

АДМИНИСТРАЦИЯ МУРОМСКОГО РАЙОНА  
ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ  
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

27.12.2017

№ 1546

*Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки, в том числе по обеспечению безопасности пользователей и их комфортного пребывания в библиотеке»*

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде», постановлением Главы Муромского района от 30.12.2011 № 1633 «О Порядках разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг и исполнения муниципальных функций», руководствуясь Уставом Муромского района,

п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки, в том числе по обеспечению безопасности пользователей и их комфортного пребывания в библиотеке» согласно приложению.
2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы администрации района, начальника управления образования.
3. Настоящее постановление вступает в силу с даты подписания и подлежит размещению на официальном сайте администрации Муромского района.

Глава администрации района

Н.Н.Муравьев

ЗАВИЗИРОВАНО:

Заместитель Главы администрации района,  
начальник управления образования

Т.А.Масленикова  
Заведующий юридическим отделом  
администрации района

Н.А.Коробков

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель МКУ «Централизованная  
бухгалтерия администрации района»

Н.М.Агапова  
Руководитель МКУ «Управление  
ЖКХИСП»

И.П.Гладков  
Заведующий отделом экономики и  
прогнозирования администрации района

Н.А.Маркина  
Заведующий отделом культуры, спорта и  
молодёжной политики МКУ  
«Управление ЖКХИСП»

Р.С.Синёв

Файл слан:

Ведущий документовед отдела по организационно-кадровой работе  
МКУ «Управление ЖКХИСП»

Е.О.Зуева

Соответствие текста файла и оригинала документа подтверждаю

(подпись исполнителя)

Название файла: D:\Документы\МКУ\постановления\Культура\ "Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки, в том числе по обеспечению безопасности пользователей и их комфортного пребывания в библиотеке» .doc . Исполнитель: С.В.Данильчук, главный специалист по культуре отдела культуры, спорта и молодёжной политики МКУ «Управление ЖКХИСП», тел. 3-13-04, 27.12.2017

Разослать:

1. В дело-1 экз.
2. Финансовое управление-1 экз.
3. Отдел экономики и прогнозирования-1 экз.
4. МКУ «Централизованная бухгалтерия администрации района» -1 экз.
5. МКУ «Управление ЖКХИСП» - 4 экз.



**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
предоставления муниципальной услуги  
«Осуществление библиотечного, библиографического и информационного  
обслуживания пользователей библиотеки, в том числе по обеспечению  
безопасности пользователей и их комфортного пребывания в библиотеке»**

I. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки, в том числе по обеспечению безопасности пользователей и их комфортного пребывания в библиотеке» (далее - административный регламент, муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества и доступности услуги и определяет сроки и последовательность действий при осуществлении указанных полномочий.

1.2. Заявителями предоставляемой муниципальной услуги являются физические и юридические лица (далее — заявители).

1.3. Информация по вопросам предоставления, в том числе о ходе предоставления Муниципальной услуги, может быть получена заявителями в письменной или в устной форме в случае соответствующего обращения в муниципальное бюджетное учреждение культуры Муромского района «Централизованная библиотечная система» (далее – «ЦБС») по адресу: г. Муром, ул. Московская, д.1, тел./факс: 8 (49234) 3-13-04. . Режим работы: понедельник - пятница с 08.30 ч до 17.00 ч, перерыв с 12.00 ч до 12.30 ч., а также самостоятельно на сайте «ЦБС» [www: cbsmuromraion.ru](http://www.cbsmuromraion.ru); e-mail: [cbsmuromraion33@yandex.ru.](mailto:cbsmuromraion33@yandex.ru), а так же на портале государственных и муниципальных услуг: [rgu.avо.ru](http://rgu.avо.ru)

1.4. Информация о муниципальной услуге является открытой и общедоступной.

1.5. Для получения информации заявители могут обратиться в учреждения в письменной или устной формах (перечень учреждений указан в приложении № 1). Письменное обращение может быть представлено лично, отправлено почтовой или факсимильной связью, а также через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет на адрес электронной почты «ЦБС».

1.6. Основными требованиями к информированию заявителей являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость изложения информации;
- полнота информации;
- наглядность форм предоставляемой информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

1.7. Информирование заявителей осуществляется индивидуально (в формах устного или письменного информирования) или публично (путём размещения информации на официальном Интернет-сайте учреждения [www: cbsmuromraion.ru](http://www:cbsmuromraion.ru) или путём публикации информационных материалов в средствах массовой информации (далее - СМИ).

1.8. Публичное письменное информирование осуществляется путём публикации информационных материалов в СМИ, размещения на официальном Интернет-сайте учреждения, путём использования информационных стендов, размещающихся в учреждении.

Информационные стенды в учреждении оборудуются в доступном для получателя муниципальной услуги месте и содержат следующую обязательную информацию:

- адрес, номера телефонов, адрес электронной почты учреждения;
- текст настоящего регламента.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки, в том числе по обеспечению безопасности пользователей и их комфортного пребывания в библиотеке».

2.2. Органом, ответственным за исполнение муниципальной услуги, и непосредственным исполнителем является Муниципальное бюджетное учреждение культуры Муромского района «Центральная межпоселенческая библиотека» с филиалами и отделами обслуживания ЦБС.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является удовлетворение информационных потребностей пользователя и содействие в получении наиболее полного объема необходимой информации.

2.4. Муниципальная услуга предоставляется в соответствии с графиком работы учреждений, осуществляющих обслуживание пользователей.

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;



- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Основами законодательства Российской Федерации о культуре (утверждены Верховным Советом Российской Федерации 09.10.1992 № 3612-1);
- Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Законом Владимирской области от 09.04.2002 № 31-ОЗ «О культуре»;
- иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Владимирской области, администрации Муромского района.

2.6. Для получения муниципальной услуги предоставляются следующие документы:

2.6.1. Если заявителем выступает физическое лицо:

- при первом обращении за муниципальной услугой заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность, для оформления формуляра читателя;
- лица, не достигшие 14 лет, регистрируются на основании документов, предоставленных их законными представителями.

2.6.2. Если заявителем выступает юридическое лицо:

- договор, заключенный между юридическим лицом и учреждением на обслуживание юридического лица.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов отсутствует.

2.8. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- отказ пользователя от прохождения процедуры регистрации, необходимой для получения муниципальной услуги в библиотеке;
- обращение в дни и часы, когда библиотека закрыта для посещения.
- нарушение пользователем Правил пользования библиотекой.

2.9. Муниципальная услуга и информация о ней предоставляются бесплатно.

2.10. Максимальное время ожидания при первом обращении за предоставлением муниципальной услуги (оформление формуляра читателя) не должно превышать 15 минут.

Максимальное время при получении результата предоставления муниципальной услуги (удовлетворение информационных потребностей пользователя и содействие в получении наиболее полного объема необходимой информации) не должно превышать 30 минут.

2.11. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.11.1. Центральный вход в здания учреждений оборудуются информационными табличками (вывесками) с указанием наименования учреждения.

2.11.2. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, места ожидания, места для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги должны соответствовать требованиям санитарных правил и норм (СанПиН). Они должны быть оборудованы мебелью (столами и стульями), информационными стендами и канцелярскими принадлежностями.

2.11.3. В помещении учреждений должен быть организован поиск печатных документов и периодических изданий по каталогам и картотекам.

2.12. Показатели доступности и качества муниципальной услуги определяются в соответствии со стандартами качества предоставления муниципальной услуги.

2.12.1 Показатели доступности муниципальной услуги (специальные, применимые в отношении инвалидов):

- наличие на территории, прилегающей к зданию, в котором осуществляется предоставление муниципальной услуги, мест для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов;
- обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

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

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

- обслуживание в режиме абонемента;
- обслуживание путем приема справочно-библиографических запросов.

3.2. Основанием для начала административной процедуры «Обслуживание в режиме абонемента» является личное обращение заявителя на абонемент в учреждение.

Заявитель, имеющий постоянную прописку в Муромском районе, впервые обратившийся в библиотеку и желающий воспользоваться услугами библиотеки, предоставляет библиотекарю паспорт. Библиотекарь на основании паспорта заводит формуляр читателя или вводит данные в электронную базу данных. Формуляр читателя (в электронном виде или на бумажном носителе) является документом, содержащим краткие сведения о пользователе (Ф.И.О., дата рождения, адрес проживания, контактный телефон), а также содержит



информацию о дате и факте выдачи документов из фондов библиотеки и приема их библиотечным работником.

На абонементе заявитель самостоятельно выбирает книги или обращается за помощью к библиотечному работнику.

По истечении 30 дней пользователь обязан продлить срок или сдать взятые документы.

Пользователь расписывается за каждый полученный экземпляр в читательском формуляре. При возврате изданий в библиотеку расписки пользователя в его присутствии погашаются подписью библиотечного работника.

В случае нарушения срока пользования документами библиотечный работник напоминает пользователю письменно или по телефону о необходимости возврата данных документов.

Формуляр читателя на руки пользователю не выдается. Срок хранения формуляра читателя - три года.

Время обслуживания на абонементе одного пользователя при первом посещении составляет не менее 15 минут, при последующих посещениях не менее 10 минут.

Результатом административной процедуры «Обслуживание в режиме абонемента» является удовлетворение информационных потребностей заявителя.

3.3. Основанием для начала административной процедуры «Обслуживание путем приема справочно-библиографических запросов» является письменный или устный запрос заявителя по интересующей его теме.

Библиотечный работник производит поиск документов и подготавливает список документов, имеющихся в фонде библиотеки, или расширенный список документов, имеющихся по запрашиваемой теме в фонде библиотек района, региона, страны.

Время поиска и формирования списка документов зависит от сложности запроса и составляет в среднем от 10 минут до 15 минут.

Результатом административной процедуры «Обслуживание путем приема справочно-библиографических запросов» является формирование перечня документов по интересующей заявителя теме.

#### 4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных настоящим административным регламентом, осуществляется руководителем учреждения, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения руководителем учреждения, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения работниками положений настоящего административного регламента.

4.3. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем учреждения.

4.4. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов учреждений.

4.5. Периодичность проведения проверок носит плановый и внеплановый (по конкретному обращению заинтересованных лиц) характер.

4.6. Результаты проверки оформляются в виде акта (справки, письма), в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.7. Специалисты учреждения несут персональную ответственность за сроки и порядок предоставления муниципальной услуги, которая закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.8. Контроль со стороны граждан, их объединений и организаций за предоставлением муниципальной услуги может быть осуществлен путем запроса соответствующей информации, при условии, что она не является конфиденциальной.

#### 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц, муниципальных служащих

5.1. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия (бездействия) должностных лиц, муниципальных служащих в досудебном (внесудебном) порядке.

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

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами РФ, нормативными правовыми актами



субъекта РФ, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами РФ, нормативными правовыми актами субъекта РФ, муниципальными правовыми актами;

- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами РФ, нормативными правовыми актами субъекта РФ, муниципальными правовыми актами;

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами РФ, нормативными правовыми актами субъекта РФ, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

- 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.

5.3. Жалоба подаётся в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалоба на решения, принятые руководителем учреждения подается главе администрации Муромского района.

Жалоба может быть направлена по почте, на официальный сайт органов местного самоуправления Муромского района, через Интернет, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, решение действия (бездействие) которых обжалуется;

- фамилию, имя, отчество, сведения о месте жительства заявителя, также номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

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

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

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

5.5. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, уполномоченным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 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 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

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

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами РФ, нормативными правовыми актами субъекта РФ, муниципальными и правовыми актами, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п.5.6 настоящего административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.



**Список библиотек, оказывающих муниципальную услугу**

№№	Библиотеки	адрес	тел./ эл. почта
1.	Центральная межпоселенческая библиотека	602267, г. Муром, ул. Московская, д. 1	8(49234) 3-13-04 cbsmuomraion33@yandex.ru
2.	<b>Борисоглебский сельский филиал</b>	602212 с. Борисоглеб, ул. Коминтерна, д. 16	8(49234) 5-84-24
3.	Алешунинский отдел обслуживания	602211, д. Алешунино, ул. Школьная, д. 15	
4.	Борисовский отдел обслуживания	600221, с. Борисово, ул. Куйбышева, д. 71	
5.	Кондраковский отдел обслуживания	602215 п. Кондраково, ул. Муромская, д. 3	
6.	Молотицкий отдел обслуживания	602213, с. Молотицы, ул. Гагарина, д. 33	
7.	Петраковский отдел обслуживания	602212, с. Петроково, ул. Дачная, д. 7	
8.	Польцовский отдел обслуживания	602219, с. Польцо, ул. Центральная, д. 29	
9.	Прудинский отдел обслуживания	602281, д. Прудичи, ул. Клубная, д. 5	
10.	Степаньковский отдел обслуживания	602221, д. Степаньково, ул. Школьная, д. 2а	
11.	Татаровский отдел обслуживания	602218, с. Татарово, ул. Центральная, д. 22	
12.	Чаадаевский отдел обслуживания	602221, с. Чаадаево, ул. Муромская, д. 45а	
13.	<b>Ковардицкий сельский филиал</b>	602226 с. Ковардицы, ул. Школьная, д. 9	8(49234) 5-32-34
14.	Булатниковский отдел обслуживания	602204, с. Булатниково, ул. Кооперативная, д. 1а	
15.	Зименковский отдел обслуживания	602203, п. Зименки, ул. Кооперативная, д. 18	
16.	Кривицкий отдел обслуживания	602205, д. Старое Рагово, ул. Совхозная, д. 68	
17.	Лазаревский отдел обслуживания	602262, с. Лазарево, ул. Школьная, д. 9а	
18.	Макаровский отдел обслуживания	602200, д. Макаровка, ул. Центральная, д. 10	
19.	Межищинский отдел обслуживания	602280, д. Межищи, ул. Полевая, д. 45	
20.	Михалевский отдел обслуживания	602284, д. Михалево, ул. Кооперативная, д. 15	
21.	Панфиловский отдел обслуживания	602208, с. Панфилово, ул. Октябрьская, д. 4б.	
22.	Пестенькинский отдел обслуживания	602202, д. Пестенькино, ул. Центральная, д. 50	
23.	Савковский отдел	602284, д. Савково,	

	обслуживания	ул. Советская, д. 2	
24.	Саксинский отдел обслуживания	602226, д. Саксино, ул. Заречная, д. 35	
25.	Стригинский отдел обслуживания	602200, с. Стригино, ул. Первая, д. 54	

**БЛОК-СХЕМА**  
**Административной процедуры**  
**по предоставлению муниципальной услуги**  
**«Осуществление библиотечного, библиографического и информационного**  
**обслуживания пользователей библиотеки, в том числе по обеспечению**  
**безопасности пользователей и их комфортного пребывания в библиотеке»**

