

**Административный регламент  
предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание  
населения на территории Ровеньского района»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения на территории Ровеньского района» (далее – административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения на территории Ровеньского района» (далее – муниципальная услуга). Административный регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий при предоставлении документа в пользование по требованию получателей муниципальной услуги.

1.2. Заявителями при предоставлении муниципальной услуги являются физические лица.

1.3. Муниципальная услуга предоставляется по адресу:

309740 Белгородская область, п. Ровеньки, ул. Ленина, 61, МБУК ЦБ;

Электронный адрес для направления документов и обращений:  
rovbib@mail.ru

Телефон для справок: (847238) 5-71-42

Режим работы:

с 9<sup>00</sup> – по 18<sup>00</sup>

Перерыв: с 13<sup>00</sup> по 14<sup>00</sup>

Без выходных

1.4. Информирование по процедурам предоставления муниципальной услуги производится:

а) на информационном стенде библиотеки;

б) по электронной почте;

в) по телефону;

г) посредством личного обращения заявителей (их представителей);

д) на сайте центральной библиотеки Ровеньского района:

rovbiblioteka.narod.ru

1.5. На сайте библиотеки и информационном стенде размещается следующая информация:

- место нахождения библиотеки;

- режим работы библиотеки;
- номера телефонов для справок, факсов, адреса электронной почты;
- настоящий Регламент;
- указание местонахождения и контактной информации о должностных лицах, непосредственно предоставляющих муниципальную услугу;
- адреса и телефоны вышестоящей организации;
- образцы документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Информация, размещаемая на информационном стенде, должна содержать дату размещения, подпись директора библиотеки.

1.6. Информирование по телефону осуществляется заведующим отделом обслуживания библиотеки по справочным телефонам в соответствии с графиком работы библиотеки. Заведующий отделом обслуживания библиотеки дает исчерпывающую информацию о предоставлении муниципальной услуги. При информировании по телефону должностное лицо подробно и в вежливой форме информирует получателей муниципальной услуги по интересующим их вопросам. Информация по телефону должна содержать данные о фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

1.7. Информирование при личном обращении осуществляется заведующим отделом обслуживания или библиотекарем на рабочем месте в соответствии с графиком работы библиотеки. При информировании посредством личного обращения получателя муниципальной услуги, заинтересованного лица, его представителя специалисты, ответственные за такое информирование, должны дать исчерпывающую информацию о предоставлении муниципальной услуги, ответить на все возникающие у получателя муниципальной услуги, заинтересованного лица, его представителя вопросы.

## **2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1 Полное наименование муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения на территории Ровеньского района»

2.2. Муниципальная услуга предоставляется муниципальным бюджетным учреждением культуры «Центральная библиотека Ровеньского района» (далее - библиотека).

2.3. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является библиотечное обслуживание пользователей библиотеки.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги: для взрослых пользователей – 30 календарных дней (для пользователей читального зала – не более 8 часов), для детей 15 календарных дней.

2.5. Муниципальная услуга предоставляется в течение всего года в соответствии с режимом работы библиотеки на основании свободного доступа каждого пользователя к данной муниципальной услуге.

2.6. Ожидание пользователем в очереди при подаче и при получении документов не должно превышать 20 минут.

2.7. Муниципальная услуга предоставляется в соответствии с:

– Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

– Федеральным законом от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

– Федеральным законом от 29 декабря 1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

– «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 9 октября 1992 года № 3612-1 (Ведомости СНД и ВС РФ, 1992, № 46);

– Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 года № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;

– законом Белгородской области от 9 ноября 1999 года № 81 «О библиотечном деле в Белгородской области»;

– законом Белгородской области от 12 июля 2004 года № 128 «О государственной поддержке развития библиотечного обслуживания детей в Белгородской области»;

– постановлением Губернатора Белгородской области от 22 октября 2004 года № 203 «Об обязательном экземпляре документов Белгородской области»;

– постановлением правительства Белгородской области от 22 июня 2005 года №138а-пп «Об утверждении перечня бюджетных услуг и порядка формирования и корректировки перечня бюджетных услуг»;

– постановлением правительства Белгородской области от 29 января 2010 года № 34-пп «О системе мер по развитию информационного общества и формированию электронного правительства в Белгородской области на 2010 - 2012 годы»

– Уставом муниципального бюджетного учреждения культуры «Центральная библиотека Ровеньского района», утвержденного распоряжением администрации Ровеньского района от 25 ноября 2011 года № 753;

– Правилами пользования библиотекой, утвержденными 12 января 2012 года;

– Настоящим Регламентом

2.8. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

2.8.1. По телефону в своем устном обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество.

2.8.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

2.9. Основания для приостановления муниципальной услуги:

– отсутствие технических возможностей для предоставления муниципальной услуги (авария, проведение профилактических работ, др.);

– отсутствие запрашиваемого документа в фонде библиотеки.

2.10. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

– несоответствие запроса получателя муниципальной услуги (его представителя) содержанию муниципальной услуги;

– нарушение получателем муниципальной услуги (его представителем) правил пользования библиотекой;

– посещение библиотеки пользователями в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

2.11. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно и неоднократно.

2.12. Библиотека размещается в здании, доступном для пользователей, оборудованным отдельным входом. Обязательное наличие стандартной вывески с наименованием муниципальной библиотеки и режимом её работы.

2.13. В помещении библиотеки организован поиск книг и документов по каталогам и картотекам и другим источникам.

2.14. В библиотеке, предоставляющей муниципальную услугу, обязаны по желанию посетителей предоставлять книгу отзывов и предложений в целях изучения приема мнений посетителей по улучшению обслуживания.

2.15. В библиотеке освобождены пути эвакуации посетителей (в том числе лестничные клетки, проходы и входы).

2.16. Площадь, занимаемая библиотекой, соответствует требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и защищена от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых муниципальной услуг (повышенная и пониженная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее), а также быть пригодна для размещения работников и получателей муниципальной услуг.

2.17. Предоставление муниципальной услуги производится:

— не менее семи дней в неделю;

— не менее 8 часов в день с перерывом на обед.

2.18. Санитарное обслуживание помещения проводится в последний день месяца.

2.19. Для предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий библиотека оборудована:

— предметами библиотечной мебели (стеллажи, витрины, кафедры, столы, стулья и т.д.);

— средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых муниципальных услуг;

— комфортной мебелью: мягкая мебель, детские уголки, игровые зоны.

2.20. Библиотеки оснащены следующими техническими средствами:

— для копирования и тиражирования документов;

- для организации процесса библиотечного обслуживания;
- теле-, аудио-, видеоаппаратурой, презентационной техникой;
- средствами связи;
- канцелярской и оргтехникой;
- средствами автоматизации библиотечных процессов;
- персональными компьютерами.

2.21. Не менее половины персональных компьютеров подключены к сети Интернет.

2.22. В библиотеке имеется услуга электронной почты.

2.23. Показателями доступности муниципальной услуги являются число пользователей библиотеки за год – не менее 3600 взрослых и 1400 детей, число документов выдач пользователям за год – взрослым пользователям не менее 80000 экз., детям – не менее 36000 экз., показателями качества являются отсутствие жалоб со стороны пользователей и выполнение сроков предоставления муниципальной услуги.

### **3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения**

3.1. Блок-схема предоставления муниципальной услуги представлена в приложении №1 к настоящему Регламенту.

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

- Ознакомление с правилами пользования библиотеки;
- Оформление читательского формуляра;
- Запрос пользователя;
- Поиск документа;
- Запись в формуляре.
- Выдача документа

3.2.1. Ознакомление с правилами пользования библиотеки:

Основанием для начала исполнения административной процедуры является обращение получателя муниципальной услуги в библиотеку.

Специалист библиотеки обязан разъяснить получателю муниципальной услуги порядок и сроки предоставления муниципальной услуги, сообщить перечень необходимых документов и основания отказа в предоставлении муниципальной услуги, ознакомить с правилами пользования библиотекой.

Критерий принятия решения о предоставлении муниципальной услуги – согласие заявителя с правилами пользования библиотекой.

Юридический факт окончания процедуры – согласие заявителя с правилами пользования библиотекой.

3.2.2. Оформление читательского формуляра:

Основанием для начала исполнения административной процедуры является согласие заявителя с правилами пользования библиотекой.

Пользователь при первичном посещении библиотеки предъявляет паспорт гражданина Российской Федерации. За несовершеннолетних в возрасте до 14 лет документы, удостоверяющие личность, предъявляют их законные представители.

Специалист библиотеки оформляет читательский формуляр, заявитель подтверждает обязательство о выполнении правил пользования библиотекой своей подписью на читательском формуляре.

### 3.2.3. Запрос Пользователя:

Основанием для начала исполнения административной процедуры является оформление читательского формуляра.

Пользователь делает запрос необходимых документов в устной форме.

### 3.2.4. Поиск документа:

Поиск Пользователем самостоятельно или с помощью библиотекаря необходимого документа.

При отсутствии необходимого документа в фонде библиотеки запрос по согласию Пользователя передается в МБА.

### 3.2.5. Запись в формуляр

Основанием для начала исполнения административной процедуры является наличие запрашиваемого документа.

Специалист производит запись в читательском формуляре Пользователя.

Пользователь должен расписаться за каждый полученный документ в читательском формуляре.

### 3.2.6. Выдача документов

Основанием для начала исполнения административной процедуры является запись документов в читательском формуляре.

Разовая выдача документов в читальном зале не ограничена. На абонементе Пользователь имеет право получить не более пяти документов на дом сроком на 1 месяц (дети на 15 дней) за одно посещение. Пользователь может продлить срок пользования документом при личном посещении или по телефону в случае отсутствия спроса со стороны других пользователей. Если на данный документ имеется спрос, библиотека имеет право на ограничение срока пользования.

## **4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги**

4.1. Контроль за применением настоящего административного Регламента осуществляет директор библиотеки.

4.2. Текущий контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется директором библиотеки, по каждой процедуре в соответствии с настоящим административным регламентом, содержанием и сроками действий.

О случаях и причинах нарушения сроков и содержания административных процедур, ответственные за их осуществление

должностные лица библиотеки немедленно информируют своего непосредственного руководителя, а также осуществляют срочные меры по устранению нарушений.

4.3. Директор библиотеки, предоставляющей муниципальную услугу, несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка рассмотрения заявлений и представления информации, размещения информации на официальном сайте и ее публикацию в периодических печатных изданиях, достоверность и полноту сведений, представляемых в связи с предоставлением муниципальной услуги.

4.4. Контроль за полнотой и качеством исполнения муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан и юридических лиц, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей (их представителей), содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц библиотеки.

Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы библиотеки) и внеплановыми. Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя (уполномоченного представителя).

По результатам проверок, в случае выявления нарушений прав граждан и организаций, виновные лица привлекаются к ответственности, установленной законодательством Российской Федерации.

## **5. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги**

5.1. Заявитель (его представитель) имеет право на обжалование действий и (или) бездействия должностных лиц библиотеки в досудебном и судебном порядке.

5.2. Заявитель (его представитель) вправе письменно обжаловать действия и (или) бездействие должностных лиц библиотеки в администрацию муниципального района.

5.3. Заявитель (уполномоченный представитель) вправе обратиться с жалобой лично, по почте, по электронной почте.

5.4. Срок рассмотрения обращения не должен превышать тридцати календарных дней с момента регистрации обращения заявителя.

Порядок продления сроков рассмотрения обращений в зависимости от их характера устанавливается законодательством Российской Федерации.

5.5. Согласно пункту 1 статьи 7 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» заявитель (его представитель) в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает адресата: администрацию муниципального района либо фамилию, имя, отчество, должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, полное наименование для юридического

лица, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Дополнительно в обращении могут быть указаны:

- должность, фамилия, имя и отчество должностного лица библиотеки (при наличии информации), решение, действия (бездействие) которого обжалуются;

- суть обжалуемого действия (бездействия);

- обстоятельства, на основании которых заявитель (его представитель) считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия для их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

- иные сведения, которые заявитель (его представитель) считает необходимым сообщить.

В случае необходимости, в подтверждение своих доводов заявитель (его представитель) прилагает к письменному обращению документы либо их копии.

5.6. По результатам рассмотрения обращения принимается решение об удовлетворении требований заявителя (его представителя) либо об отказе в удовлетворении обращения.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю (его представителю).

5.7. Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя (его представителя), направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю (его представителю), направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Максимальный срок принятия претензий 3 месяца с момента предоставления муниципальной услуги.

5.8. Заявитель (его представитель) может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, неправомерных решениях, действиях и (или) бездействии должностных лиц библиотеки, нарушении положений настоящего административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики в:

**а) управление культуры администрации района:**

- посредством письменного обращения:

309740 Белгородская область, п. Ровеньки, ул.Ленина, 61;

- по телефону (факсу): (847238) 5-54-05

- по электронной почте, на сайт: [otdelkulturi@ro.belregion.ru](mailto:otdelkulturi@ro.belregion.ru);

**б) администрацию муниципального района:**

- посредством письменного обращения:



адрес: 309740 п. Ровеньки, ул. Ленина,50

- по телефону:\_(847238) 5-55-01

- по факсу: (847238) 5-53-58

- по электронной почте:

E-mail: [arovenki@mail.ru](mailto:arovenki@mail.ru)

на сайт:

[www.rovenkiadm.ru](http://www.rovenkiadm.ru)

**в) управление культуры Белгородской области**

- посредством письменного обращения:

адрес: 308000 г. Белгород, Гражданский пр., 41

- по телефону:\_(84722) 27-59-05

- по факсу: (84722) 27-72- 52

- по электронной почте, на сайт:

E-mail : [belkult@belkult.ru](mailto:belkult@belkult.ru);

5.9. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение об осуществлении действий по представлению сведений заявителю (его представителю) и применению мер ответственности к должностному лицу, допустившему нарушения в ходе осуществления административной процедуры, муниципальной услуги на основании настоящего регламента, которые повлекли за собой жалобу заявителя (его представителя).

5.10. Заявителю (его представителю) направляется сообщение о принятом решении и действиях, осуществленных в соответствии с принятым решением, в течение одного рабочего дня после принятия решения, но не позднее 30 (тридцати) календарных дней со дня регистрации запроса (жалобы).

5.11. Обращения заявителя (его представителя) считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращениях вопросов.

**Блок-схема предоставления муниципальной услуги  
«Библиотечное обслуживание населения на территории Ровенького района»**

