



**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СЫЧЕВСКИЙ РАЙОН» СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 27 апреля 2016 года № 182

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей»

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Порядком разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг Администрацией муниципального образования «Сычевский район» Смоленской области, утвержденным постановлением Администрации муниципального образования «Сычевский район» Смоленской области от 28.01.2011 № 40,

Администрация муниципального образования «Сычевский район» Смоленской области  
п о с т а н о в л я е т:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей» (далее - Административный регламент).

2. Административный регламент, утвержденный постановлением Администрации муниципального образования «Сычевский район» Смоленской области от 25.02.2013 года №80 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление библиотечных услуг», признать утратившими силу.

3. Муниципальному казенному учреждению культуры «Сычевская централизованная библиотечная система» обеспечить исполнение Административного регламента.

4. Настоящее постановление вступает в силу с момента его подписания.

5. Разместить данное постановление на официальном сайте Администрации муниципального образования «Сычевский район» Смоленской области (<http://sichevka-adm.ru>).

Глава муниципального образования  
«Сычевский район» Смоленской области

Е.Т. Орлов

УТВЕРЖДЕН  
постановлением Администрации  
муниципального образования  
«Сычевский район»  
Смоленской области  
от 27 апреля 2016 года №182

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое  
и информационное обслуживание пользователей»

2016 г.

## 1. Общие положения

### 1.1. Предмет регулирования административного регламента предоставления муниципальной услуги

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги, определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) муниципальноказанного учреждения культуры «Сычевская централизованная библиотечная система» (далее – МКУК «Сычевская ЦБС») при оказании муниципальной услуги.

В настоящем Административном регламенте используются следующие термины и понятия:

муниципальная услуга, предоставляемая органом местного самоуправления (далее – муниципальная услуга), – деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и Уставом МКУК «Сычевская ЦБС»;

заявитель – физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий муниципальные услуги, либо в организации, предоставляющие муниципальные услуги, с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме;

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

межпоселенческая библиотека - учреждение, осуществляющее библиотечное обслуживание населения и выполняющее функции центрального библиотечного фонда, централизованного комплектования, центра книгообмена и межбиблиотечного абонементов, ведущее методическую работу в помощь другим библиотекам поселений;

библиотекарь - штатный сотрудник библиотеки;

библиотечная система - объединение библиотек в структурно-целостное образование;

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

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

документ - материальный объект с зафиксированной на нем информацией в виде текста, звукозаписи или изображения, предназначенный для передачи во времени и пространстве в целях хранения и общественного использования;

межбиблиотечный абонемент - абонемент, основанный на использовании документов других библиотек при их отсутствии в данном фонде,

муниципальное казенное учреждение культуры «Сычевская централизованная библиотечная система» (МКУК «Сычевская ЦБС») - учреждение, являющееся самостоятельным юридическим лицом, объединившее финансовые средства, библиотечные фонды и иные материальные и информационные ресурсы в структурно-целостное образование для обеспечения библиотечного обслуживания населения МО «Сычевский район», комплектования и обеспечения сохранности библиотечных фондов;

поселенческая библиотека – учреждение, входящее в структуру юридического лица (МКУК «Сычевская ЦБС») созданное учредителем для осуществления библиотечного обслуживания населения, комплектования и обеспечения сохранности библиотечных фондов, выполняющее функции общедоступной библиотеки соответствующего сельского поселения, формирующее, хранящее и предоставляющее пользователям документы в пределах обслуживаемой территории;

пользователь библиотеки - физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки;

читательский формуляр - документ, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, о выданных пользователю и возвращенных им документах.

1.2. Описание заявителей, а также физических и юридических лиц, имеющих право в соответствии с федеральным и (или) областным законодательством, муниципальными нормативными правовыми актами либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени при взаимодействии с Администрацией, иными органами местного самоуправления и организациями при предоставлении муниципальной услуги

1.2.1. Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются физические лица муниципального образования «Сычевский район» Смоленской области.

1.2.2. При предоставлении муниципальной услуги от имени заявителей вправе выступать их законные представители или их представители по доверенности (далее

также – заявитель), выданной и оформленной в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации.

### 1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги

1.3.1. Сведения о месте нахождения, графике работы, номерах контактных телефонов, адресах официальных сайтов и адресах электронной почты МКУК «Сычевская ЦБС», структурных подразделений МКУК «Сычевская ЦБС», участвующих в предоставлении муниципальной услуги:

№ п/п	Наименование учреждения культуры	Адрес	Справочные телефоны	Администрация (структурное подразделение Администрации) осуществляет прием заявителей в соответствии со следующим графиком
1	Сычевская центральная межпоселенческая библиотека	215280, улица Б. Пролетарская, дом 2, город Сычевка, Смоленская область	4-11-81	Понедельник 9-18 Вторник 9-18 Среда 9-18 Четверг 9-18 Суббота 9-18 Пятница, воскресенье - выходные
2	Сычевская центральная межпоселенческая детская библиотека	215280, улица Б. Пролетарская, дом 11, город Сычевка, Смоленская область	4-19-72	Понедельник 9-18 Вторник 9-18 Среда 9-18 Четверг 9-18 Пятница 9-18 воскресенье 10- 15 Суббота- выходной
3	Подъямновская поселенческая библиотека	215270, деревня Подъямное, Дугинское сельское поселение, Сычевский район, Смоленская область		Вторник 9,30-13 Среда 9,30-13 Четверг 9,30-13 Пятница 9,30-13 Суббота 9,30-13 Воскресенье, понедельник- выходные
4	Бехтеевская поселенческая библиотека	215259, деревня Бехтеево, Бехтеевское сельское поселение, Сычевский район, Смоленская область		Вторник 10-16.30 Среда 10-16.30 Четверг 10-16.30 Суббота 10-16.30 Пятница 10-16.30 воскресенье 10-16.30 Понедельник, суббота- выходные
5	Вараксинская поселенческая библиотека -	215293, деревня Вараксина, Сычевский район, Смоленская область		Понедельник 9-15.30 Вторник 9-15.30 Среда 9-15.30 Четверг 9-15.30 Воскресенье 9-15.30 Пятница, суббота - выходные
6	Дугинская поселенческая библиотека	215242, деревня Дугино, Сычевский район, Смоленская область		Понедельник 9-17 Вторник 9-17 Среда 9-17 Четверг 9-17

				Суббота 9-17 Пятница, воскресенье - выходные
7	Сидоровская поселенческая библиотека-	215282, деревня Сидорово, Никольское сельское поселение, Сычевский район, Смоленская область		Понедельник 10-16.30 Вторник 10-16.30 Среда 10-16.30 Четверг 10-16.30 суббота 10-16.30 Пятница, воскресенье - выходные
8	Николаевская поселенческая библиотека	215280, деревня Николаевка, Мальцевское сельское поселение, Сычевский район, Смоленская область		Понедельник 9-17 Вторник 9-17 Четверг 9-17 Пятница 9-17 воскресенье 9-17 Среда, суббота - выходные
9	Караваевская поселенческая библиотека	215209, деревня Караваево, Сычевский район, Смоленская область		Понедельник 9-16,30 Вторник 9-16,30 Среда 9-16,30 Четверг 9-16,30 Пятница 9-16,30 Суббота, воскресенье -выходные
11	Лукинская поселенческая библиотека	215207, деревня Лукино, Соколовское сельское поселение, Сычевский район, Смоленская область	2-47-22	Понедельник 9-15.30 Вторник 9-15.30 Среда 9-15.30 Четверг 9-15.30 Воскресенье 9-15.30 Пятница, суббота-выходные
12	Моховаткинская поселенческая библиотека	215249, деревня Большая Моховатка, Бехтеевское сельское поселение, Сычевский район, Смоленская область		Вторник 9.30-13 Среда 9.30-13 Четверг 9.30-13 Пятница 9.30-13 Суббота 9.30-13 Понедельник, воскресенье - выходные
13	Никольская поселенческая библиотека	215203, деревня Никольское, Сычевский район, Смоленская область		Понедельник 9-17 Вторник 9 -17 Среда 9-17 Четверг 9-17 Воскресенье 9-17 Пятница, суббота - выходные
14	Никитская поселенческая библиотека	215290, деревня Никитье, Караваевское сельское поселение, Сычевский район, Смоленская область		Понедельник 10-18.10 Вторник 10-18 Среда 10-18 Четверг 10-18 Воскресенье 10-18 Пятница, суббота - выходные
15	Середская поселенческая библиотека	215289, деревня Середка, Сычевский район, Смоленская область		Вторник 9-14.30 Среда 9-14.30 Четверг 9-14.30 Суббота 9-14.30 Пятница 9-14.30 Воскресенье, понедельник - выходные
16	Соколинская поселенческая библиотека	215284, деревня Соколино, Субботниковское сельское поселение, Сычевский район, Смоленская область		Понедельник 9-15.30 Вторник 9-15.30 Среда 9-15.30 Четверг 9-15.30

				Воскресенье 9-15.30 Суббота, пятница - выходные
17	Субботниковская поселенческая библиотека	215286, деревня Субботники, Сычевский район, Смоленская область	2-49-19	Вторник 9,30-17 Среда 9,30-17 Четверг 9,30-17 Суббота 9,30-17 Пятница 9,30-17 Воскресенье, понедельник - выходные
18	Суторминская поселенческая библиотека	215271, деревня Сутормино, Сычевский район, Смоленская область		Понедельник 10-17 Вторник 10-17 Среда 10-17 Четверг 10-17 Воскресенье 10-17 Суббота, пятница - выходные
19	Хлепенская поселенческая библиотека	215281, деревня Хлепень, Сычевский район, Смоленская область		Вторник 11.30-17 Среда 11.30-17 Четверг 11.30-17 Суббота 11.30-17 Пятница 11.30-17 Воскресенье, понедельник - выходные
20	Юшинская поселенческая библиотека	215280, деревня Юшино, Мальцевское сельское поселение, Сычевский район, Смоленская область		Понедельник 9-15,30 Вторник 9-15,30 Среда 9-15,30 Четверг 9-15,30 Суббота 9-15,30 Пятница, воскресенье - выходные

Адрес электронной почты МКУК «Сычевская ЦБС» [libsych@rambler.ru](mailto:libsych@rambler.ru).

1.3.2. Информация о местах нахождения и графиках работы МКУК «Сычевская ЦБС», структурных подразделений МКУК «Сычевская ЦБС», участвующих в предоставлении муниципальной услуги, размещается:

- 1) в табличном виде на информационных стендах МКУК «Сычевская ЦБС»;
- 2) на Интернет-сайте Администрации муниципального образования «Сычевский район» Смоленской области <http://admin.smolensk.ru/~sychevka/>; на сайте МКУК «Сычевская ЦБС» <http://sychevka.library67.ru/> в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет),
- 3) в средствах массовой информации: в газете «Сычевские вести»;
- 4) на региональном портале государственных услуг.

1.3.3. Размещаемая информация содержит также:

- 1) извлечения из нормативных правовых актов, устанавливающих порядок и условия предоставления муниципальной услуги;
- 2) текст административного регламента с приложениями;
- 3) блок-схему (согласно Приложению № 1 к административному регламенту);
- 4) перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;
- 5) порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги;

порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых Администрацией в ходе предоставления муниципальной услуги.

1.3.4. Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется в форме индивидуального информирования и публичного информирования.

1.3.5. Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления муниципальной услуги заявитель указывает дату и номер формуляра. В случае предоставления муниципальной услуги в электронной форме информирование заявителя о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется через Единый портал, Региональный портал, а также с использованием службы коротких сообщений операторов мобильной связи (при наличии).

1.3.6. Консультации по процедуре предоставления муниципальной услуги могут осуществляться:

- в письменной форме на основании письменного обращения;
- при личном обращении;
- по телефону;
- по электронной почте.

Все консультации являются бесплатными.

1.3.7. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц МКУК «Сычевская ЦБС», организации, учреждения, предоставляющего услугу с заявителями:

- консультации в письменной форме предоставляются должностными лицами МКУК «Сычевская ЦБС» на основании письменного запроса заявителя, в том числе поступившего в электронной форме, в течение 30 дней после получения указанного запроса;

- при консультировании по телефону должностное лицо МКУК «Сычевская ЦБС» представляется, назвав свою фамилию имя, отчество, должность, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса. Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат;

- по завершении консультации должностное лицо МКУК «Сычевская ЦБС» должен кратко подвести итог разговора и перечислить действия, которые следует предпринять заявителю;

- должностные лица МКУК «Сычевская ЦБС» при ответе на телефонные звонки, письменные и электронные обращения заявителей обязаны в максимально вежливой и доступной форме предоставлять исчерпывающую информацию.

## 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

### 2.1. Наименование муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги – «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей»

## 2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Муниципальную услугу предоставляет муниципальное казенное учреждение культуры «Сычевская централизованная библиотечная система».

2.2.2. Для предоставления муниципальной услуги не требуется обращения в иные органы государственной власти, органы местного самоуправления и организации.

2.2.3. Запрещено требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный решением Администрации муниципального образования «Сычевский район» Смоленской области от 02.04.1999 года № 101 «О перечне услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления муниципального учреждения культуры Сычевская централизованная библиотечная система».

## 2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- выдача документов во временное пользование из библиотечных фондов;
- информация о составе библиотечных фондов через систему каталогов, картотек и других форм библиотечного информирования;
- организация и проведение массовых мероприятий: читательских акций, фестивалей, конкурсов, читательских конференций, дней библиографии, библиотечных уроков, тематических вечеров, встреч с писателями и других мероприятий;
- организация клубов по интересам, любительских объединений;
- предоставление платных услуг, перечень которых определяется Положением о платных услугах МКУК «Сычевская ЦБС»;
- предоставление доступа к информационным ресурсам библиотеки, в том числе Интернету.

## 2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется в сроки, определенные Постановлением Министерства труда и социального развития от 03.02.1997 года № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках».

## 2.5. Правовые основания предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Гражданским кодексом Российской Федерации (части первая, вторая, третья, четвертая);
- Федеральным законом от 06.10.2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 09.10.1992 года №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральным законом от 29.12.1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 года № 149 –ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом от 12.01.1996 года № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;
- Федеральным законом от 29.12.1994 года №77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Федеральным законом от 09.02.2009 года №8 ФЗ «Об обеспечении доступа к информации, о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Федеральный закон от 24.11.1995 года №181-ФЗ (ред. от 29.06.2015) «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Законом Смоленской области от 28.12.2004 года № 117-з «О культуре»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.10.2011 года № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций);
- Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 22.06.1998 года № 341 «О формировании государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны»;
- Приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций РФ от 20.02.2008 № 32 «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)»;
- Уставом МКУК «Сычевская ЦБС»;
- Локальными актами МКУК «Сычевская ЦБС», регламентирующими библиотечную деятельность,
- и другими правовыми актами.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций и которые заявитель вправе представить по собственной инициативе

2.6.1. В исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций и которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, входят:

1) документ, удостоверяющий личность.

Заявитель устно сообщает сведения об образовании и профессии, месте работы или учебы.

2.6.2. Для получения муниципальной услуги заявитель вправе по собственной инициативе представить документы, указанные в пункте 2.6.1 настоящего Административного регламента, полученные путем личного обращения или через своего представителя в органы или организации.

2.6.3. Запрещено требовать от заявителя представления документов и информации, не входящих в перечень документов, указанных в пункте 2.6.1 настоящего Административного регламента.

2.6.4. Документы, предоставляемые заявителем, должны соответствовать следующим требованиям:

- в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений;
- документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых допускает многозначность истолкования содержания
- срок действия документов, удостоверяющие личность заявителя, не истек.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.7.1. Отсутствие документов, предусмотренных пунктом 2.6.1 настоящего Административного регламента, или предоставление документов не в полном объеме.

2.7.2. Документы не соответствуют требованиям, установленным пунктом 2.6.3 настоящего Административного регламента

2.7.3. Предоставление заявителем документов, содержащих ошибки или противоречивые сведения.

2.7.4. Заявление подано лицом, не уполномоченным совершать такого рода действия.

## 2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

В предоставлении муниципальной услуги заявителю отказывается в случаях:

- 2.8.1. Запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;
- 2.8.2. На официальном документе отсутствует хотя бы один из реквизитов, наличие которого согласно законодательству Российской Федерации является обязательным;
- 2.8.3. Заявитель не принял Правила пользования библиотеками МКУК «Сычевская ЦБС»;
- 2.8.4. Необходимый документ отсутствует в фонде в момент обращения заявителя;
- 2.8.5. Технические неполадки информационных сетей;
- 2.8.6. Заявитель нарушил Правила пользования библиотеками МКУК «Сычевская ЦБС».

2.9. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги

Для предоставления муниципальной услуги не требуется получения иных услуг.

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

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

Заявители могут получить дополнительные услуги, в том числе платные, перечень которых предусмотрен Уставом МКУК «Сычевская ЦБС» и Положением о платных услугах МКУК «Сычевская ЦБС», согласованным с отделом по культуре Администрации муниципального образования «Сычевский район» Смоленской области.

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

2.11.1. Срок предоставления муниципальной услуги, включая проведение всех необходимых административных процедур, не должен превышать 60 минут с момента получения специалистом, соответствующего обращения от пользователя, оформленного в соответствии с требованиями настоящего Регламента.

2.11.2. В случае возникновения чрезвычайных и непредвиденных обстоятельств непреодолимой силы срок предоставления муниципальной услуги составляет 5 рабочих дней с момента прекращения действия данных обстоятельств.

Об увеличении срока предоставления муниципальной услуги пользователь информируется в течение 3 рабочих дней с момента наступления обстоятельств непреодолимой силы.

Ожидание пользователем в очереди при подаче документов не должно превышать 10 минут.

2.11.3. Время ожидания пользователя при предоставлении муниципальной услуги не должно превышать:

- при первичном обращении (включая регистрацию пользователя) – 10 минут;
- при перерегистрации – 6 минут;
- при последующем обращении (при котором не требуется регистрация или перерегистрация пользователя) – 10 минут.

2.12. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, услуги организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме

2.12.1. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать 10 минут.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги

2.13.1. Прием граждан осуществляется в специально выделенных для предоставления муниципальных услуг помещениях.

Помещения должны содержать места для информирования, ожидания и приема граждан. Помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам.

У входа в каждое помещение размещается табличка с наименованием помещения.

2.13.2. Центральный вход в здание, где располагаются библиотеки МУК Сычевская ЦБС, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, месте нахождения, режиме работы органов, непосредственно предоставляющих муниципальную услугу.

2.13.3. Место для информирования и приема заявок, ожидания заявителей должно быть оснащено первичными средствами пожаротушения, автоматической системой оповещения людей о ЧС, оборудованием, отвечающим российским стандартам, удобной мебелью, обеспечивающей комфорт заявителю.

2.13.4. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами, на которых размещается визуальная и текстовая информация;
- стульями и столами для оформления документов.

К информационным стендам должна быть обеспечена возможность свободного доступа граждан.

На информационных стендах, а также на официальных сайтах в сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- номера телефонов, адреса электронной почты органов, предоставляющих муниципальную услугу;
- режим работы органов, предоставляющих муниципальную услугу;
- настоящий Административный регламент.

2.13.5. Должны быть созданы условия для беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) к объектам предоставления муниципальной услуги. В случаях, когда действующие объекты невозможно полностью приспособить для нужд инвалидов, собственниками этих объектов должны осуществляться по согласованию с общественными объединениями инвалидов меры, обеспечивающие удовлетворение минимальных потребностей инвалидов.

При нестационарном обслуживании юридических лиц и граждан с ограниченными возможностями (инвалиды) специалисты отделов обслуживания заключают договора на библиотечное обслуживание (библиотечно-информационное обслуживание), заводят формуляр, доставляют, принимают и обменивают документы (книги, журналы, газеты и т.п.), проводят культурно-досуговые мероприятия (клубов, кружков по интересам и т.п.) по месту нахождения заявителя.

## 2.14. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.14.1. Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

- 1) транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;
- 2) обеспечение беспрепятственного доступа к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;
- 3) размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги в сети Интернет.

2.14.2. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

- 1) соблюдение стандарта предоставления муниципальной услуги;
- 2) количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность (1 раз по 10 минут);
- 3) возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги».

## 2.15. Особенности предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме

2.15.1. Запросы и обращения могут быть направлены в форме электронных документов с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет.

2.15.2. Запросы и обращения, поступившие в МКУК «Сычёвская ЦБС» в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом для письменных обращений. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) - для граждан или наименование юридического лица (организации) - для юридических лиц и иных организаций, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

### 3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

3.1. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении №1 к настоящему Административному регламенту.

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

- 1) прием и регистрация документов;
  - 1.1) формирование и направление межведомственного запроса;
- 2) рассмотрение заявления и оформление результата предоставления муниципальной услуги;
- 3) выдача результата предоставления муниципальной услуги заявителю (решения).

#### 3.3. Прием и регистрация документов

3.3.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является личное обращение заявителя в МКУК «Сычевская ЦБС» либо поступление запроса в МКУК «Сычевская ЦБС» по почте, по информационно-телекоммуникационным сетям общего доступа, в том числе сети Интернет, включая электронную почту.

3.3.2. Специалист, в обязанности которого входит принятие запроса:

- 1) проверяет наличие всех необходимых документов, в соответствии с перечнем, установленным пунктом 2.6.3 настоящего Административного регламента;
- 2) проверяет соответствие представленных документов требованиям, установленным пунктом 2.6.3 настоящего Административного регламента, проверяет наличие формуляра, был ли заявитель записан раньше в библиотеку и вносит данные заявителя в формуляр, проставляет номер читательского формуляра;

3) запись (перерегистрация) заявителей в библиотеку, при записи в библиотеку на заявителя заводится читательский формуляр, который является основанием для постоянного пользования библиотекой;

4) ознакомление заявителя с правилами пользования библиотекой, расположением отделов библиотеки, справочным аппаратом и т.д. Перерегистрация заявителей производится ежегодно. Для перерегистрации заявителя специалист проверяет сведения о заявителе в регистрационной картотеке, в случае необходимости вносит изменения, делает отметку о перерегистрации;

5) сообщает заявителю номер формуляра.

3.3.3. Результатом административной процедуры является запись (перерегистрация) заявителя в библиотеку.

3.3.4. Продолжительность административной процедуры не более 10 мин.

### 3.4. Рассмотрение обращения заявителя

3.4.1. Основанием для начала процедуры рассмотрения запроса заявителя и оформление результата предоставления муниципальной услуги является получение специалистом, уполномоченным на рассмотрение обращения заявителя, принятых документов.

3.4.2. При получении запроса заявителя, специалист, ответственный за рассмотрение обращения заявителя:

1) устанавливает предмет обращения заявителя;

2) проверяет наличие приложенных к заявлению документов, перечисленных в пункте 2.6.1 настоящего Административного регламента;

3) устанавливает наличие предмета запроса в фонде, справочно-библиографическом аппарате МКУК «Сычевская ЦБС».

3.4.3. В случае если предоставление муниципальной услуги входит в полномочия МКУК «Сычевская ЦБС» и отсутствуют определенные пунктом 2.8 настоящего регламента основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, специалист, ответственный за рассмотрение обращения заявителя, гарантирует получение муниципальной услуги заявителю.

3.4.4. Результатом административной процедуры является гарантированное решение о предоставлении муниципальной услуги или отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.4.5. Продолжительной административной процедуры не более 5 мин.

3.4.6. Обязанности специалиста, ответственного за рассмотрение документов, должны быть также закреплены в его должностной инструкции.

### 3.5. Выдача результата предоставления муниципальной услуги (решения) заявителю

3.5.1. Основанием для начала процедуры выдачи результата предоставления муниципальной услуги является гарантия уполномоченного должностного лица МКУК «Сычевская ЦБС» о предоставлении муниципальной услуги заявителю.

3.5.2. Решение о предоставлении или отказе в предоставлении муниципальной услуги регистрирует библиотекарь отдела обслуживания в соответствии с установленными Правилами пользования библиотеками МКУК «Сычевская ЦБС».

3.5.3. Выдача документов в читальных залах библиотеки:

- специалист читального зала по читательскому требованию либо устному запросу находит требуемый документ в фонде читального зала;
- специалист читального зала проставляет количественную отметку о выдаче документа из фонда читального зала в тетради учета;
- при возврате заявителем документов специалист читального зала вычеркивает из читательского формуляра взятые книги.

Результатом действий специалиста ответственного за предоставление услуги является – выдача информации.

3.5.4. Выдача документов на абонементе:

Заявитель имеет право взять на абонементе не более 5 печатных произведений сроком на 1 месяц. Возможно продление срока пользования в устной форме или продление осуществляется по телефону, по электронной почте.

- специалист абонемента принимает у заявителя требование на документ;
- специалист абонемента оказывает заявителю помощь в выборе документов в открытом доступе путем устной консультации. При обслуживании нового заявителя сотрудник абонемента проводит с заявителем ознакомительную беседу о правилах пользования абонементом, порядке выбора и оформления документов;
- за каждый полученный на абонементе экземпляр издания заявитель расписывается в читательском формуляре. При возвращении литературы роспись читателя погашается подписью библиотекаря. Формуляр заявителя является документом, удостоверяющим дату, факт выдачи читателю и приема библиотекарем книг и иных материалов;
- срок пользования литературой для различных категорий заявителей и количество выдаваемых изданий на абонементе определяются библиотекой и фиксируются в Правилах пользования библиотекой;
- при продлении заявителем срока пользования документами специалист абонемента продлевает срок пользования;
- при обслуживании заявителя, являющегося задолжником абонемента, специалист абонемента принимает от читателя равноценный документ или стоимость утраченного документа и делает запись в «Тетради учета книг, принятых взамен от читателей». Стоимость утраченного документа определяется в соответствии с Приказом от 01.02.2007 года № 132 «О введении коэффициентов».

Действия по библиотечному обслуживанию производятся в сроки, определенные Постановлением Министерства труда и социального развития от 03.02.1997 года № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках».

Результатом действий специалиста ответственного за предоставление услуги является – предоставление документа в пользование.

3.5.5. Предоставление муниципальной услуги гражданам, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и с ограниченными физическими

возможностями осуществляется посредством исполнения следующей административной процедуры:

- заявитель может обратиться в любую из библиотек МКУК «Сычевская ЦБС» лично по телефону или путем отправления сообщения на электронный адрес, указанный в п.1.3.1. настоящего Регламента. В случае отсутствия у заявителя телефонной и электронной связи, его просьбу о предоставлении муниципальной услуги имеют право передать в устной форме его родственники, социальные работники, знакомые;
- специалист абонемента фиксирует полученную заявку на предоставление муниципальной услуги в тетради учета;
- заявителю сообщают о дате и времени посещения библиотекарем в течение 3-х дней с момента поступления заявки;
- при первом посещении на дому специалист абонемента знакомит заявителя с Правилами пользования библиотекой под роспись, оформляет читательский формуляр на основании документа, удостоверяющего личность пользователя, согласно п.2.6.1 настоящего Регламента;
- по желанию заявителя документы из фондов библиотек МКУК «Сычевская ЦБС» могут быть выданы его родственникам, социальным работникам, знакомым по доверенности, утвержденной Приложением № 2 настоящего Регламента и заполненной пользователем;
- доверенность оформляется на основании документа, удостоверяющего личность пользователя, согласно п.2.6.1 настоящего Регламента;
- специалист абонемента на основании доверенности заявителя Услуги оформляет читательский формуляр, где заполняются личные данные гражданина с указанием контактного телефона;
- специалист абонемента записывает заказанные документы в читательский формуляр, где пользователь расписывается за каждый из них.

3.5.6. Организации общественно-значимых и культурно - просветительных мероприятий:

- специалист отдела обслуживания, ответственный за подготовку и проведение массовых мероприятий и книжных выставок, организует читательские конференции, литературно-художественные вечера, клубы по интересам, конкурсы, выставки и т.д.;
- осуществляет информационное обеспечение по подготовке мероприятия (текущая связь с участниками, рассылка материалов, приглашений и пр.);
- обеспечивает проведения мероприятия (подготовка и распечатка объявления, программы мероприятия, приглашение участников, просмотр и отбор документов, подготовка выставки, написание краткой аннотации, сбор заявок, консультации, оформление помещения и др.).

Основанием для организации и проведения массового мероприятия является план работы МКУК «Сычевская ЦБС». Должностное лицо выполняет работу в соответствии с должностными обязанностями, распределением ответственности между исполнителями по утвержденному графику работ и распоряжениями руководителя структурного подразделения.

Результатом действий является участие заявителей в общественно-значимых и культурно-просветительных мероприятиях.

3.5.7. Выполнения справочных, информационных и библиографических запросов и формирование информационной культуры читателей:

- специалист, ответственный за выполнение справочных, информационных и библиографических запросов, принимает библиографический запрос, уточняет тему, целевое и читательское назначение, полноту источников, типы и виды, хронологические рамки запросов. Выполняет запрос письменно или устно, предоставляет информацию заявителю;

- специалист выполняет справку в письменной или устной форме на базе каталогов и картотек библиотеки, справочного книжного фонда, фонда неопубликованных библиографических указателей, как в традиционных, так и в автоматизированных режимах;

- специалист консультирует заявителей по написанию дипломных и курсовых работ: выбор темы, подбор литературы, составление плана и организация композиции изложения, информирование по цитированию первоисточников и пользование принятой системой сокращений и ссылок, оформление печатного текста и подготовка к защите;

- специалист знакомит с общими требованиями и правилами составления библиографического списка в соответствии с ГОСТ 7.1.2003;

- специалист организует библиографическое информирование на основе выявления информационных потребностей специалистов методом анкетирования, формирует тематику справочно-информационного обслуживания в разных режимах; системы избирательного распространения информации (ИРИ), групповое библиографическое информирование.

Результатом административной процедуры является направление заявителю решения о предоставлении или отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Продолжительной административной процедуры не более 1 часа.

3.5.8. Обязанности специалиста, ответственного за прием и регистрацию документов, должны быть закреплены в его должностной инструкции.

#### 4. Формы контроля за исполнением настоящего Административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений ответственными лицами

4.1.1. Глава муниципального образования «Сычевский район» Смоленской области осуществляет текущий контроль за соблюдением последовательности и

сроков действий и административных процедур в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.1.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения Главой муниципального образования «Сычевский район» Смоленской области или уполномоченными лицами проверок соблюдения положений настоящего Административного регламента, выявления и устранения нарушений прав заявителей, рассмотрения, подготовки ответов на обращения заявителей.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги

4.2.1. Проверки могут быть плановыми (осуществляются на основании полугодовых или годовых планов работы Администрации) и внеплановыми.

4.2.2. Внеплановые проверки проводятся в случае обращения заявителя с жалобой на действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги должностными лицами, муниципальными служащими.

4.2.3. Плановый контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется в ходе проведения проверок в соответствии с графиком проведения проверок, утвержденным Главой муниципального образования «Сычевский район» Смоленской области.

4.2.4. Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.2.5. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с федеральным и областным законодательством.

4.3. Ответственность должностных лиц, муниципальных служащих Администрации за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги

4.3.1. Должностные лица, предоставляющие муниципальную услугу, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и последовательности совершения административных действий. Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях.

4.3.2. В случае выявления нарушений виновное лицо привлекается к ответственности в порядке, установленном федеральным и областным законодательством, нормативными правовыми актами Администрации.

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

5.1. Заявитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги должностными лицами, муниципальными служащими органа, предоставляющего муниципальную услугу, в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Информация о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц или муниципальных служащих размещается:

- 1) на информационных стендах МКУК «Сычевская ЦБС»;
- 2) на Интернет-сайте Администрации: [http://admin.smolensk.ru /~sychevka/](http://admin.smolensk.ru/~sychevka/) в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет);
- 3) в региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Смоленской области».

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

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Смоленской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Смоленской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- 5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Смоленской области, муниципальными правовыми актами;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Смоленской области, муниципальными правовыми актами;
- 7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.4. Заявитель вправе подать жалобу в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Администрацию, муниципальное казенное учреждение культуры «Сычевская централизованная библиотечная система» (далее – органы, предоставляющие муниципальную услугу), в письменной форме или в электронном виде. Жалобы на решения, принятые руководителем органа,

предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.5. Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте либо принята при личном приеме заявителя.

В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

5.6. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего.

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

5.7. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным 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.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, принимает одно из следующих решений:

1) 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 заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Смоленской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.9. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.10. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.11. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

5.12. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействие должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, в судебном порядке

## Приложение к Административному регламенту №1

Блок-схема  
предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и  
информационное обслуживание пользователей»

Приложение к Административному регламенту №2

**Образец доверенности**

Я \_\_\_\_\_

проживающая (щий) \_\_\_\_\_

паспорт \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

доверяю \_\_\_\_\_

проживающей (ему) по адресу \_\_\_\_\_

паспорт \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

получать и сдавать документы в \_\_\_\_\_

библиотеку \_\_\_\_\_

дата, подпись \_\_\_\_\_