

Приложение
к постановлению администрации
муниципального образования
город Новотроицк
от 04.09.2026 № 1453-п

**Административный регламент
предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»**

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Настоящий Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее – административный регламент, муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, определения сроков, состава и последовательности выполнения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги, создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей

Заявителями муниципальной услуги являются физические и (или) юридические лица (организации) независимо от их организационно-правовой формы, претендующие на право библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки.

1.3. Требование предоставления заявителю муниципальной услуги в соответствии с категориями (признаками) заявителей

1.3.1. Идентификаторы категорий (признаков) заявителей указаны в приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

1.3.2. Необходимый вариант предоставления муниципальной услуги определяется по результатам анкетирования заявителя.

1.3.3. Требование предоставления заявителю муниципальной услуги в соответствии с категориями (признаками) заявителей, указано в приложении № 2 к настоящему административному регламенту.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Муниципальная услуга предоставляется муниципальным автономным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система муниципального образования город Новотроицк», подведомственным Комитету по культуре администрации муниципального образования город Новотроицк (далее – муниципальное учреждение).

2.2.2. Муниципальная услуга через муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» не предоставляется.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

2.3.1.1. В стационарных условиях: предоставление документа во временное пользование, возврат документа в библиотечный фонд, предоставление библиографической, тематической, социально-правовой информации, предоставление информации о наличии документа в фонде, предоставление документа для использования в помещении муниципального учреждения, оказывающего муниципальную услугу;

2.3.1.2. Вне стационара: предоставление документа во временное пользование, возврат документа в библиотечный фонд, предоставление информации о документе;

2.3.1.3. Удаленно через сеть Интернет: предоставление информации о наличии документа в фонде, предоставление библиографической информации, предоставление полнотекстовой копии документа.

2.3.1.4. Мотивированный отказ в библиотечном, библиографическом и информационном обслуживании пользователей библиотеки.

В случае принятия решения об отказе в предоставлении услуги указываются основания для отказа, информация, необходимая для устранения причин отказа в предоставлении услуги, а также иная дополнительная информация при наличии.

2.3.1.5. Результат предоставления муниципальной услуги в виде реестровой записи отсутствует.

2.3.1.6. Способ получения результата предоставления муниципальной услуги, в которых фиксируются факт получения заявителем результата предоставления муниципальной услуги:

- личное обращение в муниципальное учреждение, предоставляющее

услугу;

- обращение к представителю муниципального учреждения в ходе организации выездного обслуживания с использованием книжного фонда муниципального учреждения;
- обращение удаленно, через сеть Интернет.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Средний фактический срок предоставления муниципальной услуги при первичном обращении пользователя (включая регистрацию заявителя в муниципальном учреждении), при перерегистрации пользователя, при последующем обращении (при котором не требуется регистрация или перерегистрация пользователя) – 20 минут.

2.4.2. В срок предоставления муниципальной услуги не включаются:

- время осуществления доставки документа из другой библиотеки – 2 рабочих дня;
- время доставки документа по межбиблиотечному абонементу (далее – МБА) – до 30 рабочих дней.

2.4.3. О поступлении документа по МБА или доставке документа из другой библиотеки пользователь информируется дополнительно с помощью телефонной связи, электронной почты, сети Интернет в течение 3 рабочих дней с момента наступления данных обстоятельств.

2.4.4. Муниципальная услуга исполняется в течение всего календарного года в соответствии с графиком работы муниципального учреждения, а также определяется муниципальными правовыми актами.

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

2.5.1. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно в рамках определенного бюджетного финансирования согласно условиям выданного муниципальному учреждению муниципального задания.

2.5.2. Пользователи могут получить дополнительные услуги, в том числе платные, перечень которых предусмотрен Положением об оплате услуг, предоставляемых получателям услуг муниципального учреждения, утвержденным председателем комитета по культуре, размещённым на официальном сайте муниципального учреждения.

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

2.6.1. Под запросом в настоящем административном регламенте понимается читательский запрос по поиску и выдаче читателю необходимых документов и (или) информации.

2.6.2. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата рассмотрения запроса составляет не более 15 минут.

2.6.3. В срок ожидания результата предоставления муниципальной услуги не включаются:

- время осуществления доставки документа из другой библиотеки – 2 рабочих дня;
- время доставки документа по МБА – до 30 рабочих дней.

2.7. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

2.7.1. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги – не превышает 5 минут.

2.8. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги

2.8.1. Прием заявителей муниципальной услуги осуществляется в муниципальных учреждениях.

2.8.2. Размеры и состояние помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил противопожарной безопасности, безопасности труда, должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязнения, шум, вибрации и так далее).

2.8.3. В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общего пользования (санитарно-бытовых помещений) и хранения верхней одежды посетителей, а также создаются комфортные условия для посетителей.

2.8.4. Места ожидания в очереди должны быть оборудованы стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из их фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании учреждения.

2.8.5. Помещения обеспечиваются всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены: оборудованием (компьютерами, средствами электронно-вычислительной техники, средствами связи, включая Интернет, оргтехникой), канцелярскими принадлежностями, информационными и методическими материалами, наглядной информацией, другими нормативными документами, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой услуги.

2.8.6. Специальное оборудование, технику следует использовать строго по назначению, содержать в технически исправном состоянии.

2.8.7. Неисправное специальное оборудование, техника должны быть отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированного оборудования и техники подтверждается проверкой на соответствие техническим требованиям.

2.8.8. Информация о предоставлении муниципальной услуги должна быть размещена на информационном стенде, расположенном при входе в муниципальное учреждение.

На информационном стенде должна содержаться следующая информация:

- наименование муниципальной услуги;
- текст Регламента;
- график приема заявителей;
- местоположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и электронной почты муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальную услугу, в которых заинтересованные лица могут получить (при наличии) документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги;
- исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу;
- нормативные правовые документы, регулирующие предоставление муниципальной услуги.

2.8.9. Учреждение обеспечивает инвалидам в соответствии с частью 1 статьи 15 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»:

- условия беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором она предоставляется;
- возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;
- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к

объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляется муниципальная услуга, и к услугам 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 собаки-проводника на объекты (здания, помещения), в которых предоставляются услуги;
- оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

2.8.9.1. При размещении информации о предоставлении муниципальной услуги на сайте муниципального учреждения учитываются факторы, препятствующие доступности муниципальной услуги инвалидам. Предусматривается альтернативная версия сайта муниципального учреждения для слабовидящих физических лиц.

2.9. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.9.1. Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

- 1) транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;
- 2) обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к учреждению, в котором предоставляется муниципальная услуга;
- 3) пользователи удаленных от библиотеки населенных пунктов в зоне обслуживания библиотеки, а также пользователи, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста или болезни, имеют право на получение документов из библиотечных фондов через внестационарные формы обслуживания;
- 4) обеспечение возможности направления запроса по электронной почте;
- 5) возможность получения пользователем информации о ходе предоставления муниципальной услуги с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;
- 6) размещение информации о предоставляемых муниципальных услугах на информационных стендах и официальных сайтах муниципальных учреждений, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

2.9.2. Информация о предоставлении муниципальной услуги является открытой и общедоступной.

Для получения информации заинтересованные лица вправе обратиться:

- 1) в муниципальные учреждения, осуществляющие предоставление муниципальной услуги (приложение № 7);
- 2) в комитет по культуре (приложение № 7);

3) на сайт администрации муниципального образования город Новотроицк: <https://novadmin.orb.ru>.

2.9.3. Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги сообщается при личном или письменном обращении получателей муниципальной услуги, включая обращение по номерам телефонов для справок (консультаций), по электронной почте, размещается в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе сети Интернет), средствах массовой информации, на информационных стендах и в раздаточных информационных материалах (например, брошюрах, буклетах и т.п.).

Письменные обращения получателей муниципальной услуги и обращения по электронной почте рассматриваются должностными лицами учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляются должностными лицами муниципального учреждения, осуществляющего предоставление муниципальной услуги или должностными лицами комитета по культуре. При ответах на телефонные и устные обращения должностные лица муниципальных учреждений или должностные лица комитета по культуре подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который поступил звонок, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего звонок. При невозможности должностного лица муниципального учреждения или комитета по культуре, принявших звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переведён на другое должностное лицо, или обратившемуся гражданину должен быть сообщён телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Информирование о предоставлении муниципальной услуги содержит следующую информацию:

- о правовых основаниях для предоставления муниципальной услуги (наименование, номер, дата принятия нормативного правового акта);
- о режиме работы муниципального учреждения;
- о перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- о составе библиотечных фондов;
- о получении документов или их копий по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;
- о перечне дополнительных услуг;
- о сроках предоставления муниципальной услуги;
- о размещении на официальном сайте администрации города, сайте муниципального учреждения, портале государственных услуг информации

по вопросам библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотек.

Время информирования устно или по телефону составляет не более 10 минут.

2.9.4. Показателями оценки качества предоставления муниципальной услуги являются:

- для услуги, предоставляемой в стационарных условиях: динамика посещений пользователей библиотеки (реальных и удаленных) по сравнению с предыдущим годом;
- для услуги, предоставляемой вне стационара: динамика посещений пользователей библиотеки по сравнению с предыдущим годом;
- для услуги, предоставляемой удаленно, через сеть Интернет: динамика посещений пользователей библиотеки (реальных и удалённых) по сравнению с предыдущим годом.

2.10. Иные требования к предоставлению муниципальной услуги, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, и плата за них, отсутствует.

С помощью информационных систем муниципальная услуга не предоставляется.

Муниципальная услуга через муниципальное автономное учреждение муниципального образования город Новотроицк «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» не предоставляется.

Предоставление законному представителю несовершеннолетнего, не являющемуся заявителем, результатов предоставления муниципальной услуги в отношении несовершеннолетнего, оформленных в форме документа на бумажном носителе в случае, если заявитель в момент подачи заявления выразил желание получить запрашиваемые результаты предоставления муниципальной услуги в отношении несовершеннолетнего лично, не предусмотрено.

Порядок предоставления результатов муниципальной услуги в отношении несовершеннолетнего, оформленных в форме документа на бумажном носителе, в том числе способы и сроки их предоставления законному представителю несовершеннолетнего, не являющемуся заявителем, не предусмотрен.

Предоставление муниципальной услуги в упреждающем (проактивном) режиме в соответствии со статьей 7.3 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» не предусмотрено.

2.11. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, с разделением на документы и информацию, которые заявитель должен представить самостоятельно, и документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия, а также способы подачи таких документов приведены в таблицах 1, 2 приложения № 3 к настоящему административному регламенту.

Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги и бланк регистрационной карточки читателя приведены в приложениях № 3, № 8 к настоящему административному регламенту.

При предоставлении муниципальной услуги муниципальное учреждение не вправе требовать от заявителя:

1) предоставления документов и информации или осуществления действий, представление и осуществление которых не предусмотрено нормативно-правовыми актами, регулирующими отношения, возникшие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

2) предоставления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение Заявителем платы за предоставление муниципальной услуги, которая находится в распоряжении органа, предоставляющего муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов. Пользователь вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие муниципальную услугу по собственной инициативе;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в государственные органы, органы местного самоуправления, организации;

4) представление 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 следующих случаев:

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

б) наличие 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 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 муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, работника организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо руководителя организации, предусмотренной частью 1.1. статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

2.12. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме запроса о предоставлении муниципальной услуги и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме заявления о предоставлении муниципальной услуги и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, приведен в приложении № 4 к настоящему административному регламенту.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении

муниципальной услуги, приведен в приложении № 4 к настоящему административному регламенту.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур

3.1. Перечень осуществляемых при предоставлении муниципальной услуги административных процедур

3.1.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур:

- 1) профилирование заявителя;
- 2) прием заявления и документов и (или) информации, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- 3) принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги;
- 4) предоставление результата муниципальной услуги.

4. Способы информирования заявителя об изменении статуса рассмотрения заявления о предоставлении муниципальной услуги

4.1. Информация о ходе рассмотрения запроса о предоставлении муниципальной услуги может быть получена заявителем при его личном обращении либо по телефону муниципального учреждения, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.

4.1.1. Способ получения сведений о местах нахождения и графике работы муниципальных учреждений, а также о других органах власти и организациях, обращение в которые необходимо для получения муниципальной услуги:

- обращение по адресам, указанным в настоящем административном регламенте (приложение № 7);
- справочные телефоны муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальную услугу, адрес официального сайта администрации муниципального образования город Новотроицк и исполнителей в сети Интернет, адреса их электронной почты;
- информационное обеспечение по предоставлению муниципальной услуги осуществляется комитетом по культуре администрации муниципального образования город Новотроицк (далее – Комитет по культуре), а также муниципальными учреждениями;
- для получения информации заинтересованные лица вправе обратиться в муниципальное учреждение, осуществляющее предоставление муниципальной услуги, в Комитет по культуре (приложение № 7).

Приложение № 1
к Административному регламенту

**Идентификаторы категорий (признаков)
заявителей в табличной форме**

Таблица 1. Перечень результатов предоставления муниципальной услуги

№ п/п	Признак заявителя	Значения признака заявителя
Результат муниципальной услуги, за которым обращается заявитель «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»		
1.	Категория заявителя	Услуга предоставляется любым заинтересованным лицам, в том числе физическим лицам, юридическим лицам (далее – заявитель), а также их представителям.
2.	Лицо, обратившееся за предоставлением муниципальной услуги	- физическое лицо (заявитель); участники юридического лица в предусмотренных

Таблица 2. Перечень отдельных признаков заявителей

№ п/п	Признаки заявителей
Результат предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»	
1.	заявитель, обратившийся лично
2.	заявитель, обратившийся через уполномоченного представителя

Таблица 3. Перечень общих признаков заявителей

№ п/п	Признак заявителя	Значения признака заявителя
Результат предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»		
1.	Категория заявителя	Услуга предоставляется любым заинтересованным лицам, в том числе физическим лицам, юридическим лицам (далее – заявитель), а также их представителям.
2.	Заявитель обратился лично или через представителя	1. обратившиеся лично; 2. обратившиеся через уполномоченного представителя

Приложение № 2
к Административному регламенту

Перечень признаков заявителей

Признак заявителя	Значения признака заявителя
1. Категория заявителя	1. Физическое лицо. 2. Юридическое лицо.
2. Кто обращается за услугой? <i>(вопрос только для очного приема)</i>	1. Заявитель обратился лично. 2. Обратился представитель заявителя.
3. Форма заявления (запроса)	3. По предоставлению услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»

Приложение № 3
к Административному регламенту

Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Таблица 1

При обращении с заявлением о предоставлении муниципальной услуги: Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые заявитель должен представить самостоятельно:	
Наименование документа	Форма документа
Для получения муниципальной услуги при обращении в библиотеки муниципального учреждения требуется прохождение процедуры регистрации с предоставлением персональных данных и оформления регистрационной карточки (приложение № 8) и читательского формуляра (приложение № 9): - для получения муниципальной услуги необходимо предъявление документа, удостоверяющего личность; - граждане, не достигшие 14 лет, регистрируются на основании документов, представленных их родителями или иными законными представителями с их письменного согласия; - юридическое лицо предоставляет доверенность на представление интересов юридического лица и удостоверение личности представителя интересов юридического лица На основании представленных документов работник библиотеки муниципального учреждения заполняет читательский формуляр. Предоставление муниципальной услуги пользователю в дальнейшем осуществляется при наличии читательского формуляра. Перерегистрация пользователей библиотекой для уточнения их данных производится ежегодно. При получении услуги в электронном виде (через официальный сайт муниципального учреждения) документы не требуются. Если для предоставления муниципальной услуги необходимо предоставление информации о другом лице, не являющемся пользователем, при обращении за	паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации;

получением муниципальной услуги пользователь дополнительно представляет документы, подтверждающие наличие согласия указанных лиц или их законных представителей на обработку персональных данных указанных лиц, а также полномочие пользователя действовать от имени указанных лиц или их законных представителей при передаче персональных данных в учреждение.	
Исчерпывающий перечень документов, находящихся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций, которые заявитель или представитель заявителя также вправе представить самостоятельно	
отсутствуют	

Таблица 2

Способы подачи документов и информации для предоставления муниципальной услуги:
- личное обращение в муниципальное учреждение, предоставляющее услугу; - обращение к представителю муниципального учреждения в ходе организации выездного обслуживания с использованием книжного фонда муниципального учреждения; - обращение удаленно, через сеть Интернет.
Идентификаторы категорий (признаков) заявителей указаны в приложении № 1 к административному регламенту

Приложение № 4
к Административному регламенту

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме заявления о предоставлении муниципальной услуги и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги

Таблица 1

№ п/п	Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов
1	отсутствие полного пакета надлежаще оформленных документов, необходимого для решения вопроса о предоставлении муниципальной услуги; - предоставленные документы не соответствуют следующим требованиям, установленным законодательством Российской Федерации: 1) тексты документов должны быть написаны разборчиво, с указанием фамилии, имени, отчества заявителя, адреса их места жительства; 2) в документах не должно быть подчисток, приписок, зачёркнутых слов и иных, не оговорённых исправлений; 3) документы не должны быть исполнены карандашом; 4) документы не должны иметь серьёзных повреждений, наличие которых не позволяет однозначного истолкования их содержания.

Таблица 2

Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрены.

Таблица 3

№ п/п	Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги
1	нарушение Правил пользования учреждением, разработанных в соответствии с Уставом муниципального учреждения и регламентирующих отношения между муниципальным учреждением и пользователями, права, обязанности и ответственность
2	обращение за получением муниципальной услуги в дни и часы, в которые муниципальное учреждение закрыто для посещения посетителями
3	несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги
4	причины технического характера

Приложение № 5
к Административному регламенту

Описание административных процедур и административных действий

№ п/п	Исполнитель	Наименование процедуры	Сроки выполнения
1	Уполномоченное лицо	Обращение и регистрация (перерегистрация) Заявителя. <i>Стационарное обслуживание:</i> Основанием для начала исполнения административной процедуры является обращение заявителя в муниципальное учреждение, которое несет ответственность за предоставление муниципальной услуги и, в свою очередь, информирует заявителя о порядке предоставления муниципальной услуги, а также обращение заявителя с документами, предусмотренными приложением №3 настоящего Регламента, необходимыми для предоставления муниципальной услуги. В случае обращения заявителя в муниципальное учреждение с документами, необходимыми для предоставления муниципальной услуги, должностное лицо муниципального учреждения, ответственное за приём документов, принимает от заявителя документы и осуществляет проверку документов в соответствии с приложением №3 настоящего Регламента. <i>Вне стационара:</i> Основанием для начала исполнения административной процедуры является обращение заявителя в муниципальное учреждение или к представителю муниципального учреждения, которое несет ответственность за предоставление муниципальной услуги и, в свою очередь, информирует заявителя о порядке предоставления муниципальной услуги, а также обращение заявителя с документами, предусмотренными п. 2 приложением №3. настоящего Регламента, необходимыми для предоставления муниципальной услуги. В случае обращения заявителя в муниципальное учреждение или к представителю муниципального учреждения с	

	документами, необходимыми для предоставления муниципальной услуги, должностное лицо муниципального учреждения, ответственное за приём документов, принимает от заявителя документы и осуществляет проверку документов в соответствии с приложением №3 настоящего Регламента. <i>Удаленно через сеть Интернет:</i> Основанием для начала исполнения административной процедуры является обращение заявителя на официальный сайт муниципального учреждения, которое несет ответственность за предоставление муниципальной услуги, в сети Интернет, на котором представлен порядок предоставления муниципальной услуги. Для получения муниципальной услуги в электронном виде документы не требуются. <i>Приём и проверка документов.</i> Основанием для начала исполнения административной процедуры является получение должностным лицом муниципального учреждения документов, указанных в приложении № 3 настоящего Регламента. Уполномоченное лицо муниципального учреждения проверяет наличие всех необходимых документов, а также соответствие представленных документов требованиям законодательства Российской Федерации. В случае если заявителем представлены все документы, и они соответствуют требованиям законодательства, должностное лицо муниципального учреждения осуществляет оформление регистрационной карточки Заявителя. Для оформления регистрационной карточки читателя заявитель предоставляет следующие сведения о потребителе муниципальной услуги: фамилия, имя, отчество, дата рождения, место учёбы, работы, занимаемая должность, сведения о регистрации по месту жительства, телефон, адрес электронной почты, паспортные данные. <i>При перерегистрации заявителя должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, выполняет следующие действия:</i>
--	--

		- сверяет персональные данные заявителя, зафиксированные в регистрационной картотеке, с документом, удостоверяющим личность; - в случае изменения персональных данных редактирует учётную запись в регистрационной картотеке и подтверждает их личной подписью заявителя. При перерегистрации пользователя муниципальной услуги документы не предъявляются. Предоставление муниципальной услуги заявителю включает в себя следующие административные процедуры: - запись (перерегистрация) заявителя в библиотеку. - выдача документа из фондов библиотеки заявителю. - ответ на запрос заявителя. - обслуживание пользователей в режиме удаленного доступа. - проведение культурно-просветительских и образовательных мероприятий, утвержденных планом работы библиотеки. Запись (перерегистрация) заявителя в библиотеку. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя к должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги. В случае первичного обращения заявителя, должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, выполняет следующие действия: — знакомит заявителя с Правилами пользования библиотекой; Правилами предоставления доступа к информационно-телекоммуникационной сети Интернет в библиотеке; — оформляет заявителю регистрационную карточку, читательский формуляр. В случае повторного обращения заявителя, должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, выполняет следующие действия: - сверяет персональные данные заявителя, зафиксированные в единой
--	--	---

		регистрационной картотеке с документом, удостоверяющим личность; - в случае изменения персональных данных редактирует учётную запись в регистрационной картотеке и подтверждает их личной подписью заявителя; - в случае наличия у заявителя несвоевременного возвращения полученных из фонда библиотеки изданий должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, приостанавливает возможность получения муниципальной услуги до возврата полученных изданий в библиотеку. Результатом административной процедуры является оформление заявителю регистрационной карточки, читательского формуляра (либо перерегистрация заявителя в библиотеке). Выдача документов из фондов библиотеки заявителю. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя к должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги. Выдача документов из фондов библиотеки осуществляется в следующих формах библиотечного обслуживания: - выдача документов для работы в помещении библиотеки (осуществляется в читальном зале); - выдача документов для использования вне библиотеки - для заявителей, имеющих постоянную регистрацию в городе Новотроицке (осуществляется на абонементе). Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, выполняет следующие действия при выдаче документа из фондов библиотеки в читальном зале. Выдача печатных изданий: - принимает запрос у заявителя на выдачу изданий; - подбирает запрашиваемый документ; - проверяет документ на наличие дефектов; - делает отметку в листке возврата; - записывает сведения о документе в читательский формуляр; - получает личную роспись заявителя в
--	--	--

		читательском формуляре; - принимает документы от заявителя: каждый сданный документ сверяет с записью в читательском формуляре, проверяет документ на наличие дефектов. Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, выполняет следующие действия при выдаче документов из фондов библиотеки на абонементе: - знакомит заявителя с системой расстановки фонда (при первом посещении); - проверяет наличие запрашиваемого документа в СПА библиотеки и наличие издания на полке; - выдаёт документы заявителю: находит читательский формуляр, указывает срок в листке возврата, проверяет наличие страниц, записывает документы в читательский формуляр, получает личную роспись заявителя в читательском формуляре; - принимает документ от заявителя: находит читательский формуляр, сверяет записи в читательском формуляре с инвентарным номером документа, вычеркивает из читательского формуляра инвентарный номер, ставит роспись о приеме документа, проверяет документ на наличие дефектов; - продлевает срок пользования документом: находит читательский формуляр, делает отметку о продлении срока пользования. Результатом административной процедуры является выдача документа из фондов библиотеки заявителю. Ответ на запрос заявителя. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя к должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги. Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, выполняет следующие действия: - принимает запрос у заявителя на получение справки; - уточняет тему, целевое и читательское назначение, полноту источников, типы, виды документов, хронологические рамки запросов; - выполняет запрос письменно или устно; - предоставляет информацию заявителю.
--	--	---

		Результатом административной процедуры является выдача справки в соответствии с информационным запросом заявителя. Обслуживание пользователей в режиме удаленного доступа. Основанием для начала административной процедуры является удаленный доступ заявителя и обращение к справочно-поисковому аппарату и базам данных посредством сети Интернет. Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, обеспечивает размещение баз данных на сайте библиотеки. Результатом административной процедуры является получение информации или списка документов, соответствующей запросу заявителя. Предоставление доступа к электронным базам данных производится в сроки, зависящие от скорости Интернета на оборудовании Заявителя, и могут варьироваться в зависимости от загруженности серверного оборудования и оперативной памяти при пользовании библиотечными компьютерами. Проведение культурно-просветительских и образовательных мероприятий, утвержденных планом работы библиотеки. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя к должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги. Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, обеспечивает проведение мероприятия в соответствии с поданными заявками (просмотр и отбор документов, консультации, организация мероприятия). Результатом административной процедуры является участие заявителя в мероприятии, проводимом библиотекой.
--	--	---

Приложение № 6
к Административному регламенту

ФОРМА
уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги
Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки

Реквизиты муниципального учреждения, предоставляющего услугу	Сведения о заявителе (физическое лицо): Фамилия, имя, отчество заявителя (отчество при наличии) _____ Адрес регистрации _____ серия паспорта _____ номер паспорта _____ дата выдачи паспорта _____ орган, выдавший паспорт: _____ почтовый адрес: _____ телефон: _____ Наименование документа, подтверждающего полномочия представителя _____ Номер документа _____ Дата выдачи документа, подтверждающего полномочия представителя _____ наименование органа, выдавшего документ _____ Сведения о заявителе (юридическое лицо): наименование организации _____ юридический адрес _____ почтовый адрес _____ телефон: _____
--	--

УВЕДОМЛЕНИЕ

Об отказе в предоставлении муниципальной услуги
Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки

от «__» _____ 20__ г.

№ _____

Уважаемая (ый) _____!
(фамилия, имя, отчество (при наличии))

На Ваше заявление (запрос) о предоставлении муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»

(предмет заявления (запроса))

Поступившее

В _____,
_____, Вам отказано
(дата направления заявления (запроса), входящий номер)

в предоставлении муниципальной услуги на основании:
_____.
(основания отказа в соответствии с административным регламентом)

Вы вправе повторно обратиться в орган, уполномоченный на
предоставление услуги с заявлением (запросом) о предоставлении услуги
после устранения указанных нарушений. Данный отказ может быть
обжалован в досудебном порядке путем направления жалобы в орган,
уполномоченный на предоставление услуги, а также в судебном порядке.

(должностное лицо (работник))

(подпись)

(инициалы, фамилия) имеющее право
принять решение об отказе в
предоставлении муниципальной услуги)

М.П.

Приложение № 7
к Административному
регламенту

Сведения о библиотеках муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу

Учреждения	Адреса	Телефон, e-mail, адрес официального сайта	Режим работы
Центральная городская библиотека им.А.М. Горького	462353 Оренбургская область, город Новотроицк, ул. Жукова, д. 4	(3537) 67 69 76, (3537) 67 51 05 E-mail: maukcbs@yandex.ru официальный сайт: http://biblio56.ru	Понедельник – четверг: 10.00 – 19.00 Пятница, воскресенье: 10.00 – 18.00 Суббота – выходной Последний четверг каждого месяца – санитарный день
Центральная детская библиотека	462359, Оренбургская область, город Новотроицк, ул. Советская, д. 82	(3537) 64 03 40 E-mail: novotroick.cdb@bk.ru официальный сайт: http://biblio56.ru	Понедельник – четверг: 10.00 – 19.00 Пятница, суббота: 10.00 – 18.00 Воскресенье – выходной Последний четверг каждого месяца – санитарный день
Модельная Библиотека семейного чтения	462363, Оренбургская область, город Новотроицк, ул. Уральская, д. 23 «А»	(3537) 62 22 11 E-mail: http://bsh4_23a@mail.ru официальный сайт: http://biblio56.ru	Понедельник – четверг: 10.00 – 19.00 Пятница, воскресенье: 10.00 – 18.00 Суббота – выходной Последний четверг каждого месяца – санитарный день

Детская библиотека «Алые паруса»	462356, Оренбургская область, город Новотроицк, ул. Ситкина, д. 7	(3537) 67 83 68 E-mail: alyeparusa.bib@yandex.ru официальный сайт: http://biblio56.ru	Понедельник – четверг: 10.00 – 19.00 Пятница, суббота: 10.00 – 18.00 Воскресенье – выходной Последний четверг каждого месяца – санитарный день
Библиотека села Хабарное	462372, Оренбургская область, село Хабарное, ул. Центральная, д. 4	(3537) 64 99 20 E-mail: bibl.xabarnoe@yandex.ru официальный сайт: http://biblio56.ru	Понедельник: 11.30 – 15.00 Вторник, среда, пятница: 13.00 – 16.30 Четверг: 13.00 – 17.00 Суббота, воскресенье – выходной Последний четверг каждого месяца – санитарный день
Библиотека села Пригорное	462357, Оренбургская область, село Пригорное, ул. М. Горького, д. 10	(3537) 64 95 07 E-mail: kravtsova.oksana75@ yandex.ru официальный сайт: http://biblio56.ru	Понедельник – четверг: 15.00 – 18.15 пятница: 10.00 – 15.00 Суббота, воскресенье – выходной Последний четверг каждого месяца – санитарный день
Библиотека поселка Новорудный	462375, Оренбургская область, поселок Новорудный, ул. Советская, д. 98	(3537) 64 92 72 E-mail: biblioteka- muzei2013@yandex.ru официальный сайт: http://biblio56.ru	Понедельник: 10.00 – 14.00 Вторник – пятница: 13.30 – 17.00 Суббота, воскресенье – выходной Последний четверг каждого месяца –

Библиотека поселка Аккермановка	462371, Оренбургская область, поселок Аккермановка, ул. Центральная, д. 56 «Б»	E-mail: lyubov.berezhnowa@yandex.ru официальный сайт: http://biblio56.ru	санитарный день Вторник – четверг: 13.00 – 16.12 Пятница: 10.00 – 15.12 Суббота: 12.00 – 15.12 Воскресенье, понедельник – выходные дни Последний четверг каждого месяца – санитарный день
------------------------------------	--	---	--

Сведения о комитете по культуре администрации муниципального образования город Новотроицк

Наименование Учреждения	Юридический адрес	Телефон, адрес Интернет-сайта	Режим работы
Комитет по культуре администрации муниципального образования город Новотроицк	462359, Оренбургская область, город Новотроицк, ул. Советская, д. 80, кабинеты № 59, № 52	Тел. приемной: (3537) 64 01 03 E-mail: kultura-k@mail.ru официальный сайт: https://novadmin.orb.ru	Понедельник –четверг: 08.00 - 17.12 Пятница: 08.00 - 16.12 Обед: 12.00 - 13.00

Сведения о должностных лицах администрации муниципального образования город Новотроицк

Должность, Ф.И.О.	Юридический адрес	Телефон, адрес Интернет-сайта	Режим работы
Глава муниципального образования город Новотроицк	462359, Оренбургская область, город Новотроицк, ул. Советская, д. 80, кабинеты №31	(3537) 67 21 27 E-mail: adm-nvk@mail.orb.ru официальный сайт: https://novadmin.orb.ru	Понедельник –четверг: 08.00 - 17.12 Пятница: 08.00 - 16.12 Обед: 12.00 - 13.00 (предварительная запись по телефону)
Заместитель главы муниципального образования город Новотроицк по социальным вопросам	462359, Оренбургская область, город Новотроицк, ул. Советская, д. 80, кабинеты №41	(3537) 62 04 04 E-mail: adm-nvk@mail.orb.ru официальный сайт: https://novadmin.orb.ru	Понедельник –четверг: 08.00 - 17.12 Пятница: 08.00 - 16.12 Обед: 12.00 - 13.00 (предварительная запись по телефону)

Приложение № 8
к Административному регламенту

Бланки регистрационной карточки читателя

РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТОЧКА ЧИТАТЕЛЯ									
Номер									
Год									
Фамилия Имя Отчество _____ Дата рождения _____ Образование _____ Место работы _____ Должность _____ Место учёбы, класс/курс _____ Адрес фактический _____ Телефон _____ Электронная почта _____									

Я, (ФИО) _____,			
Паспорт	серия _____	номер _____	выдан _____
_____ дата выдачи _____			
Адрес регистрации _____			
Подтверждаю, что ознакомлен(а) с Правилами пользования МАУК «ЦБС муниципального образования город Новотроицк» и обязуюсь их выполнять. Согласен(а) с тем, что библиотека может отказать мне в обслуживании в случае их нарушения. В случае порчи или утраты книг и других документов из фондов библиотеки обязуюсь полностью возместить нанесённый библиотеке ущерб. Даю согласие на обработку и использование персональных данных в соответствии с Положением об обработке персональных данных пользователей МАУК «ЦБС муниципального образования город Новотроицк». Согласен(а) с правом библиотеки напоминать о взятых на дом изданиях в случае просрочки даты их возврата путём телефонных звонков и напоминаний по электронной почте. Согласен(а) на получение информации о новых поступлениях и событиях библиотеки. Данное согласие действует до моего прямого отказа от пользования услугами библиотеки.			
_____		«_____» _____ 20____ г.	
Подпись читателя		Расшифровка подписи	

РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТОЧКА ЧИТАТЕЛЯ ДЕТСКОЙ БИБЛИОТЕКИ

Номер									
Год									

Фамилия Имя Отчество _____

Дата рождения _____

Место учёбы, класс _____

Адрес фактический _____

Телефон _____

Электронная почта _____

Сведения о родителях (поручителях)

ФИО (отец/мать) _____,
Паспорт _____ серия _____ номер _____ выдан _____
_____ дата выдачи _____

Адрес регистрации _____

Подтверждаю, что ознакомлен(а) с Правилами пользования МАУК «ЦБС муниципального образования город Новотроицк» и обязуюсь их выполнять. Согласен(а) с условиями оказания моему ребёнку библиотечных услуг в объёме и на условиях, предусмотренных Правилами. В случае порчи или утраты книг и других документов из фондов библиотеки обязуюсь полностью возместить нанесённый библиотеке ущерб.

Даю своё согласие на обработку и использование персональных данных, указанных в регистрационной карточке, в соответствии с Положением об обработке персональных данных пользователей МАУК «ЦБС муниципального образования город Новотроицк». Данное согласие действует до отказа пользования услугами библиотеки, выраженного мною лично от лица моего ребёнка в письменной или устной форме.

Согласен(а) с правом библиотеки напоминать о взятых на дом изданиях в случае просрочки даты их возврата путём телефонных звонков и напоминаний по электронной почте. Согласен(а) на получение информации о новых поступлениях и событиях библиотеки.

_____ «_____» _____ 20____ г.
Подпись читателя _____ Расшифровка подписи _____

Приложение № 9
к Административному регламенту

Бланк читательского формуляра

ФОРМУЛЯР ЧИТАТЕЛЯ						ЗАМЕТКИ БИБЛИОТЕКАРЯ
№						
Год						
Фамилия _____						
Имя _____						
Отчество _____						
Год рождения _____						
Читательская категория _____						
Состоит читателем библиотеки с _____						
Дата перерегистрации _____						
Правила библиотеки обязуюсь выполнять _____ (подпись читателя)						

Приложение № 10
к Административному регламенту

Перечень условных обозначений и сокращений

Административный регламент - административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»;

Заявитель – любое заинтересованное лицо, в том числе, физическое лицо, юридическое лицо, а также их представитель;

Бланк регистрационной карточки читателя, по форме приложений № 8 к настоящему административному регламенту;

Уведомление об отказе – уведомлением об отказе в предоставлении услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки», по форме приложения № 6 к настоящему административному регламенту;

КпК – комитет по культуре администрации муниципального образования город Новотроицк;

Муниципальная услуга - библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки;

МАУК «ЦБС МО г. Новотроицк» - муниципальное автономное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система муниципального образования город Новотроицк»;

Муниципальное учреждение - муниципальное автономное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система муниципального образования город Новотроицк».