

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ  
Иркутская область  
Усть-Илимский район  
Железнодорожное муниципальное образование

АДМИНИСТРАЦИЯ  
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 28.08.2013

№ 96

р.п.Железнодорожный

**Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Центр культуры Железнодорожного муниципального образования»**

В целях доступности и повышения качества оказания муниципальной услуги, обеспечения необходимыми методическими, организационными, кадровыми, информационными условиями для предоставления пользователям услуг в Муниципальном бюджетном учреждении культуры «Центр культуры Железнодорожного муниципального образования», на основании Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02 мая 2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководствуясь ст. 6, 7, 73 Устава Железнодорожного муниципального образования,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Центр культуры Железнодорожного муниципального образования» (далее - Регламент) муниципальным бюджетным учреждением культуры «Центр культуры Железнодорожного муниципального образования» согласно приложению N 1.
2. Директору Муниципального бюджетного учреждения культуры «Центр культуры Железнодорожного муниципального образования» Бекназаровой Л.Ю. обеспечить исполнение Регламента.
3. Настоящее постановление подлежит официальному обнародованию на официальном сайте Администрации Железнодорожного муниципального образования.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Железнодорожного  
муниципального образования



*Handwritten signature*

Т.Е. Мирошник

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ  
«ОРГАНИЗАЦИЯ БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ  
МУНИЦИПАЛЬНЫМ БЮДЖЕТНЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ КУЛЬТУРЫ «ЦЕНТР  
КУЛЬТУРЫ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»**

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Центр культуры Железнодорожного муниципального образования». (далее - Регламент) разработан в целях обеспечения доступности и повышения качества оказания муниципальной услуги по организации библиотечного обслуживания населения, а также необходимыми методическими, организационными, кадровыми, информационными условиями для предоставления Услуг в Муниципальном бюджетном учреждении культуры «Центр культуры Железнодорожного муниципального образования» (далее – Учреждение).

1.2. Наименование муниципальной услуги: «Организация библиотечного обслуживания населения Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Центр культуры Железнодорожного муниципального образования» «Железнодорожная библиотека» (далее – Услуга).

1.3. Услуга «Организация библиотечного обслуживания населения муниципальным бюджетным учреждением культуры «Центр культуры Железнодорожного муниципального образования» предоставляется на безвозмездной основе.

1.4. Предоставление Услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Гражданским Кодексом Российской Федерации;
- утвержденные ВСРФ от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральным законом от 31.03.1999 №69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Законом Иркутской области от 18.07.2008 № 46-03 «О библиотечном деле в Иркутской области»;
- Модельным стандартом деятельности публичной библиотеки муниципальных образований Иркутской области, утвержденным приказом Комитета по культуре Иркутской области от 05.04.2005 № 78/0;

- Уставом Железнодорожного муниципального образования.
- постановлением Администрации Железнодорожного муниципального образования от 13.05.2011г. № 58 «О Порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг Железнодорожным муниципальным образованием»;
- Уставом Муниципального бюджетного учреждения культуры «Центр культуры Железнодорожного муниципального образования»
- иными нормативными и правовыми актами в отрасли организации библиотечного, информационно-библиографического обслуживания.

1.5. Услугу «Организация библиотечного обслуживания населения Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Центр культуры Железнодорожного муниципального образования» представляет Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры Железнодорожного муниципального образования»

1.6. В настоящем Регламенте используются следующие основные понятия и термины:

- библиотекарь – штатный сотрудник библиотеки;
  - библиотечный абонемент – форма обслуживания, предусматривающая выдачу документов на определенных условиях для использования вне библиотеки;
  - библиотечный каталог – совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающая состав и содержание фонда библиотеки (информационного центра);
  - книжный фонд библиотеки – совокупность документов (книг и журналов) библиотеки;
  - межбиблиотечный абонемент – абонемент, основанный на использовании документов других библиотек при их отсутствии в данном фонде;
  - Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры Железнодорожного муниципального образования» представляет учреждение культуры - информационное, культурное, образовательное учреждение, располагающее организованным фондом тиражированных документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам;
  - пользователь (читатель) библиотеки - физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки;
  - публичные акции - книжные выставки, обзоры, презентации и премьеры книг, творческие встречи, литературно-музыкальные вечера и др.;
  - справочно-библиографический аппарат библиотеки – совокупность традиционных и электронных справочных и библиографических изданий, библиотечных каталогов и картотек, используемых при обслуживании читателей для поиска необходимой им информации;
  - читальный зал – форма обслуживания, предусматривающая выдачу документов на определенных условиях для использования в библиотеке;
  - читательский формуляр – документ, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, о выданных пользователю и возвращенных им документах;
- 1.7. Заявителями Услуги являются:
- 1.7.1. Граждане Российской Федерации в возрасте от 1 года;
    - заявители услуги возрастом до 14 лет записываются в Учреждение родителями(законными представителями), по достижении им возраста 14 лет записываются в Учреждение самостоятельно.
  - 1.7.2. Граждане иностранных государств, проживающие на территории Российской Федерации, получают Услугу на общих основаниях.
- 1.8. Требования к порядку информирования о правилах предоставления Услуги:

## 1.8.1. Местонахождение и график работы, телефоны Учреждения:

| Наименование Учреждения  | Юридический адрес   | Фактический адрес  | Телефон, время работы  |
|--|---|--|--|
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры Железнодорожного муниципального образования» | 666660<br>Иркутская область, Усть-Илимский район, р.п. Железнодорожный, ул. Дорожная, 4 | 666661,<br>Иркутская область, Усть-Илимский район, р.п. Железнодорожный, ул. Ленина, д.29. | Телефон: 8(39535)67961<br>График работы:<br>понедельник - пятница<br>10.00– 18.00 час.<br>Перерыв на обед<br>с 13-00 до 14 -00 час.<br>Выходные дни:<br>суббота, воскресенье |

## 1.8.2. Информация об Услуге предоставляется:

- посредством личного обращения Заявителя непосредственно в Учреждение;
- посредством размещения объявлений;
- посредством телефонной связи;
- на информационных стендах в Учреждении;
- в средствах массовой информации;
- иным не запрещенным действующим законодательством способом.

1.8.3. На информационном стенде, размещенном в помещении Учреждения, содержится следующая информация:

- адрес Муниципального бюджетного учреждения культуры «Центр культуры Железнодорожного муниципального образования»
- адрес Администрации Железнодорожного муниципального образования;
- график работы Учреждения, фамилии, имена, отчества и должности сотрудников, осуществляющих прием и консультирование граждан;
- Устав Учреждения;
- настоящий Регламент;

## 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Результатом предоставления Услуги служит получение Заявителем Услуги необходимой информации в полном объеме:

- выдачу книг и других документов из библиотечного фонда во временное пользование (на дом, в читальном зале);
- информационное и справочно-библиографическое обеспечение Заявителей Учреждения путем предоставления информации об имеющихся ресурсах Учреждения;
- доступ к справочно-поисковому аппарату Учреждения, базам данных;
- оказание справочной и консультационной помощи в поиске информации;
- проведение культурно-просветительской работы на базе Учреждения.

## 2.2. Время оказания Услуг каждому Заявителю:

- на обслуживание одного пользователя библиотеки отводится 15 минут;
- на оказание справочно-консультационной помощи отводится 20 минут;
- на оказание инновационных услуг, связанных с медиа ресурсами (выполнение запросов пользователей по электронной базе данных, сканирование, копирование), требуется 40 минут.

Предоставление во временное пользование любого документа из библиотечного фонда производится на срок до 15 дней, в читальном зале – в течение дня.

2.3. Формы документов, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления Услуги (читательские формуляры, поручительства, дневники работы и иные документы), установлены нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации, Иркутской области.

2.4. Перечень оснований для отказа в предоставлении Услуги либо в приостановления исполнения Услуги:

- отсутствие документа в книжном фонде Учреждения;
- ликвидация Учреждения;
- отсутствие обязательных к представлению документов (паспорта получателя услуги для физических лиц);
- на основании личного устного отказа Заявителя от получения Услуги;
- нарушение требований пожарной безопасности Заявителем Услуги;
- нахождения Заявителя в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

2.5. Перечень Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления Услуги:

- получение во временное пользование любого документа из библиотечных фондов;
- информирование Заявителей об информационных ресурсах Учреждения;
- справочная помощь в поиске и выборе информации;
- предоставление услуг читального зала;
- обслуживание Заявителей в удаленном режиме;
- проведение культурно-просветительской работы.

2.6. Государственная пошлина за Услугу не взимается.

2.7. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении Услуги – не более 15 минут.

Максимальный срок при получении результата предоставления Услуги не регламентирован.

2.8. Срок и порядок регистрации запроса Заявителя о предоставлении Услуги:

- регистрация запроса Заявителя выполняется в течение 5 минут;
- регистрация Заявителя Услуги (прием и запись Заявителя в Учреждении при первом посещении) в Учреждении – выполняется в течение 5 минут;
- консультирование Заявителя – не менее 10 минут;
- выдача документа Заявителю – 5 минут.

2.8.1 Основанием для регистрации Заявителя Услуги является личное обращение Заявителя в Учреждение. Регистрация Заявителя Услуги осуществляется в соответствии с Правилами Учреждения.

Регистрация Заявителя Услуги предусматривает:

- прием документов, установление личности Заявителя Услуги;
- установка наличия (отсутствия) оснований для отказа в приеме документов либо отказа в предоставлении Услуги.

2.8.2. Заявитель Услуги предъявляет документ, удостоверяющий личность (паспорт гражданина Российской Федерации или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации).

2.8.3. Специалист Учреждения оформляет читательский формуляр, знакомит Заявителя с Правилами Учреждения и консультирует Заявителя по доступу к книжным фондам Учреждения, их использованию, методике самостоятельного поиска информации.

2.8.4. Заявитель услуги ставит личную подпись на читательском формуляре.

2.8.5. Специалист Учреждения вносит информацию о выбранных документах в читательский формуляр, за каждый выбранный документ Заявитель ставит личную подпись.

2.9. Требования к помещениям, в которых предоставляются Услуги:

2.9.1. В здании Учреждения предусмотрены следующие помещения, размеры площадей которых обусловлены их функциональным назначением и масштабами деятельности Учреждения:

| Вид имущества    | Качественные и (или) количественные требования к помещению   |
|------------------|--|
| Здание           | Библиотека МБУК «Центр культуры Железнодорожного муниципального образования», размещена в приспособленном помещении общественного здания «Межпоселенческий центр культуры», в помещениях, доступных для населения. Помещения оснащены системами инженерной инфраструктуры (отопления и канализации), телефонной связью. Вход в библиотеку оформляется вывеской, содержащей полное наименование Учреждения. Площадь, занимаемая Учреждением, обеспечивает размещение работников Учреждения и Заявителей Услуги, предоставление Услуги в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями (СанПин 2.4.4.1251-03). |
| Помещения        | В библиотеке предусмотрены следующие помещения:<br>- площади для размещения в закрытом доступе к фонду – 7 кв.м;<br>- площади для размещения читального зала с открытым доступом к фонду – 54 кв.м;<br>- число посадочных мест в библиотеке – 20;<br>Дополнительные помещения:<br>- подсобное помещение  |
| Документный фонд | Учреждение обязано обеспечить сохранность фонда и нормальное физическое состояние документов в соответствии с установленными нормами размещения, освежения, состояния воздуха, температурного режима, пожарной сигнализации. Для обеспечения сохранности в процессе использования библиотечного фонда применяются средства защиты документов (копирование документов, перевод документов на новые носители).   |

По размерам (площади) и техническому состоянию помещения Учреждения отвечает требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил противопожарной безопасности труда и защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на жизнь и здоровье Заявителей Услуги, в помещении соблюдается температурный режим. Основные помещения Учреждений имеют естественное освещение.

2.9.2. Информация о направлениях деятельности Учреждения располагается на информационном стенде в помещении Учреждения.

2.10. Доступность необходимой литературы обеспечивается путем постоянного пополнения библиотечных фондов, приобретением научной и методической литературы, периодических изданий, художественных новинок.

2.11. Критериями оценки качества предоставления Услуг являются:

- удовлетворенность Заявителей библиотечными услугами;
- отсутствие жалоб Заявителей Услуги на:
- нарушение права свободного доступа Заявителей услуги к книжному фонду Учреждения;
- нарушение прав Заявителей Услуги на библиотечное обслуживание;
- некачественную подготовку публичных акций – книжных выставок, обзоров, презентаций и премьер книг, творческих встреч, литературно-музыкальных вечеров и др.;
- некомпетентность и неисполнительность специалистов;
- безосновательный отказ в предоставлении Услуги.

### **3.Административные процедуры**

3. Предоставление Услуги включает в себя следующие административные процедуры:

3.1. Обращение Заявителя Услуги в Учреждение.

3.2. Прием заявления для предоставления Услуги.

Сроки и порядок регистрации запроса Заявителя и административные процедуры по его исполнению осуществляются согласно п. 2.8. настоящего Регламента.

3.3. Собеседование с должностным лицом, ответственным за предоставление Услуги.

3.4. В случае неприятия Заявителем условий и требований порядка предоставления Услуги, установленных нормативными правовыми актами в отрасли организации библиотечного обслуживания, настоящим Регламентом, специалисты Учреждения отказывают Заявителю в предоставлении Услуги.

3.5. В случае принятия Заявителем условий и требований порядка предоставления Услуги, установленных нормативными правовыми актами в отрасли организации библиотечного обслуживания, настоящим Регламентом, специалистами Учреждения заключается договор с Заявителем на оказание Услуг, и Заявителю предоставляется Услуга.

3.6. По окончании предоставления Услуги специалист Учреждения фиксирует выдачу Услуги в Дневнике работы Учреждения. Срок выполнения данной процедуры не превышает 5 минут.

### **4.Порядок и формы контроля за предоставлением Услуги**

4.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления Услуги включает в себя: осуществление текущего контроля, проведение плановых и внеплановых проверок и выявление в ходе данных мероприятий нарушений прав Заявителей Услуги, устранение данных нарушений, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения Заявителей Услуги, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) работников Учреждения. Плановой проверке подлежит деятельность Учреждения.

4.2. Текущий контроль за предоставлением Услуги осуществляет руководитель Учреждения постоянно.

4.3. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок.

Внеплановые проверки осуществляются в форме служебного расследования при поступлении претензий и жалоб от Заявителя Услуги. Внеплановые проверки может осуществлять заместитель главы администрации Железнодорожного муниципального образования, а также комиссия, созданная распоряжением Администрации Железнодорожного муниципального образования. Результаты внеплановой проверки оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Плановая проверка проводится заместителем главы администрации в присутствии руководителя Учреждения. В ходе плановой проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности Учреждения требованиям (с указанием на конкретные требования, по которым были выявлены несоответствия). По итогам проверки заместитель главы администрации Железнодорожного муниципального образования готовит справку о результатах проверки Учреждения, по устранению выявленных нарушений и привлечению виновных лиц к ответственности

Информация о результатах плановой проверки в отношении Учреждения, деятельность которого подлежала проверке, должна быть доведена до сведения руководителя Учреждения не позднее 15 дней со дня проведения плановой проверки.

4.4. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействия), принимаемые в ходе предоставления Услуги.

Специалисты Учреждения несут персональную ответственность за соблюдение сроков предоставления Услуги, порядка приема документов от Заявителей Услуги, за определение оснований предоставления либо отказа в предоставлении Услуги, в соответствии с настоящим Регламентом, а также их должностными инструкциями.

## **5. Порядок обжалования действия (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении Услуги**

5.1. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействий), принятых в ходе исполнения Услуги

Заявители Услуги имеют право на обжалование действий (бездействий) должностных лиц, предоставляющих Услугу, в досудебном и судебном порядке.

Заявители Услуги имеют право обратиться с жалобой лично (устно) или направить письменное предложение, заявление или жалобу (далее - письменное обращение).

Заместитель главы администрации Железнодорожного муниципального образования и директор Учреждения ведут личный прием Заявителей Услуг по согласованию по телефонам по адресам:

- р.п. Железнодорожный, ул. Ленина, 68, телефон: 8 (39535) 68-7-99, ежедневно (кроме субботы, воскресенья) с 9-00 до 17-00 час (заместитель главы администрации);

- р.п. Железнодорожный, ул. Дорожная, 4 телефон: 8 (39535) 68529, ежедневно (кроме понедельника, воскресенья) с 9-00 до 17-00 час. (директор Учреждения).

Личный прием Главы Железнодорожного муниципального образования проводится по четвергам с 8-30 до 18-00 часов по предварительной записи по адресу: .р.п. Железнодорожный, ул. Ленина, дом 68, телефон: 8 (39535) 68-7-99.

При обращении Получателя Услуги в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней со дня регистрации такого обращения.

Обращение Заявителей Услуги в письменной форме должно содержать следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество Заявителя, которым подается обращение, его место жительства или пребывания;

- наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества специалиста Учреждения (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

- суть нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);

- сведения о способе информирования Заявителя Услуги о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.

Если в письменном обращении не указаны фамилия, имя, отчество Заявителя Услуги, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

В случае если в заявлении указан номер телефона и не указан адрес, то необходимо предпринять меры к розыску адреса Заявителя Услуги и дать письменный ответ на обращение.

К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающие изложенные в обращении обстоятельства. В таком случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

Обращение подписывается подавшим его Заявителем Услуги.

По результатам рассмотрения принимается решение об удовлетворении требований Получателя Услуги либо об отказе в его удовлетворении.

Если текст письменного обращения Заявителя не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается Заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.2. Порядок судебного обжалования действий (бездействий), принятых в ходе предоставления Услуги.

Получатели Услуги вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления Услуги, действия (бездействия) должностных лиц Учреждения, ответственных за его выполнение в судебном порядке, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

обслуживания населения  
Муниципальным бюджетным  
учреждением культуры  
«Центр культуры Железнодорожного  
муниципального образования»

БЛОК-СХЕМА  
ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

