КРАСНОДАРСКИЙ КРАЙ

МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ ГОРОД НОВООССИЙСК

АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД НОВОРОССИЙСК

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

 № г. Новороссийск

**Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, справочно-библиографическое и информационное обслуживание пользователей муниципальных библиотек муниципального образования город Новороссийск»**

В целях приведения муниципальных правовых актов муниципального образования город Новороссийск в соответствие с действующим законодательством, руководствуясь статьей 44 Устава муниципального образования города Новороссийск, п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, справочно-библиографическое и информационное обслуживание пользователей муниципальных библиотек муниципального образования город Новороссийск» (прилагается).

2. Отделу информационной политики и средств массовой информации опубликовать настоящее постановление в печатном бюллетене «Вестник муниципального образования город Новороссийск».

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы муниципального образования Майорову Н.В.

4. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава

муниципального образования И.А. Дяченко

Приложение

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации муниципального образования город Новороссийск

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

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, справочно- библиографическое и информационное обслуживание пользователей муниципальных библиотек муниципального образования город Новороссийск»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, справочно-библиографическое и информационное обслуживание пользователей муниципальных библиотек муниципального образования город Новороссийск» (далее – Регламент, муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания благоприятных условий для получателей муниципальной услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги, а также в целях создания комфортных условий в обеспечении доступа получателей муниципальной услуги к ресурсам муниципальных библиотек.

1.2. Получателями муниципальной услуги являются юридические лица независимо от организационно-правовой формы и физические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии (далее – заявитель) .либо их уполномоченные представители.

1.3. При получении муниципальных услуг заявители имеют право на:

получение муниципальной услуги своевременно и в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги;

получение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальных услуг, в том числе в электронной форме;

получение муниципальных услуг в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя;

досудебное (внесудебное) рассмотрение жалоб в процессе получения муниципальных услуг;

получение муниципальных услуг в многофункциональном центре в соответствии с соглашениями, заключенными между многофункциональным центром и органами, предоставляющими муниципальные услуги (далее - соглашения о взаимодействии), с момента вступления в силу соответствующего соглашения о взаимодействии.

1.4. Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах электронной почты, графике (режиме) работы каждой библиотеки, оказывающей муниципальную услугу, размещаются на информационных стендах библиотек, официальном интернет-сайте управления культуры администрации муниципального образования город Новороссийск <http://www.kultura@mo-novorossiysk.ru>, официальных интернет – сайтах библиотек <http://www.ballion.ru>, <http://www.bibldetky.ru> (приложение № 1 к Регламенту).

Информирование о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется:

 непосредственно в помещениях библиотек, оказывающих муниципальную услугу: на информационных стендах и в форме личного консультирования специалистами библиотек, ответственными за предоставление муниципальной услуги;

в рекламной продукции на бумажных носителях;

в печатных средствах массовой информации;

 при обращении по телефону (в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию);

на официальном Интернет-сайте библиотеки;

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

при письменном обращении (запросе) - в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки.

1. Стандарт предоставления муниципальной услуги

 2.1. Наименование муниципальной услуги - библиотечное, справочно-библиографическое и информационное обслуживание пользователей муниципальных библиотек муниципального образования город Новороссийск.

 2.2. Уполномоченным органом местного самоуправления, организующим предоставление муниципальной услуги является управление культуры администрации муниципального образования город Новороссийск (далее – Управление).

 Предоставление муниципальной услуги осуществляется: муниципальным бюджетным учреждением «Централизованная библиотечная система» муниципального образования город Новороссийск; муниципальным бюджетным учреждением «Централизованная система детских библиотек» муниципального образования город Новороссийск (далее - Библиотеки).

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является непосредственный доступ к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки через справочно-поисковый аппарат на традиционных (бумажных) носителях или в электронном виде; предоставление документа; предоставление заявителю доступа к изданиям, переведенным в электронный вид (оцифрованные издания), хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

 2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

Доступ к справочно-поисковому аппарату, к документам на традиционных (бумажных) носителях и в электронном виде осуществляется в соответствии с установленным режимом работы библиотеки и при наличии свободного автоматизированного рабочего места (АРМ) сразу в момент обращения.

На бумажных носителях услуга оказывается всем пользователям, находящимся в соответствующих помещениях библиотеки. Процесс оказания услуги начинается при обращении пользователя к сотрудникам – консультантам в библиотеках или непосредственно к справочно-поисковому аппарату библиотек.

Максимальный срок формирования ответа при индивидуальном устном информировании не может превышать 10 (десять) минут.

В электронном виде муниципальная услуга оказывается всем пользователям, находящимся в соответствующих помещениях Библиотек. Процесс предоставления услуги начинается при начале работы пользователя на предоставленном автоматизированном рабочем месте (АРМ) пользователя.

Максимальный срок формирования ответа при обращении к справочно-поисковому аппарату и базам данных составляет не более 10 (десяти) минут.

 Посредством Интернет-ресурса муниципальная услуга предоставляется в электронном виде всем пользователям. Процесс предоставления услуги начинается при обращении пользователя на сайт и (или) при начале работы на автоматизированном рабочем месте пользователя (АРМ) в помещениях Библиотек.

Максимальный срок ожидания при полной загрузке сервера (более 5000 запросов одновременно), составляет не более 10 (десяти) минут.

 Максимальное время ожидания ответа при обращении для предоставления муниципальной услуги при индивидуальном письменном консультировании, составляет 5(пять) рабочих дней со дня поступления запроса.

Информация по запросу на Интернет-адресе в режиме вопросов-ответов предоставляется в течение 3 (трех) рабочих дней.

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституция Российской Федерации;

Гражданский кодекс Российской Федерации

 Федеральный закон от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27 июля 2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральный закон от 27 июля 2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;

Федеральный закон от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

Закон Краснодарского края от 3 ноября 2000 года № 325-КЗ «О культуре»;

Закон Краснодарского края от 23 апреля 1996 года № 28-КЗ «О библиотечном деле в Краснодарском крае»;

Закон Краснодарского края от 31 мая 2005 года № 867-КЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30 декабря 2014 года № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках»;

Устав муниципального образования город Новороссийск;

Положение управления культуры администрации муниципального образования город Новороссийск;

Уставы муниципальных библиотек муниципального образования город Новороссийск;

Иные действующие нормативные правовые акты Российской Федерации, Краснодарского края, правовые акты администрации муниципального образования город Новороссийск.

 2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга по записи в библиотеку оказывается заявителям на основании следующих документов:

документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации (паспорт, военный билет, или иной официальный документ, содержащий фотографию, фамилию, имя, отчество, сведения о месте регистрации), а также [документы](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=149244&date=20.10.2020&dst=100012&fld=134), удостоверяющие личность иностранного гражданина, лица без гражданства, включая вид на жительство и удостоверение беженца, заявителя, достигшего 14 лет, при первичном обращении или перерегистрации;

документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, фамилию, имя, отчество, сведения о месте регистрации), а также [документы](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=149244&date=20.10.2020&dst=100012&fld=134), удостоверяющие личность иностранного гражданина, лица без гражданства, включая вид на жительство и удостоверение беженца, законных представителей ребенка, не достигшего 14 лет, при первичном обращении или перерегистрации;

документ, подтверждающий факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц и доверенность в случае обращения представителя юридического лица;

читательский формуляр (при последующих обращениях).

Все документы представляются заявителем самостоятельно.

При обращении за муниципальной услугой на официальный web-сайт библиотеки от заявителя не требуется предъявления документов для получения услуги.

При предоставлении муниципальной услуги запрещается требовать от заявителя:

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

предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования город Новороссийск, предоставляющих муниципальные услуги, иных отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования город Новороссийск, организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги: основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

В предоставлении муниципальной услуги может быть отказано в следующих случаях:

завершение установленной законом процедуры ликвидации библиотеки, оказывающей муниципальную услугу, решение о которой принято учредителем;

нарушение заявителем правил пользования библиотекой и (или) правил общественного порядка;

причинение заявителем ущерба библиотеке;

отсутствие документов пользователя, указанных в пункте 2.6. настоящего Регламента;

отсутствие запрашиваемой информации в базе данных библиотеки;

несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;

запрашиваемый заявителем вид информирования не предусмотрен настоящим Регламентом;

технические причины при предоставлении муниципальной услуги в электронном виде;

чрезвычайные и непредотвратимые при данных условиях обстоятельства (непреодолимая сила).

2.9. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на безвозмездной основе.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги:

 Доступ к справочно-поисковому аппарату на традиционных (бумажных) носителях в помещениях библиотек осуществляется сразу после обращения заявителя.

При получении муниципальной услуги в электронном виде максимальный срок зависит от наличия свободных автоматизированных рабочих мест (АРМ) в библиотеке.

При обращении за услугой на официальный web-сайт библиотек максимальный срок ожидания определяется техническими возможностями заявителя.

2.11. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме: регистрация запроса не требуется.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, информационным стендам с образцами заполнения и перечнем документов, необходимых для получения муниципальной услуги.

Прием граждан для предоставления муниципальной услуги осуществляется согласно графику работы Управления и библиотек, указанном в приложения № 1 к настоящему Регламенту.

 Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм, правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации, нормам охраны труда, и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенные температура и влажность воздуха, запыленность, загазованность, слабое освещение, шум, вибрация).

В библиотеке должны быть организованы места, оборудованные необходимой техникой и библиотечной мебелью, для удобной работы пользователей с документами.

Места для проведения личного приема заявителей оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами.

Для ожидания заявителей отводится специальное место, оборудованное стульями или скамейками.

Библиотеки организуют специально отведенное место для просмотра ответа на запрос, предоставляют отдельно отведенное место AРM-пользователя.

В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов).

В библиотеках-филиалах должны быть организованы читальные залы или места, оборудованные столами и стульями, для удобной работы с документом, представлены традиционные и (или) электронные каталоги, содержащие сведения о составе справочно-поискового аппарата, базах данных.

На информационных стендах размещается следующая информация:

график работы библиотек;

сведения с адресами и телефонами библиотек - мест предоставления муниципальной услуги, справочные телефоны, электронные адреса и сайты управления культуры администрации муниципального образования город Новороссийск и библиотек;

перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

настоящий Регламент по предоставлению муниципальной услуги;

необходимая оперативная информация по предоставлению муниципальной услуги.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

 режим работы библиотек установлен с учетом потребностей пользователей;

специалисты библиотек оказывают квалифицированную справочную и консультационную помощь в получении муниципальной услуги;

материально-техническая база библиотек позволяет посетителю комфортно и своевременно получать муниципальную услугу;

библиотеки расположены вблизи удобных транспортных развязок;

муниципальная услуга доступна любому гражданину Российской Федерации, иностранному гражданину и лицу без гражданства, российским и иностранным юридическим лицам, при предоставлении документов, указанных в пункте 2.6. настоящего Регламента;

справочно-поисковый аппарат и базы данных соответствуют фондам библиотек;

справочно-поисковый аппарат и базы данных обновляются не реже 1 раза в месяц;

в библиотеках осуществляется доступ к собственному справочно-поисковому аппарату и базам данных и приобретенным политематическим библиографическим базам данных и справочно-поисковому аппарату фондов библиотек - участниц Ассоциации Региональных Библиотечных Консорциумов (АРБИКОН);

материально-техническая база библиотек позволяет получать муниципальную услугу одновременно большому количеству пользователей, в разных формах оказания услуги.

2.14. Иные требования, в том числе особенности предоставления муниципальной услуги в электронном виде.

Для получения муниципальной услуги в электронном виде необходимо компьютерное оборудование, соответствующее следующим характеристикам: процессор не менее P3-1000 МГЦ, оперативная память не менее 128 МБ, Windows XP, web-браузер не менее InternetExplorer 8.0. и (или) иной сторонний web-браузер.

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

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

первичная регистрация (перерегистрация) заявителей;

справочно-библиографическое и информационное обслуживание;

библиотечное обслуживание заявителей.

3.2. Основанием для начала исполнения административной процедуры по первичной регистрации (перерегистрации) заявителей является личное обращение заявителя. Регистрация заявителя осуществляется специалистом библиотеки при предоставлении документов, предусмотренных пунктом 2.6 настоящего Регламента, путем заполнения читательского формуляра, регистрационной карточки, а также заключения договора о библиотечном обслуживании (для юридического лица). При перерегистрации пользователя вносятся изменения в его регистрационную карточку и читательский формуляр (уточненные анкетные данные, новый читательский номер, дата перерегистрации). Срок исполнения процедуры при регистрации заявителя не должен превышать 20 (двадцати) минут, перерегистрации – 15 (пятнадцати) минут.

3.3. Основанием для начала исполнения административной процедуры по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию является поступление информационного запроса. После этого заявитель осуществляет информационный поиск документа самостоятельно или с помощью специалиста. При самостоятельном информационном поиске заявитель имеет свободный доступ к справочно-библиографическому аппарату и информационным ресурсам библиотеки. При поиске с помощью специалиста заявитель обращается с информационным запросом в устной или письменной форме к специалисту. Специалист при необходимости уточнят тему, целевое и читательское назначение, полноту источников, типов, видов и хронологических рамок запроса и:

при выполнении тематической справки осуществляет поиск-отбор документов, составление библиографического списка;

при выполнении адресно-библиографической справки устанавливает наличие или место нахождения документа или его части в фонде библиотеки;

при выполнении фактографической библиографической справки устанавливает конкретные факты - точную дату события, статистические данные, даты жизни и деятельности какого-либо лица, цитаты, определение термина и т.п.;

при выполнении уточняющей справки устанавливает и (или) уточняет элементы библиографического описания, которые отсутствуют или искажены в запросе.

 Срок исполнения процедуры при справочно-библиографическом, информационном поиске с помощью специалиста не должен превышать 30 (тридцать) минут.

Конечным этапом данной административной процедуры является получение заявителем запрашиваемой информации.

3.4. Основанием для начала исполнения административной процедуры по обслуживанию заявителей в библиотеке является поступление информационного запроса. В библиотеке при первичном обращении заявителя оформляется читательский формуляр. Время ожидания заявителем при оформлении формуляра не должно превышать 5 (пяти) минут. После библиографического поиска документа заявитель обращается к специалисту с устным или письменным запросом конкретного документа. Специалист, осуществляющий поиск документа, при выдаче печатного документа проводит проверку наличия страниц, производит запись на книжном и читательском формулярах или предоставляет доступ к выбранным изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в библиотеках. При получении документов заявитель должен тщательно их просмотреть и, в случае обнаружения в них каких-либо дефектов, сообщить об этом специалисту. Заявитель должен расписаться за каждый полученный документ на читательском и (или) книжном формуляре. При возврате документов подпись пользователя в его присутствии погашается подписью библиотекаря. Дошкольники и учащиеся по пятый класс включительно за полученные издания не расписываются.

Срок исполнения процедуры при поиске и выдаче документа не должен превышать 15 (пятнадцати) минут.

Заявитель имеет право получить не более пяти документов на дом сроком на две недели за одно посещение. Заявитель может продлить срок пользования документом при личном посещении или по телефону не более двух раз подряд в случае отсутствия спроса со стороны других пользователей. Если на данный момент имеется спрос на документ, библиотека имеет право на ограничение срока его использования.

Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, осуществляется по запросу пользователя с предоставлением автоматизированного рабочего места. Полученный оцифрованный документ может использоваться пользователем для чтения с экрана монитора без возможности распечатки документа.

Конечным этапом данной административной процедуры является удовлетворение потребности заявителя в виде выдачи документа и (или) предоставлении доступа к оцифрованным изданиям.

3.5. Сотрудник библиотеки при необходимости оказывает консультативную помощь заявителю и предоставляет доступ к справочно-поисковому аппарату на традиционных (бумажных) носителях или в электронном виде на АРМ. При наличии свободного АРМ муниципальная услуга осуществляется сразу в момент обращения в соответствии с режимом работы библиотеки. Перед началом работы на АРМ заявитель должен в обязательном порядке пройти инструктаж по правилам работы и технике безопасности.

3.6. При обращении за услугой на официальный web-сайт библиотеки муниципальная услуга в электронном виде осуществляется в режиме свободного доступа.

3.7. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки через справочно-поисковый аппарат на традиционных (бумажных) носителях или в электронном виде; предоставление документа; предоставление заявителю доступа к изданиям, переведенным в электронный вид (оцифрованные издания), хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

Муниципальная услуга считается предоставленной с момента получения заявителем доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки, выдачи документа предоставления доступа к оцифрованному изданию.

3.8. При предоставлении муниципальной услуги через сайт библиотеки фиксируется количество обращений на сайт в электронном виде.

3.9. Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги отражена в блок-схеме (приложение № 2 к Регламенту).

4. Формы контроля за исполнением Регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий и принятием решений сотрудниками библиотеки осуществляет директор библиотеки.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения сотрудником настоящего Регламента и своей должностной инструкции. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливает директор библиотеки.

4.2. Контроль за предоставлением муниципальной услуги библиотеками осуществляет Управление в форме проверок.

4.3. Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании ежегодных 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).

4.4. Лицо, осуществляющее деятельность по предоставлению муниципальной услуги, несет персональную ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры, указанной в настоящем Регламенте.

Персональная ответственность лица, осуществляющего деятельность по предоставлению муниципальной услуги, закреплена в должностной инструкции в соответствии с требованиями действующего законодательства.

Руководитель учреждения несет персональную ответственность за реализацию положений настоящего Регламента в возглавляемом им учреждении.

4.5. Общественный контроль за предоставлением муниципальной услуги может осуществляться в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и

действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу

5.1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования заявителем являются решения и действия (бездействие) библиотеки, должностного лица библиотеки.

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;

нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Краснодарского края, муниципальными правовыми актами;

 затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края, муниципальными правовыми актами;

отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

приостановление 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 Краснодарского края, муниципальными правовыми актами;

требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, за исключением случаев:

а) изменения требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

б) наличия ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, государственного или муниципального служащего.

5.3. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является подача юридическим или физическим лицом жалобы (претензии).

5.4. Юридические и физические лица имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).

5.5. Жалоба подается в библиотеку в письменной форме на бумажном носителе либо в форме электронного документа.

5.6. Жалобы на решения, принятые директором библиотеки, подаются начальнику управления культуры администрации муниципального образования город Новороссийск, заместителю Главы муниципального образования город Новороссийск, координирующему деятельность управления культуры администрации муниципального образования город Новороссийск и подведомственных ему библиотек, Главе муниципального образования город Новороссийск.

5.7. Жалоба может быть направлена по почте, через МАУ МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта администрации, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.8. Жалоба должна содержать:

наименование библиотеки, должностного лица библиотеки либо служащего библиотеки, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) библиотеки, должностного лица библиотеки;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) библиотеки, должностного лица библиотеки.

 Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.9. Жалоба, поступившая в библиотеку, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа библиотеки, должностного лица библиотеки в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня ее регистрации.

5.10. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы (претензии) и случаев, в которых ответ на жалобу (претензию) не дается.

Основания для приостановления рассмотрения жалобы (претензии) отсутствуют.

Ответ на жалобу (претензию) не дается в случаях:

если в жалобе (претензии) не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

если в жалобе (претензии) содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба (претензия) в этом случае подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией, о чем в течение трех дней со дня направления жалобы (претензии) по подведомственности сообщается заявителю, направившему обращение;

если в жалобе (претензии) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, то директор библиотеки либо лицо, исполняющее его обязанности, начальник управления культуры администрации муниципального образования город Новороссийск, заместитель Главы муниципального образования город Новороссийск, координирующий деятельность управления культуры администрации муниципального образования город Новороссийск и подведомственных ему учреждений, Глава муниципального образования город Новороссийск вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

если текст письменной жалобы (претензии) не поддается прочтению, ответ на жалобу (претензию) не дается, она не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение трех дней со дня регистрации жалобы (претензии) сообщается заявителю, направившему обращение, если фамилия и почтовый адрес отправителя поддаются прочтению;

если ответ по существу жалобы (претензии) не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему жалобу (претензию), сообщается о невозможности дать ответ по существу в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае если причины, по которым ответ на жалобу (претензию) не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе повторно направить жалобу (претензию) в библиотеку, начальнику управления культуры администрации муниципального образования город Новороссийск, заместителю Главы муниципального образования город Новороссийск, координирующему деятельность управления культуры администрации муниципального образования город Новороссийск и подведомственных ему учреждений, Главе муниципального образования город Новороссийск.

5.11. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных библиотекой 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

5.12. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.11 настоящего Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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

Начальник

управления культуры В.В. Матвейчук

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 1 к административному регламентупредоставления муниципальной услуги «Библиотечное, справочно-библиографическое и информационное обслуживание пользователей муниципальных библиотек муниципального образования город Новороссийск» |

Сведения о месте нахождения, контактных телефонах (телефонах для справок), Интернет-сайте, адресе электронной почты Управления, а также о Библиотеках, оказывающих Муниципальную услугу

Адреса и телефоны Управления:

Полное официальное наименование – Управление культуры администрации муниципального образования город Новороссийск

Юридический адрес:

353900, Новороссийск, ул. Советов, д. 44.

Телефон:

 61-31-06, 64-55-03.

Адрес электронной почты: kultura@mo-novorossiysk.ru.

Адреса и телефоны Библиотек:

Полное официальное наименование - Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» муниципального образования город Новороссийск

Сокращенное наименование - МБУ ЦБС.

Юридический адрес:

353900, Новороссийск, ул. Советов, д. 44.

Телефон: 61-16-99.

Адрес электронной почты: balion-bbk@mail.ru

Адреса и телефоны Библиотек МБУ ЦБС:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Название библиотеки | Адрес | Телефон |
| Центральная городская библиотека им. Э.Э. Баллиона | 353900, г. Новороссийскул. Советов, д. 44balion-bbk@mail.ruграфик работы:понедельник-четверг: 10-19пятница-воскресенье: 10-181 понедельник месяца санитарный день | 8(8617)61-16-99,8(8617)64-55-32,8(8617)64-20-83,8(8617)64-42-24 |
| Библиотека-филиал № 1 им. П. Павленко  | 353907 г. Новороссийск, ул. Анапское шоссе, д. 6pavlenko62@list.ruграфик работы:понедельник-четверг: 10-19 суббота-воскресенье: 10-18выходной – пятница 1 понедельник месяца санитарный день | 8(8617)21-01-66 |
| Библиотека-филиал № 2 им. А.Чехова | 353990, г. Новороссийск, п. Гайдук, ул. Ленина, д.1bgaiduk2@mail.ruграфик работы:понедельник-четверг: 11-18суббота-воскресенье: 11-17выходной – пятница1 понедельник месяца санитарный день | 8(8617)26-97-80 |
| Библиотека-филиал № 3 им. В. Маяковского | 353901, г. Новороссийскул. Михайлова, д. 22biblio-3@yandex.ru,график работы:понедельник-четверг: 10-18суббота-воскресенье: 10-17выходной – пятница1 понедельник месяца санитарный день | 8(8617)76-89-96 |
| Библиотека-филиал № 4 им. А. Пушкина | 353920, г. Новороссийскул. Героев-Десантников, д. 59novoros.fil4push@mail.ru график работы:понедельник-четверг: 10-19суббота-воскресенье: 10-18выходной – пятница1 понедельник месяца санитарный день | 8(8617)63-55-18 |
| Библиотека-филиал № 5 им. Вишневского | 353919, г. Новороссийскул. Волгоградская, д. 16, кв. 16ballionbibl5@yandex.ru график работы:понедельник-пятница: 10-18суббота-: 10-18выходной – воскресенье 1 понедельник месяца санитарный день | 8(905)47-377-45 |
| Библиотека-филиал № 7  | 353913, г. Новороссийскпр. Ленина, д. 45ballion-filial7@yandex.ru график работы:понедельник-четверг: 10-19суббота-воскресенье: 10-18выходной – пятница1 понедельник месяца санитарный день | 8(8617)72-61-99 |
| Библиотека-филиал № 8  | 353912, г. Новороссийскул. Гордеева, д. 4filial-8n@yandex.ru график работы:понедельник-четверг: 9-18воскресенье: 10-18выходной – пятница1 понедельник месяца санитарный день | 8(8617)26-25-02 |
| Библиотека-филиал № 9  | 353970, г. Новороссийск,  п. Верхнебаканский, 40 лет Октября, д. 3 filial-9@mail.ru,график работы:понедельник-четверг: 11-18суббота-воскресенье: 11-18выходной – пятница 1 понедельник месяца санитарный день | 8(8617)27-61-51 |
| Библиотека-филиал № 10  | 353960 п. Цемдолина, ул. Ленина, д. 55bibliotiekafilial10.tsiemdolina@mail.ru график работы:понедельник-четверг: 10-19суббота-воскресенье: 10-18выходной – пятница1 понедельник месяца санитарный день | 8(8617)67-24-52 |
| Библиотека-филиал № 11  | 353993, г. Новороссийск, п. Мысхако, ул. Шоссейная, д. 34biblio-myskhako@mail.ru,график работы:понедельник-четверг: 11-18суббота-воскресенье: 11-18выходной – пятница1 понедельник месяца санитарный день | 8(8617)71-83-36 |
| Библиотека-филиал № 12  | 353960, г. Новороссийск,  п. Кирилловка, ул. Кооперативная, д. 512.filial@ mail.ru график работы:понедельник-четверг: 11-18воскресенье: 11-17выходной – пятница, суббота1 понедельник месяца санитарный день | 8(8617)26-97-22 |
| Библиотека-филиал № 13  | 353998, г. Новороссийск,  п. Владимировка, ул. Кирова, д.19А biblvladimirovka@mail.ru график работы:понедельник-четверг: 11-18воскресенье: 11-18выходной – пятница, суббота1 понедельник месяца санитарный день | 8(8617)26-87-20 |
| Библиотека-филиал № 14  | 353997, г. Новороссийск, п. Южная Озерейка, ул. Мира, д. 27график работы:понедельник-четверг: 11-17воскресенье: 11-18выходной – пятница, суббота1 понедельник месяца санитарный день | 8(8617)67-18-23 |
| Библиотека-филиал № 15  | 353981, г. Новороссийск, п. Семигорье, ул. Гагарина, д. 5filial15-novoross@mail.ru график работы:понедельник-четверг: 11-18воскресенье: 11-18выходной – пятница, суббота1 понедельник месяца санитарный день  | 8(8617)27-47-03 |
| Библиотека-филиал № 16  | 353983, г. Новороссийск, ст. Раевская, ул. Красная, д. 57raevskay-16@yandex.ru, график работы:понедельник-четверг: 11-18суббота-воскресенье: 11-18выходной – пятница1 понедельник месяца санитарный день | 8(8617)27-02-35 |
| Библиотека-филиал № 17  | 353982, г. Новороссийск,  ст. Натухаевская, ул. Фрунзе, д. 60filial17-novoros@mail.ruграфик работы:понедельник-четверг: 11-18суббота-воскресенье: 11-18выходной – пятница 1 понедельник месяца санитарный день | 8(8617)27-41-07 |
| Библиотека-филиал № 18  | 353922 г. Новороссийск, ул. Волгоградская, д. 44fil18@mail.ruграфик работы:понедельник-среда, пятница: 10-19суббота-воскресенье: 10-18выходной – четверг1 понедельник месяца санитарный день | 8(8617)22-01-23 |
| Библиотека-филиал № 19  | 353995, г. Новороссийск, п. Абрау-Дюрсо, ул. Промышленная, д. 12abrau.filial19@mail.ruграфик работы:понедельник-пятница: 11-18суббота-: 11-18выходной – воскресенье 1 понедельник месяца санитарный день | 8(8617)27-53-69 |

Полное официальное наименование - Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная система детских библиотек» муниципального образования город Новороссийск

Сокращенное наименование - МБУ ЦСДБ.

Юридический адрес:

353900, Новороссийск, ул. Губернского, д. 40

Телефон: 72-10-48.

Адрес электронной почты: info@bibldetky.ru

Адреса и телефоны Библиотек МБУ ЦСДБ:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Название библиотеки | Адрес | Телефон |
| Центральная городская детская библиотека им. Н.К. Крупской | 353900, г. Новороссийск, ул. Губернского, д. 40.info@bibldetky.ruГрафик работы:понедельник-пятница: 9 - 18суббота, воскресенье 9 - 17.30 число каждого месяца санитарный день. | 8(8617) 72-10-48 8(8617) 72-03-90 |
| Городская детская библиотека-филиал № 1 им. А.П. Гайдара | 353901, г. Новороссийск, ул. Аршинцева, д. 50.csdb-1@bibldetky.ruГрафик работы:понедельник-пятница: 9 - 18суббота, воскресенье 9 - 17.30 число каждого месяца санитарный день. |  8(8617) 27-91-79 |
| Городская детская библиотека-филиал № 2 им. К. Чуковского | 353913, г. Новороссийск, пр-т Ленина, д. 31.csdb-2@bibldetky.ruГрафик работы:понедельник-пятница: 9 - 18суббота, воскресенье 9 - 17.30 число каждого месяца санитарный день. |  8(8617) 72-62-16 |
| Городская детская библиотека-филиал № 3 | 353912, г. Новороссийск, ул. Видова, д. 190.csdb-3@bibldetky.ruГрафик работы:понедельник-пятница: 9 - 18суббота, воскресенье 9 - 17.30 число каждого месяца санитарный день. |  8(8617) 26-02-42 |
| Городская детская библиотека-филиал № 4 | 353907, г. Новороссийск, ул. Видова, д. 123.csdb-4@bibldetky.ruГрафик работы:понедельник-пятница: 9 - 18суббота, воскресенье 9 - 17.30 число каждого месяца санитарный день. |  8(8617) 21-37-38 |
| Городская детская библиотека-филиал № 5 | 353925, г. Новороссийск, пр-т Дзержинского, д. 210.csdb-5@bibldetky.ruГрафик работы:понедельник-пятница: 9 - 18суббота, воскресенье 9 - 17.30 число каждого месяца санитарный день. |  8(8617) 64-94-62 |
| Городская детская библиотека-филиал № 6 | 353922, г. Новороссийск, ул. Волгоградская, д. 44.csdb-6@bibldetky.ruГрафик работы:понедельник-пятница: 9 - 18суббота, воскресенье 9 - 17.30 число каждого месяца санитарный день. |  8(8617) 22-34-83 |
| Городская детская библиотека-филиал № 7 | 353920, г. Новороссийск, ул. Куникова, д. 62.csdb-7@bibldetky.ruГрафик работы:понедельник-пятница: 9 - 18суббота, воскресенье 9 - 17.30 число каждого месяца санитарный день. |  8(8617) 63-76-35 |
| Городская детская библиотека-филиал № 8 им. Н.А. Островского | 353909, г. Новороссийск, ул. Мефодиевская, д. 118 б.csdb-8@bibldetky.ruГрафик работы:понедельник-пятница: 9 - 18суббота, воскресенье 9 - 17.30 число каждого месяца санитарный день. |  8(8617) 27-27-58 |
| Городская детская библиотека-филиал № 9 | 353901, г. Новороссийск, ул. Первомайская, д. 9. |  |

Начальник

управления культуры В.В. Матвейчук

 Приложение № 2

к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, справочно-библиографическое и информационное обслуживание пользователей муниципальных библиотек муниципального образования город Новороссийск»

Блок-схема последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги

Заполнение читательского формуляра

Библиотечное, справочно-библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки

Обращение и регистрация заявителя