



Утвержден приказом № 24
по МБУК «ЦБС г.о.Зарайск»
от 20.08.2022 года

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «БИБЛИОТЕЧНОЕ, БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ БИБЛИОТЕКИ»

1. Общие положения.

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее – регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов предоставления муниципальной услуги по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей (далее – муниципальная услуга), создания комфортных условий в обеспечении доступа пользователей библиотеки к ее ресурсам, а также, с ее помощью – к ресурсам других библиотек и информационных систем.

1.2. Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий (административные процедуры) при исполнении муниципальной услуги, указанной в п.1.1. настоящего регламента.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».

Муниципальная услуга включает:

- предоставление пользователям (в т.ч. удаленным) полной и ясной информации о библиотеке, правилах пользования, информационно-библиотечных ресурсах, об основных и дополнительных услугах (включая их полный перечень), о порядке и условиях предоставления услуг;
- выдачу документов в печатном и электронном виде во временное пользование физическим и юридическим лицам в соответствии с законодательством РФ;
- обеспечение доступа пользователей к локальным и глобальным информационным ресурсам в соответствии с законодательством РФ;
- предоставление информации о возможностях удовлетворения запроса с помощью других библиотек;
- справочно-библиографическая и консультационная помощь пользователям при поиске и выборе источников информации;
- организация книжных и иных выставок с целью информирования и просвещения пользователей;
- проведение общественно-значимых и культурно-просветительских мероприятий: презентаций, конференций, фестивалей, конкурсов, чтений; организация читательских и любительских клубов и объединений по интересам;
- предоставление специально оборудованных рабочих мест, в том числе автоматизированных, для самостоятельной работы пользователей;
- обеспечение доступности библиотечных услуг для особых групп пользователей.

Заявителями муниципальной услуги (далее – заявитель) являются физические лица, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политического убеждения, отношения к религии, имеющие намерение получить услугу, а также, юридические лица.

От имени заявителя могут действовать их полномочные представители, которыми являются лица, представляющие интересы заявителя в соответствии с доверенностью (далее – представитель заявителя).

2.2. Орган местного самоуправления, организующий предоставление муниципальной услуги – Комитет по культуре, физической культуре, спорту, работе с детьми и молодежью администрации городского округа Зарайск Московской области. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу – Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система г.о.Зарайск» (далее – библиотека).

Информация о местонахождении, графике работы, контактных телефонах, адресах электронной почты Комитета по культуре, физической культуре, спорту, работе с детьми и молодежью администрации г.о.Зарайск Московской области, а также участников исполнения муниципальной услуги указаны в Приложении № 1 к настоящему регламенту. Выполнение административных процедур по предоставлению муниципальной услуги осуществляется работниками библиотеки.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

2.3.1. предоставление доступа к документу, вне зависимости от его формы, хранения и содержания;

2.3.2. выдача документа по требованию;

2.3.3. обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Качественной признаётся услуга, предоставленная в сроки, определенные в п. 2.6. настоящего регламента, и при отсутствии жалоб со стороны заявителей (пользователей) на нарушение требований стандарта предоставления муниципальной услуги.

2.5. Информация о муниципальной услуге предоставляется:

2.5.1. при личном обращении – в виде устного ответа в исчерпывающем объеме запрашиваемой информации;

2.5.2. по письменному обращению пользователя – в виде письменного ответа в исчерпывающем объеме запрашиваемой информации на почтовый адрес заявителя;

2.5.3. с использованием средств телефонной связи – в виде устного ответа в исчерпывающем объеме запрашиваемой информации;

2.5.4. с использованием средств электронной связи – в виде ответа в исчерпывающем объеме запрашиваемой информации на адрес электронной почты заявителя;

2.5.5. посредством публичного информирования: в сети Интернет на официальном сайте администрации городского округа Зарайск Московской области, на официальном сайте библиотеки, в средствах массовой информации, а также на информационных стендах непосредственно в местах предоставления услуги. На информационном стенде должна содержаться следующая информация: наименование муниципальной услуги; график работы библиотеки; контактный телефон; правила пользования библиотекой; план работы; нормативно-правовые документы, регламентирующие предоставление муниципальной услуги; название, адрес и телефоны учредителя.

2.6. Срок предоставления муниципальной услуги:

2.6.1. срок предоставления муниципальной услуги, включая проведение всех необходимых административных процедур, не должен превышать 60 минут с момента получения работником библиотеки, ответственным за предоставление услуги, соответствующего обращения от заявителя, оформленного в соответствии с требованиями настоящего регламента;

2.6.2. график и сроки предоставления муниципальной услуги при в нестационарных формах обслуживания согласуются обеими сторонами;

2.6.3. 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 заявитель информируется в течение 3 рабочих дней с момента наступления обстоятельств непреодолимой силы.

2.7. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

Конституция Российской Федерации;

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Закон Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», с последующими изменениями и дополнениями;

Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле», с последующими изменениями и дополнениями;

Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов», с последующими изменениями и дополнениями;

Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», с последующими изменениями и дополнениями;

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», с последующими изменениями и дополнениями;

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», с последующими изменениями и дополнениями;

Закон Московской области от 20.06.2006. №90/2006-ОЗ «О библиотечном обслуживании населения Московской области общедоступными библиотеками», с последующими изменениями и дополнениями;

Устав городского округа Зарайск Московской области;

Правила пользования МБУК «ЦБС г.о.Зарайск»;

Положение о порядке предоставления платных услуг МБУК «ЦБС г.о.Зарайск» ;

Устав МБУК «ЦБС г.о.Зарайск».

2.8. Для получения муниципальной услуги (записи в библиотеку) необходимо представить следующие документы:

2.8.1. при первичном обращении – удостоверение личности (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации).

2.8.2. заявители, не достигшие 14 лет, регистрируются на основании документов, предоставленных их родителями или иными законными представителями и с их письменного согласия (поручительства);

2.8.3. юридическим лицам необходимо предоставить: доверенность на представление интересов юридического лица и удостоверение личности представителя интересов юридического лица (при первичном обращении или перерегистрации);

2.8.4. при получении услуги в электронном виде (через официальный сайт библиотеки: <https://zr-cbs.ru/>, доступ свободный).

2.9. Отказ в предоставлении муниципальной услуги осуществляется в следующих случаях:

– если заявитель не принял Правила пользования библиотекой;

– если документ, истребуемый заявителем, отсутствует в книжном фонде в момент обращения заявителя;

– если пользователь нарушил Правила пользования библиотекой;

2.9.1. Пользователь, причинивший ущерб библиотеке, может быть временно лишен права на получение муниципальной услуги до момента компенсации ущерба, нанесенного библиотеке.

2.10. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно в рамках бюджетного финансирования. Услуга, оказываемая сверх бюджетного финансирования, оказывается за счет других (внебюджетных) источников через заключение договоров в соответствии с действующим законодательством РФ и Положением о порядке предоставления платных услуг МБУК «ЦБС г.о.Зарайск».

Граждане имеют право на неоднократное обращение за получением услуги.

2.11. Муниципальная услуга предоставляется в следующих формах библиотечного обслуживания:

– абонемента, предусматривающего выдачу документа для использования вне библиотеки;

– читального зала, предусматривающего выдачу и доступ к печатному и электронному документу и базам данных для использования в помещении библиотеки в ее рабочее время;

– в нестационарные формы обслуживания пользователей, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста или ограничения здоровья.

2.12. Требования к оборудованию мест оказания муниципальной услуги:

2.12.1. помещения, выделенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-гигиеническим нормам;

2.12.2. вход и выход из помещения оборудуются соответствующими указателями;

2.12.3. в помещениях для исполнения муниципальной услуги на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников учреждения культуры;

2.12.4. помещение для предоставления муниципальной услуги обеспечивается необходимым для исполнения муниципальной услуги оборудованием (компьютерами, средствами связи, включая точку доступа к сети Интернет, оргтехникой, аудио- и видеотехникой), канцелярскими принадлежностями, информационными и методическими материалами, наглядной информацией по вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги, стульями и столами, а также средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

2.12.5. места для проведения личного приема граждан оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами;

2.12.6. для ожидания гражданам отводится специальное место, оборудованное стульями;

2.12.7. в местах предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов);

2.12.8. рабочее место работника библиотеки, ответственного за исполнение муниципальной услуги, должно быть оборудовано табличкой с указанием фамилии, имени, отчества и занимаемой должности.

3. Административные процедуры.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие процедуры:

3.1. Обращение заявителя.

3.2. Ознакомление заявителя работником библиотеки с Правилами пользования библиотекой.

3.3. Регистрация (перерегистрация) пользователей:

– оформление читательского формуляра (при записи) на основании документа, удостоверяющего личность, содержащего сведения о заявителе; порядковый номер, который сохраняется за пользователем до конца года; личную подпись пользователя. Читательский формуляр в соответствии со ст. 428 Гражданского Кодекса РФ является Договором присоединения: договором присоединения признается Договор, условия которого определены одной из сторон в формулярах или иных стандартных формах и могли быть приняты другой стороной не иначе как путем присоединения к предложенному договору в целом. Библиотека сохраняет конфиденциальность данных о пользователе и его информационной деятельности (за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ).

3.4. При получении услуги в электронном виде (через сайт библиотеки) доступ свободный.

3.5. Поиск пользователем самостоятельно или с помощью работника библиотеки необходимой информации о документе в информационно-поисковой системе библиотеки, которая включает библиотечные каталоги (алфавитный, систематический) и картотеки, в том числе электронные.

3.6. Поиск документа работником библиотеки.

Работник библиотеки осуществляет поиск документов в фонде библиотеки. Максимальное время поиска одного документа – не более 15 минут. При отсутствии документа в фонде библиотеки и согласии пользователя ждать, работником библиотеки может быть сделан заказ документа по межбиблиотечному абонементу.

3.7. Работник библиотеки регистрирует документ в читательском формуляре с указанием даты возврата, инвентарного номера, классификационного индекса, автора и заглавия.

3.8. Роспись пользователя в читательском формуляре за каждый зарегистрированный в нем документ.

3.9. Выдача пользователю документа в пользование по требованию.

3.10. В случае отсутствия документа работник библиотеки предоставляет пользователю мотивированный отказ.

3.11. Блок-схема последовательности административных процедур при предоставлении муниципальной услуги приведена в приложении № 2 к настоящему регламенту.

3.12. Предоставление муниципальной услуги путем выполнения справочных, библиографических, информационных запросов и формирование культуры чтения пользователей.

3.13. Организация и проведение праздников, фестивалей, выставок, конкурсов, конференций и иных программных мероприятий.

3.14. Для осуществления муниципальной услуги библиотека формирует библиотечный фонд, организует его хранение и использование в соответствии с задачами библиотеки и потребностями пользователей в предоставлении муниципальной услуги.

3.15. Доступность широкого диапазона документов обеспечивается путем постоянного пополнения библиотечных фондов.

3.16. Сохранность библиотечного фонда обеспечивается посредством учета, консервации, реставрации библиотечного фонда, разработки и внедрения системы безопасности библиотеки.

4. Формы контроля над исполнением административного регламента.

4.1. Текущий контроль над соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется директором библиотеки путем проведения проверок соблюдения и исполнения работниками библиотеки положений настоящего административного регламента, иных нормативно-правовых актов Российской Федерации, Московской области, органов местного самоуправления городского округа Зарайск Московской области.

4.2. Полнота и качество предоставляемой муниципальной услуги определяется по результатам проверки, назначаемой по указанию заместителя главы городского округа Зарайск Московской области – председателя Комитета по культуре, физической культуре, спорту, работе с детьми и молодежью.

4.3. Контроль над предоставлением муниципальной услуги может осуществляться путем проведения плановых (ежеквартальных) и внеплановых (по конкретному обращению заявителя) проверок.

4.4. В ходе проверки осуществляется контроль:
полноты и качества предоставления муниципальной услуги;
исполнения положений настоящего административного регламента;
своевременного принятия решений и устранения замечаний по обращениям заявителей, содержащих жалобы на предоставление муниципальной услуги.

4.5. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей (представителей заявителей) осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе исполнения муниципальной услуги.

5.1. Работник библиотеки, ответственный за предоставление муниципальной услуги, несет персональную ответственность за соблюдение сроков исполнения административных процедур и достоверность информации.

5.2. Персональная ответственность работников библиотеки закрепляется в их должностных инструкциях на основании требований законодательства Российской Федерации.

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

6.1. Обращение по вопросу ненадлежащего оказания муниципальной услуги направляется заявителем на имя директора библиотеки. Жалоба может быть направлена письменно или высказана устно на личном приеме директора библиотеки в приемные дни.

Письменные обращения направляются по адресу:

140603, Московская область, г. Зарайск, Микрорайон-2, д.3а

Тел. 8 (496) 66 2-51-39

E-mail: zrsk_mbukcb@mosreg.ru

6.2. Директор библиотеки:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;

- по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на устранение нарушений исполнения административного регламента при предоставлении муниципальной услуги и изложенные в данном обращении, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

- ответ на обращение, поступившее в библиотеку, подписывается директором библиотеки и отправляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

- письменная жалоба, поступившая директору библиотеки, рассматривается в течение 3-х дней со дня регистрации жалобы.

- в исключительных случаях директор библиотеки вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 дней, уведомив заявителя, направившего жалобу, о продлении срока её рассмотрения.

6.3. Ответ заявителю не направляется в случаях:

- если в письменной жалобе не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или указаны недостоверные сведения;

- если текст жалобы не поддается прочтению;

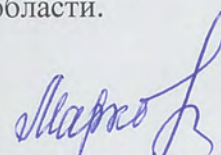
- если в жалобе содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью работника библиотеки, а также членам его семьи;

- если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно (более 2-х раз) предоставлялись письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

О решении директора библиотеки, об отказе в рассмотрении жалобы заявитель уведомляется письменно.

6.4. Жалобы на действия (бездействия) и решения работников библиотеки по вопросу ненадлежащего предоставления муниципальной услуги, направляются в администрацию городского округа Зарайск Московской области.

Директор МБУК «ЦБС г.о.Зарайск»



Маркович В.В.

Приложение № 1
 К административному регламенту
 предоставления муниципальной услуги
 «Библиотечное, библиографическое
 и информационное обслуживание
 пользователей библиотеки»

Место нахождения, графики работы, справочные телефоны, адреса электронной почты Комитета по культуре, физической культуре, спорту, работе с детьми и молодежью администрации городского округа Зарайск Московской области и участников исполнения муниципальной услуги.

НАИМЕНОВАНИЕ УЧРЕЖДЕНИЯ	ПОЧТОВЫЙ АДРЕС	ГРАФИК РАБОТЫ	ТЕЛЕФОН	ЭЛ. ПОЧТА; САЙТ
Комитет по культуре, физической культуре, спорту, работе с детьми и молодежью администрации городского округа Зарайск Московской области	140603, Московская область г. Зарайск, ул. Карла Маркса, д.15/10	понедельник – пятница – с 8.00 до 17.00 обед – с 12.00 до 13.00 суббота, воскресенье – выходной	8(49666) 2-40-48, 2-42-19	zrsk_kkksrdm@mostreg.ru

Муниципальное бюджетное учреждение культуры
 «Централизованная библиотечная система городского округа Зарайск»

СТРУКТУРНОЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ	ПОЧТОВЫЙ АДРЕС	ГРАФИК РАБОТЫ		ТЕЛЕФОН	ЭЛ. ПОЧТА; САЙТ
		период			
1. Центральная библиотека	140603 Московская область, г. Зарайск, Микрорайо-2, д.3а	вторник- пятница 10:00 – 21:00 без обеда суббота-воскресенье 09:00 – 17:00 без обеда Понедельник – выходной день Последняя среда месяца – санитарный день	январь - декабрь	(496) 66 25139	zrsk_mbukcb@mostreg.ru

2. Детская библиотека-филиал	140602 Московская область, г. Зарайск, Микрорайо н-1, д.35	Понедельник – суббота 09:00 – 18:00 перерыв на обед : 13:00 – 14:00 выходной : воскресенье последняя среда месяца – санитарный день	(496) 66 25841	zrsk_bibliodet@mosreg.ru
3. Авдеевская сельская библиотека-филиал	Московская область, г. о.Зарайск д. Авдеево	Вторник, среда, пятница, суббота 13:00 – 17:30 выходной день – понедельник, четверг, воскресенье	(496) 66 25139	zrsk_sbavdevo@mosreg.ru
4. Алферьевская сельская библиотека-филиал	Московская область, г.о.Зарайск д.Алферьево	Вторник ,среда, четверг, воскресенье 14:00 – 18:30 выходной день : понедельник, пятница , суббота	(496) 66 25139	zrsk_sbalferjev o@mosreg.ru
5. Гололобовская сельская библиотека-филиал	Московская область, г.о.Зарайск д. Гололобово	Вторник - воскресенье 16:30 – 18:30 выходной день : понедельник, пятница	(496) 66 25139	zrsk_sbgolobovo@mosreg.ru
6. Ерновская сельская библиотека-филиал	Московская область, г.о.Зарайск д. Ерново	Вторник – воскресенье 13:00 – 19:00 перерыв : 15:00 – 15:30 выходной день : понедельник, пятница	(496) 66 25139	zrsk_sbertnovo@mosreg.ru
7. Журавненская сельская библиотека-филиал	Московская область, г.о.Зарайск д.Журавна	Понедельник, среда, пятница, суббота 13:00 – 17:30 выходной день : вторник, четверг, воскресенье	(496) 66 25139	zrsk_sbzhravnna@mosreg.ru

8. Каринская сельская библиотека-филиал	Московская область ,	Вторник, среда, четверг, воскресенье 13:00 – 17:30 выходной день : понедельник, пятница, суббота	(496) 66 25139	zrsk_sbkarino@mosreg.ru
9. Летуновская сельская библиотека-филиал	Московская область, г.о.Зарайск д. Летуново	Понедельник, вторник, пятница, суббота 15:00 – 19:30 выходной день : среда, четверг, воскресенье	(496) 66 25139	zrsk_sbletnovo@mosreg.ru
10. Макеевская сельская библиотека-филиал	Московская область, г.о.Зарайск с. Макеево	Вторник – воскресенье 13:00 – 19:00 перерыв: 15:00 – 15:30 выходной день : понедельник, суббота	(496) 66 25139	zrsk_sbmakeevo@mosreg.ru
11. Масловская сельская библиотека-филиал	Московская область, г.о.Зарайск д. Маслово	Вторник - воскресенье 10:00 – 16:10 перерыв : 13:00 – 13:30 выходной день : понедельник, пятница	(496) 66 25139	zrsk_sbmaslovo@mosreg.ru
12. Мендюкинская сельская Библиотека-филиал	Московская область, г.о.Зарайск д. Мендюкино	Понедельник – воскресенье 13:00 – 19:00 перерыв : 15:00 – 15:30 выходной день : четверг, воскресенье	(496) 66 25139	zrsk_sbmenedikino@mosreg.ru

13. Новосёлковская сельская библиотека-филиал	Московская область, г.о.Зарайск д. Новосёлки	Среда, воскресенье 13:00 – 18:00 выходной день : понедельник, вторник, четверг, пятница, суббота	(496) 66 25139	zrsk_sbnovoselki@mosreg.ru
14. Протекинская сельская библиотека-филиал	Московская область, г.о.Зарайск д.Протекино	Вторник, среда, четверг, воскресенье 14:30 – 19:00 выходной день : понедельник, пятница, суббота	(496) 66 25139	zrsk_sbrprrotekino@mosreg.ru
15. Сельская библиотека –филиал пос.Зарайский	Московская область, г.о.Зарайск пос.Зарайский	Понедельник, вторник , пятница, суббота 13:00 – 17:30 выходной день : среда, четверг, воскресенье	(496) 66 25139	zrsk_sbrzarayskiy@mosreg.ru
16. Сельская библиотека-филиал 40 лет	Московская область, г.о.Зарайск с/з 40 лет Октября	Вторник – суббота 12:00 – 18:00 перерыв : 14:00 – 14:30 выходной день : понедельник, воскресенье	(496) 66 25139	zrsk_sbscentrus@mosreg.ru
17. Чулковская сельская библиотека-филиал	Московская область, г.о.Зарайск с.Чулки-Соколово	Понедельник – суббота 13:00 – 19:00 перерыв : 15:00 – 15:30 выходной день : четверг, воскресенье	(496) 66 25139	zrsk_sbcchulki@mosreg.ru

Приложение № 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое
и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»

Блок-схема последовательности административных процедур при предоставлении муниципальной услуги

