проект

|  |
| --- |
| Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» |

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления государственной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (прилагается).

2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр И.Х.Аюпова

Утвержден

приказом Министерства культуры

Республики Татарстан

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

**Административный регламент**

**предоставления государственной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления государственной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее – Регламент) устанавливает стандарт и порядок предоставления государственной услуги по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки (далее – государственная услуга).

1.2. Получателями государственной услуги являются физические лица вне зависимости от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, места жительства и места регистрации, а также юридические лица (далее – заявители).

1.3. Государственная услуга предоставляется [государственным бюджетным учреждением культуры Республики Татарстан «Национальная библиотека Республики Татарстан](https://egrul.nalog.ru/index.html)», [государственным бюджетным учреждением культуры Республики Татарстан «Республиканская детская библиотека](https://egrul.nalog.ru/index.html)», [государственным бюджетным учреждением культуры Республики Татарстан «Республиканская юношеская библиотека](https://egrul.nalog.ru/index.html)», [государственным бюджетным учреждением культуры Республики Татарстан «Республиканская специальная библиотека для слепых и слабовидящих](https://egrul.nalog.ru/index.html)» (далее – Библиотеки).

1.4. Место нахождения график работы и адреса официальных сайтов Библиотек:

1.4.1. Место нахождения [государственного бюджетного учреждения культуры Республики Татарстан «Национальная библиотека Республики Татарстан](https://egrul.nalog.ru/index.html)»: 420111, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Кремлевская, 33, адрес официального сайта: https://kitaphane.tatarstan.ru.

График работы: понедельник – четверг с 9.00 до 20.00, суббота, воскресенье – с 9.00 до 18.00, без обеда. Выходной день – пятница. Санитарный день – последняя среда каждого месяца;

1.4.2. Место нахождения [государственного бюджетного учреждения культуры Республики Татарстан «Республиканская детская библиотека](https://egrul.nalog.ru/index.html)»: 420126, Республика Татарстан, г. Казань, пр. Ямашева, д. 81, адрес официального сайта: http://rdb.tatar;

График работы: вторник – суббота с 09.00 до 19.00, без обеда. Выходные – понедельник, воскресенье. Санитарный день – последний четверг каждого месяца;

1.4.3. [Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Татарстан «Республиканская юношеская библиотека](https://egrul.nalog.ru/index.html)»: 420044, Республика Татарстан, г.Казань, пр. Ибрагимова, д. 53Б, адрес официального сайта: http://www.ryltat.ru.

График работы: ежедневно с 10:00 до 20:00, кроме понедельника, без обеда. Санитарный день – последняя пятница каждого месяца;

1.4.4. [Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Татарстан «Республиканская специальная библиотека для слепых и слабовидящих](https://egrul.nalog.ru/index.html)»: 420095, Республика Татарстан, г.Казань, ул. Серова, д. 3, адрес официального сайта: https://rsbsrt.ru.

График работы: ежедневно с 8.00 до 17.00, кроме воскресенья, без обеда. Санитарный день – последний вторник каждого месяца.

1.4.5. Информация о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресе электронной почты Библиотек размещается на официальных сайтах Библиотек (https://kitaphane.tatarstan.ru, http://rdb.tatar, http://www.ryltat.ru, https://rsbsrt.ru) (далее – официальные сайты Библиотек), в государственной информационной системе «Реестр государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан» и на Портале государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан.

1.5. График приема заявлений от заявителей: ежедневно, кроме выходных, санитарных и нерабочих праздничных дней, в часы работы Библиотек, установленные пунктами 1.4.1 – 1.4.4 настоящего Регламента.

1.6. Информация о государственной услуге, а также о месте нахождения и графике работы Библиотек может быть получена:

1) посредством информационных стендов о государственной услуге, содержащих визуальную и текстовую информацию о государственной услуге, расположенных в помещениях Библиотек, для работы с заявителями;

2) посредством сети «Интернет»:

на официальном сайте Министерства культуры Республики Татарстан ([https://mincult.tatarstan.ru](https://mincult.tatarstan.ru/));

на официальных сайтах Библиотек;

на Портале государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан (http://uslugi.tatarstan.ru);

на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (http://www.gosuslugi.ru);

3) при устном обращении в Библиотеки (лично или по телефону);

4) при письменном (в том числе в форме электронного документа) обращении в Библиотеки.

1.7. Информация по вопросам предоставления государственной услуги размещается ответственным специалистом, определяемым локальным правовым актом Библиотеки, на официальных сайтах Библиотек и на информационных стендах в Библиотек в помещениях Библиотек для работы с заявителями. Информация на государственных языках Республики Татарстан, размещаемая на информационных стендах и на официальных сайтах Библиотек, включает сведения о государственной услуге, содержащиеся в пунктах (подпунктах) 1.1, 1.4.1-1.44, 2.3, 2.5, 2.8, 2.10, 2.11, 5.1 настоящего Регламента.

1.8. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги (с указанием реквизитов нормативных правовых актов и источников их официального опубликования), размещен на официальном сайте Министерства культуры Республики Татарстан ([https://mincult.tatarstan.ru](https://mincult.tatarstan.ru/)), в государственной информационной системе «Реестр государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан».

1.9. В настоящем Регламенте используются следующие понятия и определения:

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

библиотечный фонд – совокупность документов различного назначения и статуса, организационно и функционально связанных между собой, подлежащих учету, комплектованию, хранению и использованию в целях библиотечного обслуживания населения.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование требования стандарта | Содержание требования стандарта | Нормативный акт, устанавливающий услугу или требование |
| 2.1. Наименование государственной услуги | Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки | Федеральный закон от 29 декабря 1994 года №78-ФЗ «О библиотечном деле» |
| 2.2. Наименование органа, непосредственно предоставляющего государственную услугу | Библиотеки | Федеральный закон от 29 декабря 1994 года №78-ФЗ «О библиотечном деле» |
| 2.3. Описание результата предоставления государственной услуги | - библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание заявителей;- отказ в предоставлении государственной услуги.  | Федеральный закон от 29 декабря 1994 года №78-ФЗ «О библиотечном деле» |
| 2.4. Срок предоставления государственной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении государственной услуги, срок приостановления предоставления государственной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации,срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги | Государственная услуга предоставляется заявителям в сроки, не превышающие типовые отраслевые нормы труда на работы, выполняемые в Библиотеках.Предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда вне Библиотеки производится на срок не более 30 календарных дней.Предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда в читальном зале, а также предоставление других форм библиотечно-информационных услуг производятся в течение рабочего дня Библиотеки.Индивидуальное устное консультирование каждого заявителя сотрудником Библиотеки не может превышать 10 минут. | Федеральный закон от 29 декабря 1994 года №78-ФЗ «О библиотечном деле»Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках» |
| 2.5. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления | Для получения государственной услуги заявителям, являющимся физическими лицами, требуется прохождение процедуры регистрации (записи) с оформлением единого электронного читательского билета (в форме пластиковой карты с персональным штрих-кодом) или временного читательского билета. Заявителям, являющимся юридическими лицами, для получения государственной услуги необходимо заключить договор на библиотечное обслуживание.Государственная услуга в части обслуживания в режиме абонемента и обслуживания в режиме читального зала предоставляется заявителям, являющимся юридическими лицами, в лице их представителей (далее – представители заявителя) в порядке, установленном для получения государственной услуги заявителями, являющимися физическими лицами.Процедура регистрации заявителя проводится в соответствии с Правилами пользования библиотекой, утвержденными руководителем Библиотеки по согласованию с Министерством культуры Республики Татарстан.Перечень документов необходимых для получения государственной услуги:1) при первичном обращении за государственной услугой: – для заявителей, являющихся физическими лицами, – документ, удостоверяющий личность (паспорт гражданина Российской Федерации или документ его заменяющий; паспорт иностранного гражданина или документ его заменяющий; для лиц до 14-ти лет документ, удостоверяющий личность их родителей или иных законных представителей; документ, подтверждающий невозможность заявителя читать обычный текст (для пользователей [Государственного бюджетного учреждения культуры Республики Татарстан «Республиканская специальная библиотека для слепых и слабовидящих](https://egrul.nalog.ru/index.html)»);– для заявителей, являющихся юридическими лицами: а) договор, заключенный между заявителем, являющимся юридическим лицом, и Библиотекой, на обслуживание заявителя, являющегося юридическим лицом;б) доверенность на представление интересов заявителя, являющегося юридическим лицом, а также документ, удостоверяющий личность представителя заявителя.2) При повторном обращении за государственной услугой:– для заявителей, являющихся физическими лицами, – читательский билет;– для заявителей, являющихся юридическими лицами: а) договор, заключенный между заявителем, являющимся юридическим лицом, и Библиотекой, на обслуживание заявителя, являющегося юридическим лицом;б) доверенность на представление интересов заявителя, являющегося юридическим лицом, а также документ, удостоверяющий личность представителя заявителя.Для получения государственной услуги в интерактивном режиме посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», почтовой, телефонной связи документы, удостоверяющие личность, заявителем не представляются. | Федеральный закон от 29 декабря 1994 года №78-ФЗ «О библиотечном деле» |
| 2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления; государственный орган, орган местного самоуправления либо организация, в распоряжении которых находятся данные документы | Представление документов, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления; государственный орган, орган местного самоуправления либо организация, в распоряжении которых находятся данные документы, для получения государственной услуги не требуется. | Федеральный закон от 29 декабря 1994 года №78-ФЗ «О библиотечном деле» |
| 2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги | Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги: - обращение заявителя не относится по существу к предоставлению государственной услуги;- заявителем/представителем заявителя не представлены документы, необходимые для предоставления государственной услуги. | Федеральный закон от 29 декабря 1994 года №78-ФЗ «О библиотечном деле» |
| 2.8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении услуги | В предоставлении доступа к государственной услуге может быть отказано в случаях:исключения государственной услуги из общероссийского базового (отраслевого) перечня (классификатора) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам;ликвидации или реорганизации Библиотеки;обращения за получением государственной услуги в дни и часы, в которые Библиотека закрыта для посещения;несоблюдения правил пользования Библиотекой, в том числе:непредъявления документов, дающих право на получение государственной услуги;нарушения сроков возврата документов, взятых во временное пользование;причинения ущерба Библиотеке: утеря, порча документа и имущества;если заявитель/представитель заявителя находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды исходит резкий неприятный запах; его одежда имеет выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества Библиотеки и одежды других посетителей. | Федеральный закон от 29 декабря 1994 года №78-ФЗ «О библиотечном деле»Постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 17.05.2013 № 327 «Об утверждении Стандарта качества государственной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» |
| 2.9. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление услуги. В данном подразделе указывается размер государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление услуги, или ссылка на положение нормативного правового акта, в котором установлен размер такой пошлины или платы | Государственная услуга предоставляется на безвозмездной основе. | Федеральный закон от 29 декабря 1994 года №78-ФЗ «О библиотечном деле» |
| 2.10. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги | Предоставление необходимых и обязательных услуг не требуется. | Федеральный закон от 29 декабря 1994 года №78-ФЗ «О библиотечном деле» |
| 2.11. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы | Предоставление необходимых и обязательных услуг не требуется. | Федеральный закон от 29 декабря 1994 года №78-ФЗ «О библиотечном деле» |
| 2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении услуги, и при получении результата предоставления таких услуг | Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении его результата не должен превышать 15 минут. | Федеральный закон от 29 декабря 1994 года №78-ФЗ «О библиотечном деле» |
| 2.13. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении услуги, в том числе в электронной форме | Срок регистрации запроса заявителя не должен превышать 10 минут с моменты подачи. | Федеральный закон от 29 декабря 1994 года №78-ФЗ «О библиотечном деле» |
| 2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой услуги, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с федеральным законодательством и законодательством Республики Татарстан о социальной защите инвалидов | Государственная услуга должна оказываться в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для заявителей. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических, технических норм и правил, противопожарной и антитеррористической безопасности, требованиям безопасности и охраны труда.Планировка и размещение подразделений и служб Библиотеки должны обеспечивать заявителям удобство пользования и работы в ней.Библиотека должна быть обеспечена подсобными, санитарно-бытовыми и административно-хозяйственными помещениями. Для размещения ресурсов и организации производственных процессов Библиотека должна быть оборудована предметами библиотечной мебели и средствами технического оснащения, специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных правовых актов, обеспечивающих надлежащее качество предоставления государственной услуги.Библиотека обеспечивает инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников):условия для беспрепятственного доступа в Библиотеку и предоставления государственной услуги;возможность самостоятельного передвижения по территории Библиотеки, входа и выхода из Библиотеки, 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, и оказание им помощи на территории Библиотеки;надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов в Библиотеку и к оказываемым государственным услугам;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 в Библиотеку 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 Библиотеки помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственной услуги наравне с другими получателями государственной услуги. | Федеральный закон от 29 декабря 1994 года №78-ФЗ «О библиотечном деле»Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»Постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 17.05.2013 № 327 «Об утверждении Стандарта качества государственной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» |
| 2.15. Показатели доступности и качества услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), в любом территориальном подразделении органа исполнительной власти, по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона (далее - комплексный запрос) | Показателями доступности государственной услуги являются:расположенность помещений Библиотек в зоне доступности к общественному транспорту;наличие необходимого количества специалистов, а также помещений, в которых осуществляется прием документов от заявителей;наличие исчерпывающей информации о способах, порядке и сроках предоставления государственной услуги на информационных стендах, информационных ресурсах Библиотек в сети Интернет, на Едином портале государственных и муниципальных услуг;доступность для инвалидов помещений, в которых предоставляется государственная услуга;оказание помощи инвалидам в преодолении иных барьеров, не связанных с обеспечением доступности помещений для инвалидов, мешающих получению ими государственных услуг наравне с другими лицами;возможность подачи заявления и получения результата государственной услуги через личный кабинет на Портале государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан (после реализации такой возможности).Качество предоставления государственной услуги характеризуется отсутствием:очередей при предоставлении государственной услуги;нарушений сроков предоставления государственной услуги;жалоб на действия (бездействие) руководителей и сотрудников Библиотек при предоставлении государственной услуги.Количество взаимодействий заявителей с сотрудниками Библиотек при подаче документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и получении результата государственной услуги непосредственно – не более двух (без учета консультаций).Продолжительность взаимодействия с заявителем – не более 15 минут.Предоставление государственной услуги по экстерриториальному принципу и по комплексному запросу не осуществляется.  | Постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 17.05.2013 № 327 «Об утверждении Стандарта качества государственной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» |
| 2.16. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу (в случае, если государственная услуга предоставляется по экстерриториальному принципу) и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме | Консультация о порядке предоставления государственной услуги может быть получена в электронной форме через Интернет-приемную официального сайта Министерства культуры Республики Татарстан ([https://mincult.tatarstan.ru](https://mincult.tatarstan.ru/)), посредством электронной почты Министерства культуры Республики Татарстан (mkrt@tatar.ru), посредством письменного обращения, направленного в адрес Министерства культуры Республики Татарстан по адресу: 420060, Республика Татарстан, город Казань, улица Пушкина, дом 66/33.  |  |

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

3.1. Предоставлении государственной услуги включает в себя следующие процедуры:

- регистрация (перерегистрация) заявителя;

- библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание заявителя.

3.2. Основанием для начала процедуры регистрации (перерегистрации), является обращение заявителя в Библиотеку.

Регистрация (перерегистрация) заявителя проводится в соответствии с правилами пользования Библиотекой и Федеральным законом от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных». Персональные данные заявителя обновляются ежегодно в порядке перерегистрации при первом посещении Библиотеки в году, следующем за годом регистрации.

Регистрация заявителя предусматривает:

– прием и анализ документов заявителя, являющегося физическим лицом/прием и анализ документов, представленных представителем заявителя;

– установка наличия (отсутствия) оснований для приостановления либо отказа в предоставлении государственной услуги;

– ознакомление заявителя/представителя заявителя с правилами пользования Библиотекой;

– оформление учетных документов и выдачу (перерегистрацию) читательского билета.

Время регистрации заявителя не должно превышать 15 минут, перерегистрации – 10 минут.

Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание заявителя предполагает:

- предоставление документа или его копии во временное пользование как результат библиотечного обслуживания;

- предоставление библиографической справки или библиотечной консультации как результат информационно-библиографического обслуживания.

3.3. Основанием для начала процедуры выдачи документов во временное пользование, является личное обращение заявителя/представителя заявителя и предъявление читательского требования либо устного запроса.

Специалист Библиотеки, ответственный за предоставление государственной услуги, осуществляет процедуру поиска информации и выдачи документов, включающую:

- авторизацию заявителя: прием читательского билета и требования на документ либо устного запроса;

- поиск документа в подсобном фонде или передачу требования в книгохранение;

- информирование заявителя о новых поступлениях, услугах, предоставляемых Библиотекой;

- оформление выдачи документа в электронном формуляре заявителя (либо в книжном формуляре), читательском билете;

- выдачу документа заявителю;

- продление срока пользования документами;

- контроль сроков возврата документов;

- прием документов, проверку их сохранности;

- оформление возврата документа в электронном формуляре заявителя (либо в книжном формуляре), читательском билете.

При отсутствии запрашиваемого документа в режиме читального зала и абонемента по причине использования его другим заявителем сотрудник Библиотеки предлагает осуществить поиск альтернативного издания по каталогу или возобновить предоставление государственной услуги после возвращения документа на место его постоянного хранения. При отсутствии документа в библиотечном фонде по другим причинам наименование документа заносится в тетрадь отказов, записи из которой учитываются при текущем комплектовании фондов.

Максимальное время на работу сотрудника Библиотеки с одним заявителем с учетом сложности запроса и количества требований на документы составляет 60 минут.

Государственная услуга может быть оказана в следующих формах библиотечного обслуживания:

стационарная форма обслуживания (государственные услуги, оказываемые заявителю в здании Библиотеки);

внестационарная, в том числе заочная, форма обслуживания (доставка заявителю документов и оказание иных услуг Библиотеки по месту жительства, работы, учебы заявителя);

дистанционное обслуживание (обслуживание заявителя в удаленном доступе с использованием информационно-коммуникационных технологий).

Внестационарное и дистанционное обслуживание заявителей может осуществляться посредством:

- внестационарного обслуживания через пункты выдачи книг в муниципальных библиотеках, учреждениях и организациях (виртуальные читальные залы);

- межбиблиотечного абонемента;

- электронной доставки документов.

3.4. Основанием для процедуры предоставления доступа к информационным и документальным ресурсам Библиотеки является устное обращение (далее – обращение) заявителя/представителя заявителя к специалисту Библиотеки, ответственному за предоставление государственной услуги.

Специалист Библиотеки, ответственный за предоставление государственной услуги в виде предоставления доступа к информационным и документальным ресурсам Библиотеки осуществляет процедуру подбора документов в соответствии с запросами заявителей и отправку их заявителям.

3.5. Основанием для предоставления государственной услуги в форме информационно-библиографического обслуживания является обращение заявителя с целью получения ответов на справочные, информационные и библиографические запросы.

Информационно-библиографическое обслуживание включает в себя выполнение справочных, информационных и библиографических запросов путем:

обеспечения доступа к справочно-библиографическому аппарату (СБА) Библиотеки: традиционным и электронным фондам, каталогам, картотекам, базам данных (БД);

получения консультационных услуг по методике и источникам самостоятельного информационного поиска;

осуществления самостоятельного поиска информации: по справочно-библиографическому аппарату библиотеки (в том числе по электронному каталогу (ЭК) – в реальном и виртуальном библиотечном пространстве);

по доступным ресурсам информационно-коммуникационной сети «Интернет»;

выполнения тематических, уточняющих, фактографических, адресно-библиографических справок (может осуществляться заявителем самостоятельно или с помощью сотрудника Библиотеки).

При самостоятельном поиске заявителю предоставляется свободный доступ к справочно-библиографическому аппарату Библиотеки.

3.6. В случае необходимости заявитель/представитель заявителя обращается с библиографическим запросом в устной форме к сотруднику Библиотеки. Сотрудник Библиотеки принимает библиографический запрос, уточняет тему, целевое и читательское назначение, полноту источников, типы, виды и хронологические рамки запроса.

Срок выполнения запроса зависит от темы, объема просматриваемых источников и составляет не более 5 дней.

3.7. При необходимости получения заявителем/представителем заявителя консультации, сотрудник Библиотеки консультирует его у справочно-библиографического аппарата, проводит беседу по вопросам организации и использования различных частей справочного аппарата, методике библиографического поиска, заполнению читательских требований на издания. Срок предоставления консультаций у справочно-библиографического аппарата составляет не более 30 минут.

Продолжительность административных действий, совершаемых
в рамках процедуры, не должна превышать 15 минут.

3.8. В предоставлении доступа к государственной услуге может быть отказано в случаях:

исключения государственной услуги из общероссийского базового (отраслевого) перечня (классификатора) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам;

ликвидации или реорганизации Библиотеки;

обращения за получением государственной услуги в дни и часы, в которые Библиотека закрыта для посещения;

несоблюдения правил пользования Библиотекой, в том числе непредъявления документов, дающих право на получение государственной услуги, нарушения сроков возврата документов, взятых во временное пользование, причинения ущерба Библиотеке: утеря, порча документа и имущества;

если заявитель/представитель заявителя находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды исходит резкий неприятный запах; его одежда имеет выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества библиотеки и одежды других посетителей.

3.9. Отказ в предоставлении доступа к государственной услуге по иным основаниям, не предусмотренным в пункте 3.8 настоящего Регламента не допускается.

1. **Формы контроля за исполнением настоящего Регламента**

4.1. Контроль за деятельностью Библиотек при предоставлении государственной услуги осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

4.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем Библиотеки, а также лицом его замещающим.

4.3. Внутренний контроль подразделяется на:

- плановый контроль (контроль в соответствии с графиками и планами, утверждаемыми руководителем Библиотеки);

- оперативный контроль (по выявляемым проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления государственной услуги).

4.4. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами по предоставлению государственной услуги, осуществляется руководителями структурных подразделений Библиотеки в соответствии с функциональными обязанностями.

4.5. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги осуществляется руководством Библиотеки путем проведения проверок соблюдения и исполнения сотрудниками библиотеки положений настоящего Регламента, иных нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги.

4.6. Плановые проверки соблюдения и исполнения сотрудниками, ответственными за предоставление государственной услуги, положений настоящего Регламента, а также полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляются на основании полугодовых или годовых планов работы.

4.7. Периодичность осуществления текущего контроля – не реже одного раза в год.

4.8. Внеплановая проверка проводится по обращению в Библиотеку заявителя, содержащему информацию о нарушении его прав при предоставлении государственной услуги.

4.9. Внешний контроль качества предоставления государственной услуги проводят:

- Министерство культуры Республики Татарстан в пределах своей компетенции, путем проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период; анализа обращений и жалоб заявителей по вопросу оказания государственной услуги, проведения по фактам обращения проверок по выявленным нарушениям;

- иные учреждения (организации), обладающие контрольными полномочиями в соответствии с законодательством.

4.10. Ответственные исполнители за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги, несут ответственность в установленном законом порядке.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг**

5.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в Библиотеку в адрес руководителя Библиотеки. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя Библиотеки подаются в Министерство культуры Республики Татарстан в адрес министра культуры Республики Татарстан.

5.2. Жалоба на решения и действия (бездействие) Библиотеки, руководителя Библиотеки может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официальных сайтов Библиотек, единого портала государственных услуг Российской Федерации (www.gosuslugi.ru) либо портала государственных услуг Республики Татарстан (uslugi.tatarstan.ru), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.3. Жалоба должна отвечать требованиям, установленным законодательством об организации предоставления государственных и муниципальных услуг.

5.4. Жалоба, поступившая в Библиотеку, Министерство культуры Республики Татарстан, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Библиотеки 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.

5.5. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с законодательством об организации предоставления государственных и муниципальных услуг принимается решение и не позднее дня, следующего за днем его принятия, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.6. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых Библиотекой, с целью незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю для получения государственной услуги.

5.7. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

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

5.9. Заявитель вправе обжаловать решения и действия (бездействие), связанные с предоставлением государственной услуги, в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.