерации;
* иную информацию, необходимую для получения муниципальной услуги, за исключением вопросов, предполагающим правовую экспертизу пакета документов или правовую оценку обращения.

3.4.3. Административную процедуру «Прием и регистрация запроса и

документов» осуществляет специалист МФЦ, ответственный за прием и регистрацию запроса и документов (далее – специалист приема МФЦ).

При личном обращении заявителя (представителя заявителя) за предоставлением муниципальной услуги, специалист приема МФЦ, принимающий заявление и необходимые документы, должен удостовериться в личности заявителя (представителя заявителя). Специалист приема МФЦ, проверяет документы, предоставленные заявителем, на полноту и соответствие требованиям, установленным настоящим регламентом:

1. в случае наличия оснований для отказа в приеме документов, определенных в пункте 2.8. настоящего административного регламента, уведомляет заявителя о возможности получения отказа в предоставлении муниципальной услуги.
2. если заявитель настаивает на приеме документов, специалист приема МФЦ делает в расписке отметку «принято по требованию».

3.4.4. Специалист приема МФЦ создает и регистрирует обращение в электронном виде с использованием автоматизированной информационной системы МФЦ (далее – АИС МФЦ). В соответствии с требованиями настоящего регламента, специалист приема МФЦ формирует и распечатывает 1 (один) экземпляр заявления (в случае отсутствия такого у заявителя). Заявление должно содержать в том числе, отметку (штамп) с указанием наименования МФЦ, где оно было принято, даты регистрации в АИС МФЦ, должность и ФИО специалиста приема.  Заявителю предлагается самостоятельно проверить указанную в заявлении информацию и расписаться.

Специалист приема МФЦ формирует и распечатывает 1 (один) экземпляр расписки о приеме документов, содержащей перечень представленных заявителем документов, с указанием формы их предоставления (оригинал или копия), количества экземпляров и даты их представления, подписывает, предлагает заявителю самостоятельно проверить информацию, указанную в расписке и расписаться, после чего создает электронные образы подписанного заявления, представленных заявителем документов (сканирует документы в форме, которой они были предоставлены заявителем в соответствии с требованиями настоящего регламента) и расписки, подписанной заявителем. Заявление, документы, представленные заявителем, и расписка после сканирования возвращаются заявителю.

Принятые у заявителя документы, заявление и расписка передаются в электронном виде в уполномоченный орган по защищенным каналам связи.

Дальнейшие административные процедуры, предусмотренные настоящим административным регламентом по предоставлению муниципальной услуги, выполняются специалистами МБУ ХМРБ.

Информационные материалы, подготовленные по запросу, поступившему через МФЦ, по желанию заявителя, указанному в запросе, могут быть направлены в его адрес по почте, с использованием средств факсимильной связи, электронной почты, а также могут быть выданы ему в МФЦ.

3.4.5. Административную процедуру «Составление и выдача заявителю документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в МФЦ по результатам предоставления муниципальной услуги» осуществляет специалист МФЦ, ответственный за выдачу результата предоставления муниципальной услуги (далее – уполномоченный специалист МФЦ).

При личном обращении заявителя (представителя заявителя) за получением результата муниципальной услуги, уполномоченный специалист МФЦ, должен удостовериться в личности заявителя (представителя заявителя).

Уполномоченный специалист МФЦ, осуществляет составление, заверение и выдачу документов на бумажных носителях, подтверждающих содержание электронных документов, при этом уполномоченный специалист МФЦ при подготовке экземпляра электронного документа на бумажном носителе, направленного по результатам предоставления муниципальной услуги, обеспечивает:

1. проверку действительности электронной подписи должностного лица уполномоченного органа, подписавшего электронный документ, полученный МФЦ по результатам предоставления муниципальной услуги;
2. изготовление, заверение экземпляра электронного документа на бумажном носителе с использованием печати МФЦ (в предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации случаях - печати с изображением Государственного герба Российской Федерации);
3. учет выдачи экземпляров электронных документов на бумажном носителе.

Уполномоченный специалист МФЦ передает документы, являющиеся результатом предоставления муниципальной услуги, заявителю (или его представителю) и предлагает ознакомиться с ними.

3.4.6. В соответствии с заключенным соглашением о взаимодействии между УМФЦ и уполномоченным органом, и если иное не предусмотрено федеральным законом, на МФЦ может быть возложена функция по обработке информации из информационных систем уполномоченного органа, и составление и заверение выписок полученных из информационных систем уполномоченного органа, том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, и выдачу заявителю на основании такой информации документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из указанных информационных систем, в соответствии с требованиями, установленными Правительством Российской Федерации. И если иное не предусмотрено правилами организации деятельности многофункциональных центров, утверждаемыми Правительством Российской Федерации, составленные на бумажном носителе и заверенные МФЦ выписки из информационных систем органов, предоставляющих муниципальные услуги, приравниваются к выпискам из информационных систем на бумажном носителе, составленным самим органом, предоставляющим муниципальные услуги.

**4.  ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ**

**МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

4.1. Текущий контроль соблюдения последовательности действий, определенных административным регламентом предоставления муниципальной услуги, осуществляет директор МБУ ХМРБ.

4.2. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан и юридических лиц, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан и юридических лиц, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов библиотеки.

Контроль осуществляется на основании приказов директора МБУ ХМРБ путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами и специалистами МБУ ХМРБ положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов.

4.3. Периодичность проведения проверок носит плановый характер (осуществляется на основании полугодовых или годовых планов работы) или внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя).

4.4. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

4.5. Результаты проверки оформляются в виде справки произвольной формы, в которой отмечаются выявленные несоответствия настоящему административному регламенту, и предлагается принятие мер по их устранению.

4.6. Должностные лица и специалисты библиотеки, допустившие нарушения настоящего административного регламента, несут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с действующим законодательством.

В частности, специалисты, непосредственно осуществляющие административные действия и принятие решений при предоставлении муниципальной услуги несут персональную ответственность:

1) за правильность оформления, соблюдение сроков и порядка приема документов;

2) за проведение проверки полноты и достоверности сведений, предоставленных заявителем.

3) за правильность оформления и порядка подготовки информации

4) за соблюдение сроков и порядка выдачи результатов предоставления муниципальной услуги.

4.7. Руководитель муниципального бюджетного учреждения «Хасанская межпоселенческая (районная) библиотека», подписавший документ, сформированный по результатам предоставления муниципальной услуги, несет персональную ответственность за актуальность содержащихся в таком документе сведений, их соответствие и правомерность выдачи (направления) такого документа лицу, представившему заявление.

4.8. Руководитель МБУ ХМРБ, специалисты, непосредственно осуществляющие административные действия и принятие решений при предоставлении муниципальной услуги обязаны соблюдать условия конфиденциальности информации, доступ к которой ограничен в соответствии с законодательством Российской Федерации или составляет служебную или иную тайну, охраняемую в соответствии с [законодательством](consultantplus://offline/ref=A1B4D467C9E65657AE7B6AF4B9AC36B8398283588784C9C8C71BBA49s3R7D) Российской Федерации, и несут за это ответственность, установленную законодательством.

Ответственность руководителя МБУ ХМРБ, специалистов, непосредственно осуществляющих административные действия и принятие решений при предоставлении муниципальной услуги, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.9. Руководитель МФЦ осуществляет контроль за:

надлежащим исполнением настоящего регламента работниками МФЦ;

полнотой принимаемых работниками МФЦ от заявителя документов и качеством оформленных документов для передачи их в муниципальное бюджетное учреждение «Хасанская межпоселенческая (районная) библиотека»;

своевременностью и полнотой передачи в муниципальное бюджетное учреждение «Хасанская межпоселенческая (районная) библиотека» принятых от заявителя документов;

своевременностью и полнотой доведения до заявителя принятых от муниципального бюджетного учреждения «Хасанская межпоселенческая (районная) библиотека» информации и документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, принятого муниципальным бюджетным учреждением «Хасанская межпоселенческая (районная) библиотека»;

обеспечением сохранности принятых от заявителя документов и соблюдением работниками МФЦ требований к сбору и обработке персональных данных заявителя и иных лиц.

4.10. Работники структурного подразделения МФЦ несут ответственность за:

качество приема комплекта документов у заявителя в случае, если несоответствие представленных документов, указанных в настоящем регламенте, явилось основанием для отказа заявителю в предоставлении муниципальной услуги, за исключением комплекта документов принятых по настоянию заявителя;

своевременность информирования заявителя о результате предоставления муниципальной услуги.

Персональная ответственность руководителя МФЦ и работников МФЦ закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.11. Граждане, общественные объединения и организации могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации о ней по телефону, письменным обращениям и электронной почте.

4.12. Граждане, общественные объединения и организации вправе направить письменное обращение в адрес администрации МБУ ХМРБ с просьбой о проведении проверки:

- соблюдения и исполнения положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги;

- полноты и качества  предоставления муниципальной услуги.

В течение 30 календарных дней со дня поступления в администрацию МБУ ХМРБ обращения от граждан или организаций заявителям направляется по почте информация о результатах проведенной проверки.

4.13. Контроль предоставления муниципальной услуги МБУ ХРМБ осуществляет администрация Хасанского муниципального района.

Контроль предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей (получателей) муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей муниципальной услуги, содержащих жалобы на действия работников и должностных лиц МБУ ХРМБ. По результатам контроля, в случае необходимости, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании ежеквартальных, полугодовых или годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления муниципальной услуги отдельным категориям получателей муниципальной услуги или отдельных видов услуг) и внеплановый характер (по конкретному обращению получателя муниципальной услуги).

**5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, А ТАКЖЕ ПРИНИМАЕМЫХ ИМИ РЕШЕНИЙ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

5.1. Действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, а также некорректное поведение должностных лиц в процессе предоставления муниципальной услуги или нарушение служебной этики должностными лицами могут быть обжалованы заявителем в досудебном или судебном порядке.

Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не исключает возможность обжалования решений и (или) действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном порядке.

5.2. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования, установленный настоящим разделом, применяется ко всем административным процедурам, перечисленным в разделе 3 настоящего административного регламента.

Заявитель, либо его уполномоченный представитель вправе обратиться с жалобой в следующих случаях:

1) нарушения срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, запроса о предоставление двух и более муниципальных услуг в учреждениях, оказывающих муниципальные услуги, многофункциональных центрах при однократном обращении заявителя;

2) нарушения срока предоставления муниципальной услуги;

3) требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Приморского края, муниципальными правовыми актами Хасанского муниципального района для предоставления муниципальной услуги;

4) отказа заявителю в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципальными правовыми актами Хасанского муниципального района для предоставления муниципальной услуги;

5) отказа заявителю в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципальными правовыми актами Хасанского муниципального района;

6) требования у заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципальными правовыми актами Хасанского муниципального района;

7) отказа учреждений, оказывающих муниципальные услуги, должностных лиц и специалистов учреждений, предоставляющих муниципальные услуги, многофункционального центра, работника многофункционального центра в исправлении допущенных опечаток и ошибок, в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8) нарушения срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

9) приостановления предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Приморского края, правовыми актами Хасанского муниципального района.

5.3. Жалоба на решения и действия (бездействие) должностных лиц и специалистов учреждений, предоставляющих муниципальные услуги, подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу, либо в администрацию Хасанского муниципального района.

Жалоба на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подается руководителю этого многофункционального центра.

Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подается учредителю многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом Приморского края.

5.4. Жалоба на решения и действия (бездействие) должностных лиц и специалистов библиотеки при исполнении административного регламента или на решения, принимаемые в рамках исполнения административного регламента, может быть подана на имя директора МБУ ХМРБ в форме устного обращения, в письменной форме, в форме обращения по электронной почте

- по адресу: 692701, Приморский край, пгт. Славянка, ул. Ленинская, 70.

Контактные телефоны: 8 (42331) 46-4-99. телефон / факс: 8(42331) 47-1-09

адрес электронной почты – bib.khasanskaya@yandex.ru

адрес Интернет–сайта МБУ ХРМБ - http://hasan-biblio.vl.muzkult.ru

В отношении директора МБУ ХМРБ жалоба подается в администрацию Хасанского муниципального района.

- по адресу: 692701, Приморский край, пгт. Славянка, ул. Молодежная, 1;

контактные телефоны – 8 (42331) 46-4-79.

адрес электронной почты – hasan\_official@mail.primorye.ru;

адрес Интернет–сайта Администрации – <http://prim-hasan.ru>

Личный прием заявителей производится в Администрации, согласно ежемесячному графику, утвержденному главой администрации Хасанского муниципального района и размещенному на официальном сайте администрации Хасанского муниципального района.

В случае подачи жалобы на личном приеме гражданин (уполномоченный заявитель) представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии печати) и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц).

При поступлении жалобы в многофункциональный центр, жалоба передается в администрацию Хасанского муниципального района в порядке и сроки, установленные соглашением о взаимодействии, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

5.5. Заявитель в своей письменной жалобе (жалобе, поданной в электронной форме) на имя директора МБУ ХМРБ или в администрацию Хасанского муниципального района в обязательном порядке указывает:

1) наименование органа (учреждения), предоставляющего муниципальную услугу, либо фамилию, имя, отчество (при наличии) должностного лица либо специалиста органа (учреждения), предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица или специалиста органа, предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.6. Заявитель может подать жалобу следующими способами:

1) при непосредственном личном обращении в муниципальное бюджетное учреждение «Хасанская межпоселенческая (районная) библиотека», МФЦ, администрацию Хасанского муниципального района;

2) направлением через организацию почтовой связи, либо по каналам связи (электронная почта) в адрес муниципального бюджетного учреждения «Хасанская межпоселенческая (районная) библиотека», МФЦ указанным в приложении №1 к настоящему регламенту;

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

5) на официальном сайте муниципального бюджетного учреждения «Хасанская межпоселенческая (районная) библиотека»: <http://hasan-biblio.vl.muzkult.ru> .

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель предъявляет [документ](consultantplus://offline/ref=A1B4D467C9E65657AE7B6AF4B9AC36B831858352838B94C2CF42B64B30s8R3D), удостоверяющий личность, в случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени заявителя. В случае если жалоба направляется по почте, по электронной почте направляется копия документа, подтверждающая полномочия представителя, заверенная в установленном порядке.

При подаче жалобы в электронной форме жалоба должна быть подписана [электронной подписью](http://80.253.4.49/document?id=12084522&sub=21)**,** вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации.

При поступлении жалобы в МФЦ, последнее обеспечивает ее передачу в муниципальное бюджетное учреждение «Хасанская межпоселенческая (районная) библиотека» в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и администрацией Хасанского муниципального района, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

5.7. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в муниципальное бюджетное учреждение «Хасанская межпоселенческая (районная) библиотека» жалобы от заявителя.

5.8. Жалобы на решения и (или) действия (бездействие) муниципального бюджетного учреждения «Хасанская межпоселенческая (районная) библиотека», его должностных лиц, рассматриваются в муниципальном бюджетном учреждении «Хасанская межпоселенческая (районная) библиотека» лицом, уполномоченным на рассмотрение жалоб на решения и (или) действия (бездействия) принятые (осуществленные) муниципальным бюджетным учреждением «Хасанская межпоселенческая (районная) библиотека» в ходе предоставления муниципальной услуги.

В целях исполнения настоящего пункта руководитель муниципального бюджетного учреждения «Хасанская межпоселенческая (районная) библиотека» определяет лиц, уполномоченных на рассмотрение таких жалоб.

Лица муниципального бюджетного учреждения «Хасанская межпоселенческая (районная) библиотека», уполномоченные на рассмотрение жалоб, обеспечивают:

1) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с установленными требованиями;

2) направление жалоб в орган, уполномоченный на их рассмотрение, в соответствии с [главой V](#P281) настоящего регламента.

В случае поступления в муниципальное бюджетное учреждение «Хасанская межпоселенческая (районная) библиотека» жалобы, содержащей вопросы, решение которых не входит в его компетенцию, в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации жалоба направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в жалобе вопросов, с одновременным письменным уведомлением заявителя, направившего жалобу, о переадресации жалобы.

5.9. Сроки и результаты рассмотрения жалобы.

5.9.1. Жалоба, поступившая в муниципальное бюджетное учреждение «Хасанская межпоселенческая (районная) библиотека», в администрацию Хасанского муниципального района, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом Приморского края подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

5.9.2. Жалоба заявителя, подлежит рассмотрению должностными лицами, наделенными полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае, обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра в приеме документов у заявителя, либо его уполномоченного представителя, 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.

5.9.3. По результатам рассмотрения жалобы должностные лица, указанные в пункте 5.3 настоящего административного регламента, принимают одно из следующих решений:

- жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления специалистами МБУ ХМРБ, многофункциональным центром допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Приморского края, муниципальными правовыми актами Хасанского муниципального района, а также в иных формах;

- в удовлетворении жалобы отказывается.

5.9.4. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по жалобе, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Ответ на жалобу направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе, поступившей в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе, поступившей в письменной форме. Кроме того, на поступившую жалобу, которая затрагивает интересы неопределенного круга лиц, в частности на жалобу, в которой обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения граждан Российской Федерации» на официальном сайте администрации Хасанского муниципального района.

В мотивированном ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

наименование органа, рассмотревшего жалобу;

должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице муниципального казенного учреждения «Управление образования Хасанского муниципального района» решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя;

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение. В случае если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.10. Перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы (обращения):

Должностные лица, указанные в пункте 5.3 настоящего административного регламента, отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и настоящим административным регламентом;

- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностные лица, указанные в пункте 5.3 настоящего административного регламента, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов, сообщив заявителю, направившему жалобу, в течение тридцати дней со дня регистрации жалобы о недопустимости злоупотребления правом.

В случае, если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю, направившему жалобу, неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства должностные лица, указанные в пункте 5.3 настоящего административного регламента, вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с гражданином, направившим жалобу, по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении гражданин, направивший жалобу, уведомляется в течение тридцати дней со дня регистрации жалобы.

В случае, если в жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего жалобу, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

5.11. При удовлетворении жалобы муниципальное бюджетное учреждение «Хасанская межпоселенческая (районная) библиотека» принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.12.Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, выявлены нарушения законодательства Российской Федерации в действиях должностных лиц МБУ ХМРБ, то принимаются меры по устранению допущенных нарушений, повлекших за собой жалобу, и привлечению к ответственности должностных лиц, допустивших в ходе предоставления муниципальной услуги нарушения, которые повлекли за собой жалобу. Заявителю, права и (или) законные интересы которого нарушены, в течение 10 календарных дней сообщается о мерах, принятых в отношении виновных лиц.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.13. Обращение (жалоба) считается рассмотренным и разрешенным, если в установленный срок рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные (в том числе в электронной форме) и устные с согласия заявителя ответы.

5.14. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействие) должностных лиц МБУ ХМРБ, а также решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы через Хасанский районный суд или суд другой инстанции в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.15. Порядок подачи и рассмотрения обращений, направляемых в суды, определяется законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление доступа к справочно-

поисковому аппарату библиотек, базам данных

муниципальных библиотек»,

утвержденного постановлением главы

Хасанского муниципального района

                                                                          от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_

**Справочная информация о месте нахождения, графике работы, контактных телефонах, адресах электронной почты, органа, предоставляющего муниципальную услугу, организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги и многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг**

Сайт МБУ ХМРБ http://hasan-biblio.vl.muzkult.ru

| **Название органа, предоставляющего муниципальную**  **услугу** | **Местонахождение**  **e-mail** | **Телефон** | **ФИО руководителя** | **Часы работы** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Центральная библиотека муниципального бюджетного учреждения «Хасанская межпоселенческая (районная) библиотека»  (МБУ ХМРБ) | 692701, Приморский край, пгт. Славянка,  ул. Ленинская, 70.  e-mail:  bib.khasanskaya@yandex.ru | Контактные телефоны:  8 (42331) 46-4-99.  телефон / факс: 8(42331) 47-1-09 | Зюзькова Елена Вячеславна – директор МБУ ХМРБ | *для пользователей:*  **осенне-зимний период (с 01.09 по 31.05)**  вторник-пятница с 11.00 до 19.00, без обеденного перерыва;  суббота-воскресенье: с 12.00 до 19.00, без обеденного перерыва,  выходной день – понедельник,  последняя пятница каждого месяца – санитарный день,  в предпраздничные дни продолжительность рабочего времени сокращается на 1 час.  **Летний период (с 01.06 по 31.08)**  вторник-пятница с 10.00 до 18.00, без обеденного перерыва;  суббота-воскресенье: с 10.00 до 17.00, без обеденного перерыва,  выходной день – понедельник,  последняя пятница каждого месяца – санитарный день,  в предпраздничные дни продолжительность рабочего времени сокращается на 1 час.  *Часы работы директора МБУ ХМРБ:*  будни с 9.00 до 18.00, перерыв на обед с 13.00 до 14.00;  выходные дни - суббота, воскресенье. |
| Библиотека-филиал №6 с.Барабаш | 692723 Приморский край, Хасанский район, с.Барабаш ул. Восточная Слобода, д.1 |  | Библиотекарь - Бондарчук Татьяна Рауиловна | вторник– суббота с 12.00 до 16.00,  выходные дни –воскресенье, понедельник  последняя пятница каждого месяца – санитарный день |
| Библиотека-филиал №9 с.Занадворовка | 692723 Приморский край, Хасанский район, с.Занадворовка, ул.Советская, д.10 | 8(42331) 54-2-24 | Библиотекарь – Курганова АннаГеогиевна | вторник-суббота с 14.00 до 18.00  выходные дни – воскресенье, понедельник  последняя пятница каждого месяца – санитарный день |
| Библиотека-филиал №7 с.Безверхово | 692721 Приморский край, Хасанский район, с.Безверхово, ул.Советская, д.8 | - | Библиотекарь – Коваль Инна Валерьевна | вторник-суббота с 14.00 до 18.00  выходные дни – воскресенье, понедельник  последняя пятница каждого месяца – санитарный день |
| Библиотека-филиал№ 11 с.Перевозное | 692721 Приморский край, Хасанский район, с.Перевозное, ул.Лазо, д.1 | - | Библиотекарь – Еремеева Ирина Викторовна | вторник-суббота с 14.00 до 18.00  выходные дни – воскресенье, понедельник  последняя пятница каждого месяца – санитарный день |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Хасанского района Приморского края (далее – МФЦ) | | | |
|  | *1.Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Хасанского муниципального района», адрес: 692701, Приморский край, Хасанский район, пгт Славянка, ул.Чкалова, д.10.*  *Телефоны: (42331) 46-010, 46-050, 46-090,* [mfc\_hasan@mail.ru](file:///C:\Users\Андрей\AppData\Local\Temp\Rar$DI00.356\Управление%20образования\АдмРегламенты%20Образования%202017\Административные%20регламенты%20с%20инвалидами\Административные%20регламенты%20с%20инвалидами\mfc_hasan@mail.ru)  *2. Территориальное обособленное структурное подразделение МАУ «МФЦ Хасанского муниципального района» в пгт Зарубино, адрес: 692725, Приморский край, Хасанский район, пгт Зарубино, ул. Строительная, 19-а. Телефон: 8(42331) 50-014.*  *3. Территориальное обособленное структурное подразделение МАУ «МФЦ Хасанского муниципального района» в пгт Краскино, адрес: 692715, Приморский край, Хасанский район, пгт Краскино, ул. Хасанская, 15.*  *4. Территориальное обособленное структурное подразделение МАУ «МФЦ Хасанского муниципального района» в с. Барабаш, адрес: 692723, Приморский край, Хасанский район, с. Барабаш, ул. Восточная Слобода, 1. Телефон: 8 (42331) 54-001.* | |
| 2.1. | | Перечень МФЦ, расположенных на территории Приморского края, места их нахождения и графики работы размещены на официальном Портале сети МФЦ Приморского края, расположенном в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: | |
|  | | www.mfc-25.ru | |
| 2.2. | | Единый телефон сети МФЦ, расположенных на территории Приморского края: | |
|  | | 8(423)201-01-56 | |
| 2.3. | | Адрес электронной почты: | |
|  | | info@mfc-25.ru | |

Приложение № 2

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление доступа к справочно-

поисковому аппарату библиотек, базам данных

муниципальных библиотек»,

утвержденного постановлением главы

Хасанского муниципального района

                                                                          от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_

**Перечень нормативно-правовых актов, в соответствии с которыми осуществляется оказание муниципальной услуги**

1) Конституция Российской Федерации, принята всенародным голосованием 12.12.1993 года, официальный текст с внесенными поправками от 21.07.2014 опубликован на официальном интернет-портале правовой информации http://www.pravo.gov.ru, 01.08.2014, в "Собрании законодательства РФ", 04.08.2014, N 31, ст. 4398;

2) Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», опубликован в изданиях: «Собрание законодательства РФ», 06.10.2003, № 40, ст. 3822, «Парламентская газета», № 186, 08.10.2003, «Российская газета», № 202, 08.10.2003;

3) Федеральный закон от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», опубликован в издании: «Российская газета», № 248, 17.11.1992, с. 7;

4) Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»  (в ред. Федеральных законов [от 22.08.2004 N 122-ФЗ](https://www.referent.ru/1/68478?l0),  [от 26.06.2007 N 118-ФЗ](https://www.referent.ru/1/118556?l0), [от 23.07.2008 N 160-ФЗ](https://www.referent.ru/1/220979?l0), [от 27.10.2008 N 183-ФЗ](https://www.referent.ru/1/126760?l0), [от 03.06.2009 N 119-ФЗ](https://www.referent.ru/1/136712?l0), [от 27.12.2009 N 370-ФЗ](https://www.referent.ru/1/147515?l0), [от 02.07.2013 N 185-ФЗ](https://www.referent.ru/1/224480?l0), [от 08.06.2015 N 151-ФЗ](https://www.referent.ru/1/253514?l0)), опубликован в издании: «Российская газета», Федеральный выпуск №6695, 10.06.2015;

5) Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (с изменениями на 31 декабря 2014 года) (редакция, действующая с 1 сентября 2015 года), опубликован в издании: «Российская газета», № 154, 16.07.2015;

6) Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании», опубликован в издании: «Российская газета», №245, 31.12.2002

7) Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов», опубликован в издании: «Российская газета», №11-12, 17.01.1995;

8) Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», опубликован в издании: «Российская газета», № 168, 30.07.2010;

9) Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=09E2C102E8FFB7C5D74097B5857382BF5C8E021A38C61A71DDB3EA1DE8e2c7I) от 09.05.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», опубликован в издании: «Российская газета», № 25 (Федеральный выпуск №4849), 13.02.2009;

10) [Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных](http://docs.cntd.ru/document/901990046)», опубликован в издании: «Российская газета», № 165, 29.07.2006;

11) Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», опубликован в издании: «Российская газета», № 234, 02.12.1995;

12) постановление Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», опубликован в издании: «Российская газета», № 303, 31.12.2012;

13) распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 №729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме» (с изменениями, внесенными постановлением Правительства Российской Федерации от 23.06.2014 №581) (вступило в силу с 01.01.2015), опубликовано на Официальном интернет –портале правовой информации http://www.pravo.gov.ru 27.06.2014;

14) Приказы Министерства культуры Российской Федерации от 10.11.2015 № 2761 « Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов», от 23.12.2015 № 3235 « Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг библиотек, подведомственных Минкультуры России»;

15) Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки (новая редакция 31.10.2014), рекомендован письмом Министерства культуры Российской Федерации от 18.11.2014 № 290-01-39/06-ВМ для использования при разработке региональных и муниципальных стандартов;

16) Закон Приморского края от 05.05.2014 № 401-КЗ «Об обеспечении беспрепятственного доступа инвалидов и других маломобильных групп населения к объектам социальной, транспортной и инженерной инфраструктур в Приморском крае, к местам отдыха и к предоставляемым в них услугам»;

17) Модельный стандарт деятельности муниципальных общедоступных библиотек Приморского края (рассмотрен и одобрен Общественно-экспертным советом по культурной среде в Приморском крае 25.05.2015), рекомендован письмом Департамента культуры Приморского края от 01.07.2015 № 36/2536 для использования при разработке региональных и муниципальных стандартов;

18) Устав Хасанского муниципального района (принят решением Думы Хасанского района от 10 февраля 1998 года, зарегистрирован в ГУ Минюста РФ по Дальневосточному федеральному округу N RU255170002009002);

19) постановление администрации Хасанского муниципального района [от 12.07.2016 № 277-па «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг»](http://docs.cntd.ru/document/944951507);

20) иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Приморского края, Хасанского муниципального района, регулирующие правоотношения по предоставлению услуги.

Приложение № 3

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление доступа к справочно-

поисковому аппарату библиотек, базам данных

муниципальных библиотек»,

утвержденного постановлением главы

Хасанского муниципального района

                                                                          от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_

В МБУ ХМРБ

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
       (фамилия, имя, отчество физического лица)  
 проживающего по адресу:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
 (указать индекс, точный почтовый адрес заявителя)  
тел. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ЗАПРОС**

Прошу предоставить информацию о наличии доступа к справочно-поисковому аппарату МБУ ХМРБ, базам данных:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
(указать точное название базы данных)

Нужное подчеркнуть:

1) База данных «Книги»;

2) База данных «Журналы»;

3) База данных «Краеведческая тематика»;

4) Другие базы данных;

5) Сведения о местонахождении базы данных, в том числе ссылки на базы данных других библиотек Приморского края и России.

Информацию прошу отправить следующим способом (нужное подчеркнуть):   
 - выслать по указанному в заявлении адресу,

- выслать по адресу:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
                (указать индекс, точный почтовый адрес получателя)

- передать электронной почтой e-mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_@\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- получу лично в руки.

(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата) (подпись)

Приложение № 4

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление доступа к справочно-

поисковому аппарату библиотек, базам данных

муниципальных библиотек»,

утвержденного постановлением главы

Хасанского муниципального района

                                                                          от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_

**Показатели доступности и качества предоставления**

**муниципальной услуги и их значения**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Показатели доступности и качества предоставления  муниципальной услуги | Нормативное значение показателя (%) |
| **Количественные показатели доступности предоставления муниципальной услуги** | | |
| 1. | Время ожидания услуги | 90 |
| 2. | График работы МБУ ХМРБ | 90 |
| 3. | Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги | 100 |
| 4. | Количество обоснованных жалоб | 0 |
| 5. | Количество документов, требуемых для получения услуги | 100 |
| **Качественные показатели доступности предоставления муниципальной услуги** | | |
| 6. | Достоверность информации о предоставляемой услуге | 100 |
| 7. | Простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов | 100 |
| **Показатели оценки качества предоставления муниципальной услуги** | | |
| 8. | Культура обслуживания (вежливость, эстетичность) | 90 |
| 9. | Эффективность результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство) | 100 |
| 10. | Качество результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство) | 100 |

Приложение № 5

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление доступа к справочно-

поисковому аппарату библиотек, базам данных

муниципальных библиотек»,

утвержденного постановлением главы

Хасанского муниципального района

                                                                          от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_

БЛОК-СХЕМА

ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ДЕЙСТВИЙ ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР

ОБРАЩЕНИЕ ЗАЯВИТЕЛЯ

Лично или по телефону

На сайт библиотеки

По почте,

Электронной почте

Заполнение обращения (запроса) получателя муниципальной  услуги

Заполнение обращения (запроса) получателя муниципальной  услуги

Приём и регистрация обращения (запроса) сотрудниками

Рассмотрение запроса и принятие решения о предоставлении муниципальной услуги

либо об отказе в ее предоставлении

Рассмотрение обращения (запроса) и подготовка ответа заявителю в письменной или электронной форме

Рассмотрение обращения (запроса)

в режиме реального времени

(лично или по телефону)

Направление письма заявителю в письменной (электронной) форме

Направление уведомления заявителю об отказе в предоставлении муниципальной услуги

Отказ в предоставлении муниципальной услуги,

в соответствии с п.2.8. настоящего Административного регламента

Представление информации уполномоченными должностными лицами в режиме реального времени (по телефону или лично**)**

Отказ в предоставлении муниципальной услуги, в соответствии с п.2.8. настоящего Административного регламента

Консультирование получателя муниципальной услуги по получению доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных

Предоставление доступа заявителя к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальной библиотеки

При отсутствии запрашиваемой информации

При наличии запрашиваемой читателем информации

При необходимости можно уточнить поисковый запрос

Получение заявителем списка изданий в виде краткого библиографического описания, доступа к БД, СПА