



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ГУКОВО

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

25.12.2018

№ 1708

г.Гуково

Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальных услуг «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»

Во исполнение Федерального закона от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановления Правительства Ростовской области от 05.09.2012г. № 861 «О разработке и утверждении органами исполнительной власти Ростовской области административных регламентов предоставления государственных услуг и административных регламентов исполнения государственных функций», и на основании Постановления Администрации г. Гуково от 03.09.2013г. № 1116 «Об утверждении порядка формирования и ведения реестра муниципальных услуг»,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» согласно приложению.

2. Признать утратившим силу постановление Администрации города Гуково от 17.08.2018г. № 1056 «Об утверждении административного Регламента по предоставлению Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система» г. Гуково муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня официального опубликования.

4. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя главы Администрации города Гуково Е.Ю. Голикову.

Глава Администрации
города Гуково

В.А. Горенко

Постановление вносит заведующий
МУ «Отдел культуры» г. Гуково
З.П. Яковицкая

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»

Раздел I. Общие положения

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее – Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги и создания комфортных условий для пользователей при ее получении.

Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».

1. Предмет регулирования регламента

Предметом регулирования Регламента является предоставление муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки», осуществляемое Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система» г. Гуково (далее - МБУК «ЦБС» г. Гуково), представленным сетью библиотек.

2. Круг заявителей

В качестве заявителей на предоставление муниципальной услуги выступают юридические и физические лица (далее - Заявитель).

Заявителями также могут быть иные физические и юридические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации, либо в силу наделения их Заявителями в установленном порядке полномочиями, выступать от их имени при предоставлении муниципальной услуги.

3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

3.1. Порядок получения информации Заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальных услуг, сведений о ходе предоставления указанных услуг, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»

3.1.1. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги, а также сведения о ходе ее предоставления могут быть получены Заявителем:

- непосредственно в структурных подразделениях МБУК «ЦБС» г. Гуково, с использованием средств телефонной связи;

- лично от специалистов или на информационных стендах в помещениях для приема Заявителей;

- в письменном виде (почтой) в МБУК «ЦБС» г. Гуково;
- по электронной почте;
- на федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ);
- на официальном сайте Администрации города Гуково;
- на официальном сайте МБУК «ЦБС» г. Гуково в сети «Интернет».

Должностные лица МБУК «ЦБС» г. Гуково, принимающие телефонные звонки и осуществляющие личный прием Заявителей муниципальной услуги, обязаны дать исчерпывающую информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Информация на ЕПГУ о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги, ходе ее предоставления предоставляется Заявителю бесплатно.

Доступ к информации о сроках, порядке и ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется без выполнения Заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства Заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию Заявителя или предоставление им персональных данных.

3.1.2. Для получения информации по вопросам предоставления и получения муниципальной услуги на ЕПГУ Заявителю необходимо выполнить процедуру регистрации на сайте, исполняя пошаговое заполнение высвечивающихся окон:

- вход на сайт государственных и муниципальных услуг через ссылку «авторизация пользователя»;
- открыть ссылку «список государственных услуг в электронном виде»;
- открыть ссылку «выбор муниципальной услуги»;
- выбрать муниципальную услугу «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»;
- осуществить пошаговое заполнение высвечивающихся окон.

3.2. Порядок, форма, место размещения и способы получения справочной информации

3.2.1. Справочная информация о месте нахождения, графике работы, телефонах, адресах официальных сайтов, электронной почты МБУК «ЦБС» г. Гуково, размещена на официальных сайтах Администрации города Гуково, МБУК «ЦБС» г. Гуково и ЕПГУ.

3.2.2. Телефоны автоинформаторы в МБУК «ЦБС» г. Гуково не предусмотрены.

Раздел II. Стандарт предоставления муниципальной услуги.

1. Наименование муниципальной услуги.

«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».

2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

2.1. Предоставление муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» осуществляет Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» г. Гуково (МБУК «ЦБС» г. Гуково).

2.2. Предоставление муниципальной услуги через МФЦ не осуществляется.

2.3. Запрещается требовать от Заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращениями в иные муниципальные органы, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, утвержденный нормативным правовым актом Администрации города.

3. Результат предоставления муниципальной услуги

3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги в стационарных условиях являются:

- предоставление документа во временное пользование;
- возврат документа в библиотечный фонд;
- предоставление библиографической информации.

3.2. Результатом предоставления муниципальной услуги вне стационара являются:

- предоставление документа во временное пользование;
- возврат документа в библиотечный фонд;
- предоставление библиографической информации.

3.3. Результатом предоставления муниципальной услуги удаленно через сеть Интернет являются:

- предоставление копии экземпляра;
- предоставление библиографической информации.

4. Срок предоставления муниципальной услуги

4.1. Сроки предоставления муниципальной услуги:

- выдача одного документа из библиотечного фонда – в течение 15 минут;
- выдача библиографической справки, консультации – в течение 2 часов;
- выполнение заявки по МБА (межбиблиотечному абонементу) с момента подачи заявки - 14 рабочих дней;
- выполнение заказа по электронной доставке документов – 5 дней.

4.2. Срок предоставления услуги начинается с момента приема и регистрации запроса Заявителя в МБУК «ЦБС» г. Гуково.

5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, размещен на официальном сайте МБУК «ЦБС» г. Гуково и ЕПГУ с указанием их реквизитов и источников официального опубликования.

6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению

Заявителем, способы их получения Заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления.

6.1. Для предоставления муниципальной услуги Заявитель подает в МБУК «ЦБС» г. Гуково:

- документы, удостоверяющие их личность, а именно паспорт гражданина Российской Федерации (для граждан Российской Федерации старше 14 лет, проживающих на территории Российской Федерации), временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации по форме №2П (для утративших паспорт граждан, а также для граждан, в отношении которых до выдачи паспорта проводится дополнительная проверка). За несовершеннолетних в возрасте до 14 лет документы, удостоверяющие личность, предъявляют их законные представители.

6.2. Документы, указанные в пункте 6.1 раздела II настоящего Регламента, предоставляется в МБУК «ЦБС» г. Гуково следующими способами:

- посредством обращения непосредственно в МБУК «ЦБС» г. Гуково;
- в письменном виде (почтой);
- посредством обращения по электронной почте;

6.3. Подача документов пользователем муниципальной услуги через ЕПГУ не осуществляется.

7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении муниципальных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и которые Заявитель вправе представить, а также способы их получения Заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления.

Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении иных органов, организаций, и которые Заявитель вправе представить, отсутствуют.

8. Указание на запрет требовать от Заявителя предоставления документов и информации.

Для предоставления муниципальной услуги запрещается требовать от Заявителя:

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

- предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ростовской области;

- представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010

9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

9.1. МБУК «ЦБС» г. Гуково отказывает в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, по следующим основаниям:

- отсутствие у Заявителя или его представителя, подавшего запрос, документа, удостоверяющего личность;
- окончен срок действия представленного документа и несоответствие данных документа сведениям, указанным в запросе о предоставлении услуги;
- несоответствие представленных документов требованиям, приведенным в пункте 6 раздела II настоящего Регламента.

9.2. В случае если документы поданы в соответствии с информацией о порядке предоставления муниципальной услуги, опубликованной на ЕПГУ, МБУК «ЦБС» г. Гуково не имеет права отказать в приеме документов.

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

10.1. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- отсутствие у Заявителя или его представителя, подавшего запрос, документа, удостоверяющего личность;
- наличие в ответе на запрос Заявителя информации экстремистского характера в соответствии с Федеральным законом от 25.07.2002г. № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности».

10.2. В случае если документы поданы в соответствии с информацией о порядке предоставления муниципальной услуги, опубликованной на ЕПГУ, МБУК «ЦБС» г. Гуково не имеет права отказать в предоставлении муниципальной услуги.

10.3. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

11. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги

Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

12. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги.

12.1. Данная муниципальная услуга в МБУК «ЦБС» г. Гуково предоставляется бесплатно.

13. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы.

В связи с отсутствием услуг, необходимых и обязательных для предоставления данной услуги, взимание платы не предусмотрено.

14. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата в МБУК «ЦБС» г. Гуково не должен превышать 15 минут.

15. Срок и порядок регистрации запроса Заявителя о предоставлении муниципальной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме.

15.1. Запрос Заявителя, поступивший при личном обращении, почтой или по электронной почте в МБУК «ЦБС» г. Гуково, о предоставлении муниципальной услуги регистрируется в день его поступления либо на следующий рабочий день в случае поступления документов по окончании рабочего времени. В случае поступления документов Заявителя о предоставлении муниципальной услуги в выходные или нерабочие праздничные дни их регистрация осуществляется в первый рабочий день, следующий за выходным или нерабочим праздничным днем.

15.2. Направление запроса в МБУК «ЦБС» г. Гуково через ЕПГУ не осуществляется.

16. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

16.1. Требования к помещениям МБУК «ЦБС» г. Гуково, в которых организуется предоставление муниципальной услуги.

16.1.1. Здания, в котором расположены библиотеки МБУК «ЦБС» г. Гуково, оборудованы входами, обеспечивающими свободный доступ Заявителей.

Вход в здание оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование библиотеки.

При обращении в МБУК «ЦБС» г. Гуково Заявителю гарантируется прием в помещении:

- оборудованном в соответствии с санитарными нормами и правилами;
- оборудованном противопожарной системой и системой пожаротушения;
- оборудованном системой кондиционирования воздуха;
- с наличием бесплатного туалета.

16.1.2. В помещениях МБУК «ЦБС» г. Гуково отводятся места для ожидания, информирования и приема Заявителей.

Места для ожидания на предоставление муниципальной услуги оборудуются стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

Места для информирования и заполнения документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются информационными стендами и образцами заполнения документов.

16.1.3. Стенды с организационно-распорядительной информацией размещаются на доступных для просмотра Заявителями площадях. Тексты информационных материалов печатаются удобным для чтения шрифтом (размер шрифта не менее 14 пунктов), без исправлений, наиболее важные места выделяются другим шрифтом.

16.1.4. Прием Заявителей осуществляется специалистами МБУК «ЦБС» г. Гуково в помещениях, предназначенных для работы и предоставления муниципальной услуги.

16.1.5. В помещения МБУК «ЦБС» г. Гуково обеспечивается беспрепятственный доступ инвалидов для получения муниципальной услуги, в том числе:

условия для беспрепятственного доступа к ним и предоставляемой в них муниципальной услуги;

возможность самостоятельного или с помощью специалистов МБУК «ЦБС» г. Гуково, предоставляющих услугу, передвижения в здании библиотек, входов в помещение и выходов из него;

возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в помещение, в том числе с использованием кресла-коляски и при необходимости с помощью специалистов МБУК «ЦБС» г. Гуково, предоставляющих услугу;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к помещениям и муниципальной услуге с учетом ограничений их жизнедеятельности;

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

17. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

17.1. Основными показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

открытый доступ Заявителей и других лиц к информации о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги, порядке обжалования действий (бездействия) должностного лица и специалистов МБУК «ЦБС» г. Гуково;

получение полной информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;

возможность получения информации о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги в электронной форме посредством ЕПГУ, в соответствии с порядком, закрепленным в разделе III настоящего Регламента;

обращение в досудебном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации с жалобой на принятое решение по обращению Заявителя или на действия (бездействие) должностного лица и специалистов МБУК «ЦБС» г. Гуково;

обращение за предоставлением муниципальной услуги лиц с ограниченными возможностями здоровья, для реализации, которой обеспечивается:

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в помещениях библиотек МБУК «ЦБС» г. Гуково;

допуск в помещения МБУК «ЦБС» г. Гуково сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

допуск в помещения МБУК «ЦБС» г. Гуково собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного в соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 № 386н;

оказание сотрудниками МБУК «ЦБС» г. Гуково иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению муниципальной услуги и использованию помещений наравне с другими лицами.

17.2. Основными показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

- полнота информации по сути запроса Заявителя;
- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение запроса.

17.3. При личном обращении Заявителя за предоставлением муниципальной услуги взаимодействие с должностным лицом и специалистами МБУК «ЦБС» г. Гуково, происходит дважды: при подаче запроса и получении результата предоставления муниципальной услуги. Продолжительность взаимодействия не должна превышать 15 минут по каждому из указанных видов.

18. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

18.1. Прием заявления, а также получения результатов услуги с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг Ростовской области» не осуществляется.

18.2. Данная услуга не может быть предоставлена в многофункциональных центрах.

Раздел III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенностей выполнения административных процедур (действий) в МФЦ

1. Исчерпывающий перечень административных процедур, осуществляемых МБУК «ЦБС» г. Гуково.

При предоставлении муниципальной услуги МБУК «ЦБС» г. Гуково осуществляются следующие административные процедуры:

1.1. Регистрация Заявителя работником МБУК «ЦБС» г. Гуково.

1.2. Анализ тематики запроса. Принятие решения о возможности исполнения запроса.

1.3. Подготовка и выдача результата предоставления муниципальной услуги.

Данные административные процедуры не предусматривают формирования и направления межведомственных запросов в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги.

2. Исчерпывающий перечень административных процедур, осуществляемых МФЦ

Получение муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» в МФЦ не предусмотрено.

3. Исчерпывающий перечень административных процедур, осуществляемых в электронном виде

Административные процедуры муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки», в электронном виде не осуществляются.

4. Описание административных процедур, осуществляемых МБУК «ЦБС» г. Гуково.

4.1. Регистрация Заявителя работником МБУК «ЦБС» г. Гуково.

1. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение Заявителя в МБУК «ЦБС» г. Гуково и при наличии документов, предусмотренных пунктом 6 раздела II настоящего Регламента.

2. В состав административной процедуры входят следующие административные действия:

2.1. Сотрудник МБУК «ЦБС» г. Гуково осуществляет следующие действия (при обращении Заявителя в МБУК «ЦБС» г. Гуково):

а) удостоверяет личность Заявителя (при обращении Заявителя в МБУК «ЦБС» г. Гуково);

б) проверяет основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренные пунктом 9 раздела II настоящего Регламента;

в) регистрирует пользователя в «Читательском формуляре пользователя» в соответствии с предоставленными документами.

3. Должностными лицами, ответственными за выполнения каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры, являются специалисты МБУК «ЦБС» г. Гуково.

4. Критерием принятия решения является поступление запроса в МБУК «ЦБС» г. Гуково от Заявителя и его соответствие/несоответствие основаниям, указанным в подпункте 9.1. пункта 9 раздела II настоящего Регламента.

5. Срок выполнения административной процедуры по регистрации Заявителя составляет не более 10 минут.

6. Результатом выполнения административной процедуры по регистрации Заявителя является запись пользователя в МБУК «ЦБС» г. Гуково.

7. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры по регистрации Заявителя при получении муниципальной услуги - регистрация в «Читательском формуляре пользователя».