



Администрация города Тулы

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 06.05.2016 № 2000

О внесении изменения в постановление
администрации города Тулы
от 01.11.2011 № 2906

В соответствии с Федеральным законом от 01 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», на основании Устава муниципального образования город Тула администрация города Тулы ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Внести изменение в постановление администрации города Тулы от 01.11.2011 № 2906 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения муниципального образования город Тула», изложив приложение к постановлению в новой редакции (приложение).

2. Признать утратившими силу:

постановление администрации города Тулы от 07.02.2013 № 241 «О внесении изменений в постановление администрации города Тулы от 01.11.2011 № 2906» за исключением пункта 2;

постановление администрации города Тулы от 28.11.2013 № 4006 «О внесении изменений в постановление администрации города Тулы от 01.11.2011 № 2906» за исключением пункта 2;

постановление администрации города Тулы от 12.11.2014 № 3675 «О внесении изменений в постановление администрации города Тулы от 01.11.2011 № 2906».

3. Опубликовать постановление на официальном сайте муниципального образования город Тула (<http://www.npacity.tula.ru>) в сети Интернет и

разместить на официальном сайте администрации города Тулы в сети Интернет.

4. Постановление вступает в силу со дня опубликования.

Глава администрации
города Тулы

Е.В. Авилов



Приложение
к постановлению администрации
города Тулы
от 06.05.2016 № 2000

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное обслуживание населения муниципального
образования город Тула»

I. Общие положения

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения муниципального образования город Тула» (далее - Регламент и муниципальная услуга соответственно) разработан в целях повышения качества и эффективности библиотечного обслуживания населения муниципального образования город Тула. Регламент определяет стандарт предоставления муниципальной услуги, сроки и последовательность административных процедур, а также порядок взаимодействия с физическими и юридическими лицами, учреждениями и организациями при предоставлении муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения муниципального образования город Тула».

2. В настоящем административном регламенте используются следующие понятия:

административный регламент предоставления муниципальной услуги - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги;

библиотека - информационная, культурная, просветительская организация или структурное подразделение организации, располагающие организованным фондом документов и предоставляющие их во временное пользование физическим и юридическим лицам;

библиотекарь - штатный сотрудник библиотеки;

библиотечная система - объединение библиотек в структурно-целостное образование;

библиотечный абонемент - форма обслуживания, предусматривающая выдачу документов на определенных условиях для использования вне библиотеки;

библиотечный каталог - совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающая состав и содержание фонда библиотеки (информационного центра);

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;

читательский формуляр - документ, предназначенный для учета получателей муниципальной услуги, содержащий информацию о получателе муниципальной услуги.

муниципальная библиотека, библиотека МУК ТБС - библиотека в составе муниципального учреждения культуры «Тульская библиотечная система», учрежденного администрацией муниципального образования город Тула в лице управления по спорту, культуре и молодежной политике администрации города Тулы;

муниципальное учреждение культуры «Тульская библиотечная система» (далее - МУК ТБС) - библиотечное учреждение, объединяющее муниципальные библиотеки города Тулы и Ленинского р-на Тульской области и функционирующее на основе единого административного и методического руководства, единого книжного фонда, осуществляет деятельность в рамках муниципального задания на оказание муниципальных услуг. МУК ТБС включает Центральную городскую библиотеку им. Л.Н. Толстого, Центральную районную библиотеку, модельные библиотеки, библиотеки-филиалы, библиотечные объединения, сельские библиотечные филиалы;

заявитель - (получатель муниципальной услуги) - физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в муниципальное учреждение культуры «Тульская библиотечная система» с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме;

муниципальная услуга - деятельность по реализации функций управления по спорту, культуре и молодежной политике администрации города Тулы, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах предоставленных полномочий, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и Уставом муниципального образования город Тула;

межведомственное информационное взаимодействие - осуществляемое в целях предоставления государственных и муниципальных услуг взаимодействие по вопросам обмена документами и информацией, в том числе в электронной форме, между органами, предоставляющими государственные услуги, органами, предоставляющими муниципальные услуги, подведомственными государственным органам или органам местного самоуправления организациями, участвующими в предоставлении государственных или муниципальных услуг, иными государственными органами, органами местного самоуправления, органами государственных внебюджетных фондов, многофункциональными центрами;

межведомственный запрос - документ на бумажном носителе или в форме электронного документа о представлении документов и информации,

необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, направленный органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу, либо многофункциональным центром в государственный орган, орган местного самоуправления, подведомственную государственному органу или органу местного самоуправления организацию, участвующую в предоставлении государственных или муниципальных услуг, на основании запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги и соответствующий требованиям, установленным действующим законодательством;

многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – многофункциональный центр) – российская организация независимо от организационно – правовой формы (в том числе являющаяся автономным учреждением), отвечающая требованиям, установленным Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ, уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна»;

портал государственных и муниципальных услуг - государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предназначенным для распространения с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров государственных и муниципальных услуг;

предоставление муниципальной услуги в электронной форме - предоставление муниципальной услуги с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, включая использование единого портала государственных и муниципальных услуг и (или) региональных порталов государственных и муниципальных услуг, а также использование универсальной электронной карты, в том числе осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями. В целях предоставления муниципальных услуг в электронной форме могут использоваться другие средства информационно-телекоммуникационных технологий в случаях и порядке, которые определяются Правительством Российской Федерации.

жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги (далее - жалоба) - требование заявителя или его законного представителя о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов заявителя муниципальным учреждением культуры «Тульская библиотечная система», предоставляющим муниципальную услугу, должностным лицом МУК ТБС, предоставляющего муниципальную услугу;

РПГУ - региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) Тульской области.

3. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги

1) Информация о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется в библиотеках МУК ТБС, посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в сети «Интернет» на официальном сайте администрации города Тулы: www.tula.ru, сайте МУК ТБС: www.tbclib.ru, публикации в средствах массовой информации и т.д.; с использованием средств телефонной связи, электронного информирования; с использованием портала государственных и муниципальных услуг и (или) региональных порталов государственных и муниципальных услуг (функций) Тульской области: <http://gosuslugi71.ru>, в многофункциональном центре (г. Тула, Красноармейский проспект, д.36).

Местонахождение МУК ТБС: город Тула, Красноармейский пр-т, 1

Почтовый адрес: 300041, г. Тула, Красноармейский пр-т, 1

Электронный адрес муниципального учреждения культуры «Тульская библиотечная система»: muk_tbs@mail.ru

Официальный сайт муниципального учреждения культуры «Тульская библиотечная система»: www.tbclib.ru

Часы работы МУК ТБС:

Понедельник 9.00 – 18.00

Вторник 9.00 – 18.00

Среда 9.00 – 18.00

Четверг 9.00 – 18.00

Пятница и предпраздничные дни 9.00 – 17.00

Перерыв на обед с 12.30 до 13.18

2) Режим работы подразделений учреждения МУК ТБС: библиотек - филиалов с 11.00 до 19.00, детских библиотек-филиалов с 11.00 до 18.00. Библиотеки-филиалы МУК ТБС открыты для населения 6 дней в неделю. Один раз в месяц в библиотеках – филиалах МУК ТБС проводится санитарный день, в течение которого заявители не обслуживаются. О проведении санитарного дня информируется заранее через объявления, размещаемые в библиотеках-филиалах МУК ТБС, на сайте МУК ТБС.

3) Телефон для справок: (4872) 55-42-66.

4) Местонахождение библиотек-филиалов МУК ТБС:

Название библиотеки	Адрес	Телефон
Центральная городская библиотека им. Л. Н. Толстого	Россия, 300012, г. Тула, ул. Болдина, 149/10	(4872) 35-34-38
Библиотечно-информационный комплекс (филиал)	Россия, 300041, г. Тула, Красноармейский пр-т, 1	(4872) 55-49-47

Модельная библиотека N 1 (филиал)	Россия, 300045, г. Тула, ул. Новомосковская, 9	(4872) 37-10-91
Модельная библиотека N 3 им. В. Ф. Руднева (филиал)	Россия, 300062, г. Тула, ул. Октябрьская, 201	(4872) 43-03-14
Библиотека - филиал N 4	Россия, 300027, г. Тула, ул. Metallургов, 34	(4872) 45-52-02
Библиотека - филиал N 6	Россия, 300013, г. Тула, ул. Серебровская, 26	(4872) 26-73-72
Модельная библиотека N 8 (филиал)	Россия, 300903, г. Тула, пос. Косая Гора, ул. Гагарина, 7	(4872) 23-03-75
Библиотека - филиал N 11	Россия, 300007, г. Тула, ул. Кауля, 47, корп. 1	(4872) 21-51-50
Библиотека - филиал N 13 им. А. А. Любомудрова	Россия, 300001, г. Тула, ул. Кирова, 26, корп. I	(4872) 40-26-61
Модельная библиотека N 14 (филиал)	Россия, 300016, г. Тула, ул. Metallургов, 2-а	(4872) 40-70-00
Библиотека - филиал N 15	Россия, 300036, г. Тула, ул. Маршала Жукова, 8-б	(4872) 39-51-53
Библиотека - филиал N 16	Россия, 300026, г. Тула, пос. Менделеевский, ул. Ленина, 18	(4872) 33-00-70
Библиотека - филиал N 18	Россия, 300060, г. Тула, Скуратовский микрорайон, 1	(4872) 31-33-46
Библиотека - филиал N 19	Россия, 300908, г. Тула, пос. Хомяково, ул. Березовская, 2	(4872) 43-62-88

Библиотека - филиал N 20 им. А. С. Пушкина	Россия, 300044, г. Тула, ул. М. Горького, 20	(4872) 34-12-64
Библиотека - филиал N 21	Россия, 300060, г. Тула, п. Южный, ул. Шахтерская, д. 49-б	(4872) 31-49-41
Библиотека - филиал N 22	Россия, 300053, г. Тула, ул. Бондаренко, 11	(4872) 48-56-76
Центральная районная библиотека (филиал)	Россия, 301130, Тульская область, Ленинский район, п. Ленинский, ул. Ленина, 5	(4872) 72-53-92
Зайцевский сельский библиотечный филиал	Россия, 301123, Тульская область, Ленинский район, с. Зайцево, ул. Школьная, 5	(4872) 72-43-38
Рождественский сельский библиотечный филиал	Россия, 301111, Тульская область, Ленинский район, п. Рождественский, ул. Федорова, 5	-
Барсуковский сельский библиотечный филиал	Россия, 301122, Тульская область, Ленинский район, п. Барсуки, ул. Ленина, 12	(4872) 72-90-88
Богучаровское библиотечное объединение (филиал)	Россия, 301137, Тульская область, Ленинский район, п. Октябрьский, 133	(4872) 72-67-74
Ильинское библиотечное объединение (филиал)	Россия, 301105, Тульская область, Ленинский район, п. Ильинка, ул. Центральная, 19	(4872) 72-12-29
Рассветовское библиотечное объединение (филиал)	Россия, 301121, Тульская область, Ленинский район, п. Рассвет, 35	(4872) 72-34-93

Федоровское библиотечное объединение (филиал)	Россия, 301125, Тульская область, Ленинский район, с. Алешня, ул. Центральная, 35	-
Хрущевское библиотечное объединение (филиал)	Россия, 301115, Тульская область, Ленинский район, с. Хрущево, ул. Совхозная, 12	(4872) 72-85-52
Шатское библиотечное объединение (филиал)	Россия, 301107, Тульская область, Ленинский район, п. Шатск, ул. Садовая, 1а	-

5) Сведения о графике (режиме) работы учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, размещаются на стендах (вывесках) при входе в помещения МУК ТБС, в сети «Интернет» на официальном сайте администрации города Тулы: www.tula.ru, сайте МУК ТБС www.tbclib.ru, портале государственных и муниципальных услуг и (или) региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций) Тульской области: <http://gosuslugi71.ru>, в многофункциональном центре.

6) Сведения о муниципальной услуге размещаются на РПГУ в порядке, установленном действующим законодательством.

7) Информация о предоставлении муниципальной услуги сообщается при личном или письменном обращении заявителей, включая обращение по электронной почте, а также содержится на информационных стендах и в раздаточных информационных материалах (брошюрах, буклетах), портале государственных и муниципальных услуг и (или) региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций) Тульской области: <http://gosuslugi71.ru>, в многофункциональном центре.

8) Ответ библиотекаря МУК ТБС, принявшего телефонный звонок заявителя должен содержать информацию о наименовании учреждения, куда обратился заявитель, фамилию, имя, отчество и должность библиотекаря МУК ТБС.

9) При невозможности библиотекаря МУК ТБС, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) библиотекарю МУК ТБС, компетентному в данной сфере, или же заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

10) В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, библиотекарь МУК ТБС, принявший звонок, может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде,

либо назначить другое удобное заявителю время для устного информирования.

4. В библиотеках МУК ТБС организован доступ к библиотечным фондам.

5. Организация и обеспечение библиотечного обслуживания населения включает в себя:

текущее комплектование библиотечного фонда;

управление библиотечным фондом;

предоставление заявителям доступа к документам вне зависимости от его формы хранения и содержания, консультационные услуги заявителям по работе с информационными ресурсами;

обеспечение сохранности документов.

6. Обеспечение сохранности библиотечного фонда.

Лицами, ответственными за обеспечение сохранности библиотечного фонда, являются библиотекари отделов обслуживания МУК ТБС.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги.

7. Наименование муниципальной услуги – «Библиотечное обслуживание населения муниципального образования город Тула».

8. Муниципальную услугу предоставляет МУК ТБС, уполномоченное выполнять действия по библиотечному обслуживанию населения муниципального образования город Тула.

9. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление доступа к документу вне зависимости от его формы хранения и содержания или отказ в предоставлении доступа.

10. Муниципальная услуга предоставляется непосредственно в момент обращения в помещении библиотек в порядке «живой очереди» или в интерактивном режиме в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

11. Правовые основания предоставления муниципальной услуги:

Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 («Российская газета», 25.12.1993, № 237,);

Гражданский кодекс Российской Федерации:

часть 1 от 30.11.1994 № 51-ФЗ («Российская газета», 08.12.1994, № 238-239);

часть 2 от 26.01.1996 № 14-ФЗ («Российская газета», 06.02.1996, № 23, 07.02.1996, № 24, 08.02.1996, № 25);

часть 3 от 26.11.2001 № 146-ФЗ («Российская газета», 28.11.2001, № 233);

часть 4 от 18.12.2006 № 230-ФЗ («Российская газета», 22.12.2006, № 289);

Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета», 09.10.2003, № 202);

Федеральный закон от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» («Российская газета», 17.11.1992, № 248, «Ведомости СНД и ВС РФ», 19.11.1992, № 46, ст.2615);

Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» («Российская газета», 17.01.1995, № 11-12, «Собрание законодательства РФ», 01.01.1995, № 1, ст.2);

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» («Российская газета», от 29.07.2006, № 165,);

Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях» («Российская газета», 24.01.1996, № 14);

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

распоряжение Правительства РФ от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде» («Российская газета», 23.12.2009, № 247);

Закон Тульской области от 20.12.1995 № 21-ЗТО «О библиотечном деле» («Тульские известия», 19.01.1996, № 11-12);

Устав муниципального образования город Тула («Тула вечерняя», 27.03.1997, № 57,);

иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Тульской области и муниципального образования город Тула, регламентирующие правоотношения в данной сфере.

12. В целях получения муниципальной услуги при непосредственном посещении библиотеки заявитель представляет запрос о предоставлении муниципальной услуги, документ, удостоверяющий его личность (паспорт), для оформления читательского формуляра, предоставляющего право пользования услугами библиотеки. В случае обращения несовершеннолетних в возрасте до 14 лет документы, удостоверяющие личность, предъявляют их законные представители.

При предоставлении муниципальной услуги в интерактивном режиме в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» от заявителя документы не требуются.

В случае, если для предоставления муниципальной услуги необходима обработка персональных данных лица, не являющегося заявителем, и если в соответствии с федеральным законом обработка таких персональных данных может осуществляться с согласия указанного лица, при обращении за получением муниципальной услуги заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие получение согласия, могут быть представлены в том числе в форме электронного документа. Данные требования не распространяются на лиц, признанных безвестно отсутствующими, и на разыскиваемых лиц, место нахождения которых не установлено уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

13. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

текст письменного или электронного запроса заявителя не поддается прочтению;

отсутствие адреса заявителя.

14. Основанием для приостановления предоставления муниципальной услуги в помещении библиотеки является нарушение Правил пользования библиотекой.

15. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

отсутствие запрашиваемых данных в библиотеках;

несоответствие содержания содержанию муниципальной услуги;

отсутствие технической возможности для доступа к источнику данных (авария или проведение профилактических работ).

16. Муниципальная услуга заявителям предоставляется бесплатно.

17. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги при личном посещении библиотеки регламентирован рамками «живой очереди».

18. Максимальный срок при получении результата предоставления муниципальной услуги при посещении заявителем библиотеки не должен превышать 15 минут.

19. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги при личном посещении заявителя библиотек МУК ТБС регламентирован Межотраслевыми нормами времени на работы, выполняемые в библиотеках (Приказ Минкультуры России от 30.12.2014 №2477 "Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках»), и рамками «живой очереди».

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги в электронной форме - не более трех дней с момента поступления.

20. Требования к оборудованию мест предоставления муниципальной услуги в библиотеках МУК ТБС:

20.1 Прием заявителей (получателей муниципальной услуги) осуществляется в специально выделенном для этих целей помещении, соответствующем санитарно-эпидемиологическим и санитарно-гигиеническим требованиям, оборудованном средствами телефонной и телекоммуникационной связи.

20.2. Помещение должно быть оборудовано системой противопожарной и охранной сигнализации.

20.3 Вход в здание органа, предоставляющего муниципальную услугу, должен быть оборудован информационной табличкой, содержащей информацию о его наименовании и режиме работы.

20.4. В помещении для предоставления муниципальной услуги должно быть предусмотрено оборудование доступных мест общественного пользования (туалета) и размещения, при необходимости, верхней одежды посетителей.

20.5. Зал ожидания для предоставления муниципальной услуги оборудуется:

информационными стендами, на которых размещаются текст настоящего Административного регламента, извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги, перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, бланки заявлений;

местами для заполнения необходимых заявлений и документов;

средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

20.6. Инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) обеспечивается беспрепятственный доступ к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения заявлений о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (далее в настоящем пункте - объекты инфраструктуры), в том числе обеспечиваются:

доступность для инвалидов объектов инфраструктуры в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов;

возможность самостоятельного передвижения по объектам инфраструктуры, входа в них и выхода из них, в том числе с использованием кресла-коляски;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи;

размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам инфраструктуры 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, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

допуск на объекты инфраструктуры собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

оказание работниками органа, предоставляющего муниципальную услугу, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

Органом, предоставляющим муниципальную услугу, осуществляется инструктирование сотрудников, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов инфраструктуры и муниципальной услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством субъектов Российской Федерации.

В случаях, если существующие объекты инфраструктуры невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги.

20.7. Рабочее место каждого сотрудника, ведущего приём документов, оснащается настольной табличкой с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

20.8. Рабочие места сотрудников должны быть оборудованы необходимой мебелью, телефонной связью, компьютерной и оргтехникой.

21. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги	Нормативное значение показателя
Удовлетворенность заявителей качеством и полнотой предоставляемой информации о порядке и условиях получения муниципальных услуг посредством: - телефонной связи (предоставление по запросу, обращению) - факсимильной связи (предоставление по запросу, обращению) - электронной почты (предоставление по запросу, обращению)	100 % (от числа запросов, обращений)
Удовлетворенность заявителей качеством и полнотой предоставляемой информации о порядке и условиях получения муниципальных услуг посредством: - размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, иных отведенных для этих целей местах - размещения информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе на официальном сайте администрации города Тулы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.tula.ru - обнародования (опубликования) информации в средствах массовой информации	100%
Удовлетворенность заявителей качеством и полнотой предоставляемой информации о порядке и условиях получения муниципальных услуг посредством: - ознакомление пользователей (заявителей)	90%

с информацией через библиотечные фонды	
Доля случаев предоставления муниципальной услуги в установленный срок с момента сдачи документа	100%
Доля заявителей, ожидавших в очереди для подачи документов с целью предоставления муниципальной услуги не более установленного административным регламентом срока	100%
Соблюдение срока регистрации запроса заявителя	100%
Доля заявителей, ожидавших в очереди для получения результата предоставления муниципальной услуги не более установленного административным регламентом срока	100%
Доля заявителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления муниципальной услуги	100%
Доля заявителей, удовлетворенных качеством результата предоставления муниципальной услуги	99%
Соответствие помещений, отведенных для предоставления муниципальной услуги, в том числе мест ожидания приема, санитарно-эпидемиологическим и санитарно-гигиеническим требованиям, наличие системы противопожарной и охранной сигнализации, оборудованность информационными стендами, средствами электронной техники, местами для оформления заявителями документов (заявления, запроса), а также доступными местами общественного пользования (туалет) и размещения верхней одежды посетителей	100%
Оборудованность рабочих мест библиотекарей МУК ТБС, участвующих в процессе предоставлении муниципальной услуги, средствами телефонной и телекоммуникационной связи, функциональной мебелью, канцелярскими принадлежностями, компьютерной техникой	100%
Укомплектованность МУК ТБС необходимым количеством библиотекарей	100%
Доля библиотекарей МУК ТБС, участвующих в процессе предоставления муниципальной	40%

услуги, с высшим образованием	
Доля библиотекарей МУК ТБС, участвующих в процессе предоставления муниципальной услуги, прошедших курсы повышения квалификации не менее 1 раза в 5 лет	60%
Доля обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	1%
Доля обоснованных жалоб, рассмотренных в установленный срок	100%
Доля заявителей, удовлетворенных существующим порядком досудебного обжалования	95%
Доля заявителей, удовлетворенных сроками досудебного обжалования	100%
Доля заявителей, удовлетворенных качеством досудебного обжалования	99,9%
Доля заявителей, обратившихся за обжалованием действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги библиотекарями МУК ТБС, в судебном порядке	0,1%
Доля заявителей, удовлетворенных вежливостью библиотекарей МУК ТБС, участвующих в процессе предоставления муниципальной услуги	100%
Количество заявителей, обратившихся в МУК ТБС за получением информации о муниципальной услуге, о порядке предоставления муниципальной услуги	человек
Количество заявителей, обратившихся в МУК ТБС за получением муниципальной услуги	человек
Соответствие помещений требованиям пункта 20.6. настоящего Административного регламента	100%

22. Требования к организации предоставления муниципальной услуги в электронной форме:

1) предоставление в установленном порядке информации заявителем и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге;

2) подача заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и приём запроса и документов учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, либо подведомственной органу местного самоуправления организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, с использованием

информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, в том числе единого портала государственных и муниципальных услуг;

3) получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги;

4) получение заявителем результата предоставления муниципальной услуги, если иное не установлено федеральным законом;

5) иные действия, необходимые для предоставления муниципальной услуги.

23. Права заявителей при предоставлении муниципальной услуги:

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

2) получение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;

3) получение муниципальной услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя;

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

5) 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.

24. Обязанности муниципального учреждения, участвующего в предоставлении муниципальной услуги:

1) предоставлять муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами;

2) обеспечивать возможность получения заявителем муниципальной услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя;

3) предоставлять в иные органы, предоставляющие государственные услуги, органы, предоставляющие муниципальные услуги, в подведомственные государственным органам или органам местного самоуправления организации, участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг, многофункциональные центры по межведомственным запросам таких органов и организаций документы и информацию, необходимые для предоставления муниципальных услуг, за исключением документов, определенных ч.6 ст.7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов, безвозмездно, а также получать от иных органов, предоставляющих муниципальные услуги, от подведомственных органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, многофункциональных центров такие документы и информацию;

4) исполнять иные обязанности в соответствии с требованиями действующего законодательства, регулирующего отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальных услуг.

III. Состав, последовательность и сроки

выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

25. Предоставление муниципальной услуги в помещении библиотеки включает в себя последовательность следующих административных процедур:

а) прием и регистрация заявителя муниципальной услуги, оформление ему читательского формуляра на основании документа, удостоверяющего личность;

б) заполнение заявителем запроса о предоставлении муниципальной услуги (Приложение к Регламенту);

Форма запроса о предоставлении муниципальной услуги доступна для просмотра и скачивания на портале государственных и муниципальных услуг (функций), РПГУ, а также размещается на информационных стендах в помещениях учреждений;

в) рассмотрение запроса для установления возможности оказания муниципальной услуги, принятие решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги и уведомление заявителя о принятии данного решения;

г) консультирование получателя муниципальной услуги о правилах пользования библиотекой МУК ТБС, методике самостоятельного поиска источников информации;

д) библиотечное обслуживание получателя муниципальной услуги включает:

обслуживание пользователя в читальном зале: подбор и выдача специализированных или неспециализированных документов; консультирование по каталогам, картотекам, новым поступлениям, отбор и копирование документов;

обслуживание пользователя на абонементе: прием (выдача) документа от пользователя, проверка сохранности документа, сверка с читательским формуляром, отметка о приеме (выдаче) документа;

выдача документов из основного книгохранения;

внестационарное библиотечное обслуживание;

26. Предоставление муниципальной услуги посредством сети «Интернет» административных процедур не предусматривает.

27. Основанием для начала административной процедуры «прием заявления и документов на оказание муниципальной услуги» является обращение заявителя непосредственно в библиотеку.

28. Библиотекарь в вежливой и корректной форме консультирует заявителя о правилах пользования библиотекой МУК ТБС, методике самостоятельного поиска источников информации, а также помогает заявителю, в случае затруднения, заполнить форму запроса.

29. При использовании информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая портал государственных и муниципальных услуг, предоставление документов от заявителя не требуется.

30. Основанием для начала административной процедуры «рассмотрение документов для установления права на муниципальную услугу и принятие решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги и уведомление заявителя о принятии данного решения» при обращении непосредственно в библиотеку является запрос заявителя.

31. По результатам рассмотрения запроса заявителя библиотекарь определяет возможность предоставления муниципальной услуги.

Максимальный срок выполнения данного административного действия не должен превышать 5 минут.

32. При выявлении оснований для отказа в предоставлении услуги мотивированный отказ получатель получает в устной форме в порядке «живой очереди».

33. Предоставление доступа к документу вне зависимости от его формы хранения и содержания.

34. Предоставление доступа к документу вне зависимости от его формы хранения и содержания в помещении библиотеки осуществляется в порядке «живой очереди».

35. Для получения муниципальной услуги с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» заявитель должен обратиться к интернет-сайту библиотеки или portalу государственных и муниципальных услуг (функций).

36. Библиотека обеспечивает обновление соответствующих сведений в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по мере расширения перечня электронных ресурсов, подлежащих предоставлению в рамках муниципальной услуги.

37. При вторичном и последующих посещениях заявителем библиотеки из состава административных процедур исключается оформление читательского формуляра.

38. Административные процедуры считаются выполненными, если представлен их состав, обеспечены последовательность, сроки и требования к порядку выполнения административных процедур.

39. Блок – схема предоставления муниципальной услуги приводится в приложении 2 к Регламенту

40. Информация о правилах предоставления муниципальной услуги предоставляется по обращениям заявителей, а также размещена на едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

41. Предоставление муниципальной услуги в соответствии с настоящим административным регламентом обеспечивается при обращении лично в библиотеку или с использованием информационно-телекоммуникационных сетей, доступ к которым не ограничен определенным кругом лиц, включая информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», в том числе посредством портала государственных и муниципальных услуг (функций) (без использования электронных носителей).

42. Сведения о муниципальной услуге размещаются на портале государственных и муниципальных услуг (функций) в порядке, установленном Правилами размещения в федеральных государственных информационных системах "Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)" и "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" сведений о государственных и муниципальных услугах (функциях), утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.10.2011 N 861.

IV. Формы контроля за исполнением Регламента

43. Внутренний контроль за предоставлением муниципальной услуги, соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений библиотекарем, осуществляет директор МУК ТБС.

44. Директор МУК ТБС несет ответственность за выполнение состава, последовательности, сроков выполнения административных процедур, требований к порядку их выполнения, в том числе особенностей выполнения административных процедур в электронной форме.

45. Библиотекарь МУК ТБС, уполномоченный на предоставление муниципальной услуги, несет персональную ответственность за соблюдение срока и порядка предоставления информации, исполнение запросов заявителей на устную и письменную консультацию, в том числе в электронном виде, установленных настоящим Регламентом.

46. Сотрудники муниципальных учреждений, осуществляющие прием документов, несут персональную ответственность за полноту и правильность их оформления, сохранность принятых документов, порядок и сроки их приема.

47. Сотрудники муниципальных учреждений и управления по спорту, культуре и молодежной политике администрации города Тулы, уполномоченные на оказание муниципальной услуги в соответствии с Регламентом, обязаны соблюдать конфиденциальность ставшей известной им в связи с осуществлением деятельности по предоставлению муниципальных услуг или услуг, являющихся необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, информации, которая связана с правами и законными интересами заявителя или третьих лиц.

48. Обязанности библиотекарей МУК ТБС по предоставлению муниципальной услуги закрепляются в их должностных инструкциях.

49. Внутренний контроль осуществляется путем проведения директором МУК ТБС проверок соблюдения и исполнения библиотекарями МУК ТБС настоящего Регламента и своей должностной инструкции.

50. Периодичность осуществления внутреннего контроля устанавливается директором МУК ТБС.

51. Внешний контроль за предоставлением муниципальной услуги организует и осуществляет управление по спорту, культуре и молодежной политике администрации города Тулы.

52. Внешний контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется на основании приказов начальника управления по спорту, культуре и молодежной политике администрации города Тулы.

53. Внешний контроль за предоставлением муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей муниципальной услуги, содержащих жалобы на действия библиотекарей МУК ТБС.

54. Периодичность проведения проверок внешнего контроля:

1) проведение планового контроля деятельности МУК ТБС;

2) проведение оперативных проверок деятельности МУК ТБС по конкретному обращению получателя муниципальной услуги.

55. Внешний контроль проводится специалистами управления по спорту, культуре и молодежной политике администрации города Тулы.

Плановый контроль деятельности МУК ТБС проводится не более одного раза в два года в отношении одной библиотеки-филиала МУК ТБС.

56. По результатам контроля, в случае необходимости, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

V. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги

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

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными

правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

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

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

58. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

1) Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

2) Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя

3) Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих устанавливаются соответственно нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

4) Информирование о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется в администрации города Тулы, управлении по спорту, культуре и молодежной политике администрации города Тулы, многофункциональном центре, с использованием средств почтовой, телефонной связи, электронного информирования, публикаций в средствах массовой информации и на РПГУ.

5) Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо

муниципального служащего, 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) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

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

59. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации, если Правительством Российской Федерации не установлены случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

60. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

60.1. Удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим государственную услугу, либо органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или 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.

60.2. Отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

подачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

наличия решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Административного регламента;

признания жалобы необоснованной (решения и действия (бездействие) признаны законными), отсутствия нарушения прав заявителя.

60.3. Не дает ответ на жалобу в случае, если в жалобе не указаны фамилия заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ заявителю.

60.4. Оставляет жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщает заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом, если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

60.5. Сообщает заявителю, что текст жалобы не поддается прочтению, и не дает ответ на жалобу заявителю, если жалоба не поддается прочтению.

60.6. Принимает решение о обоснованности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по конкретному вопросу, уведомляет гражданина об этом, если ранее жалобы заявителя направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу, по ним заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу и в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

60.7. Сообщает заявителю о невозможности дать ответ по существу жалобы, если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

61. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в подпункте 60.7 пункта 60 Регламента заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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

63. В случае если федеральным законом установлен порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо муниципальных служащих, для отношений, связанных с подачей и рассмотрением указанных жалоб, установленный настоящим Регламентом порядок обжалования не применяется.

Приложение 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное обслуживание населения
муниципального образования город Тула»

В библиотеку № _____ МУК ТБС
от _____,
(фамилия, имя, отчество заявителя,
проживающего по адресу: _____
(индекс, почтовый адрес заявителя)
тел. _____

ЗАПРОС

Прошу предоставить информацию о наличии документа в фонде, а также:

- предоставить следующие издания (заполняется при посещении библиотеки):

- предоставить электронный адрес доступа к следующим изданиям (заполняется при посещении библиотеки и/или при письменном запросе, отправленном по почте, в том числе по электронной почте):

Информацию прошу отправить следующим способом (нужное подчеркнуть):

- выслать по указанному в запросе адресу;
- передать электронной почтой;
- получу лично.

Не возражаю против обработки моих персональных данных.

Подпись заявителя _____

Расшифровка подписи заявителя _____

Дата заполнения запроса _____

Приложение 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное обслуживание населения
муниципального образования город Тула»

БЛОК-СХЕМА
последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги
«Библиотечное обслуживание населения муниципального образования город Тула»



