

Административный регламент  
по предоставлению муниципальной услуги  
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание  
пользователей библиотеки»  
в библиотеках Муниципального бюджетного учреждения культуры  
«Межпоселенческая центральная библиотека им. А. В. Вампилова»

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее - муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности результатов предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, определения сроков и последовательности административных процедур при предоставлении муниципальной услуги; с целью обеспечения социальных гарантий на библиотечное обслуживание, гарантий развития муниципальных библиотек с учетом современных требований.

1.2. В целях настоящего Административного регламента применяются следующие понятия:

*библиотека* - информационное, культурное учреждение, располагающее организованным фондом тиражированных документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам;

*библиотечное обслуживание* – совокупность разных видов деятельности библиотек по удовлетворению потребностей ее пользователей путем предоставления библиотечных услуг;

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

*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;

*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 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставом муниципального образования;

*заявители (потребители муниципальной услуги)* – физическое лицо, 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;

*информационная услуга* - предоставление информации определенного вида потребителю по его запросу;

*информационное обслуживание* - обеспечение потребителей необходимой информацией путем предоставления информационных услуг;

*справочно-библиографическое обслуживание* -обслуживание в соответствии с запросами потребителей информации, связанное с предоставлением справок и других библиографических услуг;

*удаленные пользователи* -физические и юридические лица, пользующиеся Услугой библиотеки посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - Интернет).

## 2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

### 2.1. Организации, оказывающие муниципальную услугу.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Межпоселенческая центральная библиотека им. А. В. Вампилова» (далее по тексту МБУК «МЦБ им. А. В. Вампилова»). Муниципальная услуга предоставляется: головным предприятием- Межпоселенческая центральная библиотека им. А. В. Вампилова (МЦБ им. А. В. Вампилова), структурным подразделением МБУК «МЦБ им. А. В. Вампилова»- Центральная детская библиотека (ЦДБ).

#### 2.1.1. Местонахождение МБУК «МЦБ им. А. В. Вампилова».

юридический адрес: 669452 Аларский район  
п. Кутулик  
ул. Советская, 35

контактный телефон: 37 – 1 – 42

адрес электронной почты: [lib-vampilov@bk.ru](mailto:lib-vampilov@bk.ru)

адрес сайта: [www: lib-vampilov.ru](http://www.lib-vampilov.ru)

Местонахождение Центральной детской библиотеки  
юридический адрес: 669452 Аларский район  
п. Кутулик

ул. Советская, 43

контактный телефон: 37 – 1 – 83

адрес электронной почты: det-lib-vampilov@bk.ru

адрес сайта: www: lib-vampilov.ru

#### 2.1.2. Обязательства в отношении режима работы.

МБУК «МЦБ им. А. В. Вампилова» осуществляет предоставление муниципальной услуги с 9.00 ч. до 17 ч. 20 мин., перерыв на обед с 13.00 ч. до 14.00 ч.;

отдел обслуживания (абонемент, читальный зал) с 11.00 ч. до 19.00 ч., без перерыва на обед, в субботу с 11.00 ч. до 17.00 ч.; летнее расписание с 9.00 ч. до 18.00 ч., выходной день – суббота, воскресенье;

центр правовой, деловой и социально-значимой информации с 9.00 ч. до 17 ч. 20 м., обед с 13.00 ч. до 14.00 ч., выходной день – суббота, воскресенье.

единый выходной день – воскресенье.

Центральная детская библиотека осуществляет предоставление муниципальной услуги с 9.00 ч. до 17.00 ч., без перерыва на обед, в воскресенье – с 10.00 ч. до 17.00 ч., выходной день – суббота. Летнее расписание - с 9.00 ч. до 17.00 ч., без обеда, выходной день- суббота, воскресенье.

Обязательным условием работы библиотеки является проведение санитарного дня в последнюю пятницу каждого месяца.

#### 2.1.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Гражданским кодексом;
- Федеральным законом от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом «О персональных данных» от 27.07.2006г. № 152
- Законом Иркутской области «О библиотечном деле в Иркутской области» от 03.10.1997г. № 40
- Законом Иркутской области «Об административной ответственности за правонарушения в сфере библиотечного дела в Иркутской области» от 21.11.2007г. № 36/2/5
- Уставом МБУК «МЦБ им. А. В. Вампилова», утвержденным Постановлением мэра МО «Аларский район» от 14.07.2014 г. № 581-п
- Правилами пользования «МЦБ им. А. В. Вампилова», утвержденными приказом директора от 07.11.2013г.
- Правилами пользования «Центральной детской библиотекой» от 07.11.2013г.
- Положением «Об обработке персональных данных читателей МБУК «МЦБ им. А. В. Вампилова» от 07.11.2013г.
- Настоящим регламентом
- Иными нормативно- правовыми документами.

#### 2.1.4. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги:

информация, предоставляемая заинтересованным лицам о муниципальной услуге, является открытой и общедоступной.

Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги можно получить:

- 1) непосредственно в библиотеках МБУК «МЦБ им. А. В. Вампилова» на информационных стендах, в раздаточных информационных материалах (буклеты, листовки, памятки);
- 2) с использованием средств телефонной связи;
- 3) с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети «Интернет»;
- 4) в средствах массовой информации: публикации в газетах, журналах, выступления по радио, на телевидении.

Информационные стенды по предоставлению муниципальной услуги, размещены в библиотеках МБУК «МЦБ им. А. В. Вампилова», содержат следующие сведения:

- блок-схема и краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги;
- сроки предоставления муниципальной услуги.

Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги должна представляться получателям услуги оперативно, быть четкой, достоверной, полной.

Информирование (консультирование) производится по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе:

- о порядке предоставления библиографической информации из государственных библиотечных фондов и информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав;
- об адресах официального портала Администрации МО «Аларский район», официального сайта МБУК «МЦБ им. А. В. Вампилова»;
- о процедуре оформления интернет-запроса для получения муниципальной услуги;
- о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

2.1.5. Сроки информирования по вопросам предоставления муниципальной услуги:

- время телефонного разговора не должно превышать 10 минут;
- время ожидания граждан при индивидуальном устном информировании не может превышать 15 минут. Индивидуальное устное информирование каждого гражданина специалист осуществляет не более 15 минут;
- при письменном обращении ответ направляется Заявителю в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

В случае необходимости направления запроса в государственные органы, органы местного самоуправления срок рассмотрения обращения продлевается до получения мотивированного ответа на запрос, Заявителю при этом направляется предварительный ответ с описанием действий, совершаемых по его обращению.

- При консультировании Заявителей по электронной почте, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, ответ должен быть направлен в течение пяти дней, исчисляемых со дня, следующего за днем поступления соответствующего запроса.

#### 2.1.6. Срок предоставления муниципальной услуги

Услуга оказывается постоянно.

#### 2.1.7. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги

Услуга оказывается бесплатно.

#### 2.1.8. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является удовлетворение информационных запросов читателей, увеличение степени доступности библиотечного обслуживания.

#### 2.1.9. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- нарушение правил пользования библиотекой гражданин может быть лишен права пользования муниципальной услугой на сроки, установленные администрацией МБУК «МЦБ им. А. В. Вампилова».
- лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- лицам, нарушающим санитарные нормы одежды (одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества Библиотеки и одежды других посетителей);
- лицам, не предоставившим для получения услуги паспорт (кроме обслуживания в читальном зале);
- лицам, обращающимся за получением Услуги в дни и часы, в которые Учреждение закрыто для посещения посетителями;
- запрос заявителя противоречит нормам авторского права;
- несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;
- обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- запрашиваемая информация не связана с деятельностью библиотеки учреждения по оказанию муниципальной услуги;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- ликвидация учреждения;
- исключение муниципальной услуги из перечня муниципальных услуг;

- возникновение чрезвычайных или аварийных ситуаций

2.2. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги:

2.2.1. При первичном обращении за услугой в помещениях библиотеки в соответствии с Правилами пользования библиотекой и внутренними нормативными актами, пользователи муниципальной услуги представляют документы, удостоверяющие личность, для оформления читательского формуляра.

Несовершеннолетние в возрасте до 14 лет становятся пользователями на основании документов, удостоверяющих личность их законных представителей.

При повторном обращении пользователями муниципальной услуги в помещениях библиотеки документы не предоставляются.

2.2.2. Предоставленные документы должны соответствовать следующим требованиям:

- текст документа написан разборчиво от руки или при помощи средств электронно-вычислительной техники;
- фамилия, имя и отчество (наименование) заявителя, его место жительства (место нахождения), телефон написаны полностью;
- в документах отсутствуют неоговоренные исправления;
- документы не исполнены карандашом.

2.2.3. Требования к помещениям предоставления муниципальной услуги:

- помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.1340-03», Правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ -13-01-94), введенным в действие приказом Министерства культуры российской Федерации от 01 ноября 1994 года № 736 нормам охраны труда;

- рабочие места специалистов библиотеки аттестованы, оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать оказание муниципальной услуги; выделяются расходные материалы, канцелярские товары.

2.2.4. Требования к местам для ожидания:

места ожидания и предоставления муниципальной услуги, оборудуются:

- информационными стендами;
- стульями и столами (стойками) для возможности оформления документов;
- мебелью, обеспечивающей комфорт пользователям;

- первичными средствами пожаротушения;
- автоматической системой оповещения людей о чрезвычайных ситуациях;
- помещение оборудовано входом для свободного доступа пользователей.
- на входе в здания, где предоставляются муниципальные услуги, установлены вывески с наименованием Библиотеки.

#### 2.2.5. Требования к местам для информирования заявителей:

- оборудуются визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационном стенде;
- оборудуются стульями и столами для возможности оформления документов;
- информационный стенд, столы и стулья размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним.

#### 2.2.6. Требования к информационным ресурсам

- библиотека формирует наиболее полное собрание отечественных и зарубежных документов, имеющих культурную, научную и художественную ценность, универсальное по содержанию и видам, разных форматов и на различных носителях с учетом социально-экономического профиля территории, содержания и характера общественных информационных потребностей, исходя из своего функционального назначения.

- библиотека максимально полно комплектует фонд краеведческих документов и документов, изданных на территории нахождения библиотеки.

- фонд библиотеки должен иметь оптимальный объем (с учетом численности населения обслуживаемой территории), необходимую информативность и обновляемость.

- библиотека увеличивает объем документов, предоставляемых получателям Услуги в электронном виде, путем оцифровки документов, ведения электронного каталога, ретроконверсии традиционных каталогов, увеличения количества сетевых электронных документов, организованных в рамках электронной библиотеки, а также путем подписки, договоров или лицензионных соглашений на право пользования удаленными информационными ресурсами.

- библиотека взаимодействует с Национальным информационно-библиотечным центром "ЛИБNET" и с областной опорной библиотекой Сводного каталога библиотек России в целях обеспечения получателей Услуги оперативной и полной библиографической информацией.

- в интересах получателей Услуги библиотека обеспечивает сохранность библиотечного фонда.

- библиотека устанавливает санкции за утерю или порчу документов, предоставленных получателям Услуги во временное пользование.

#### 2.2.7. Показатели доступности и качества оказываемых услуг:

- транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;
- обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;
- обеспечение возможности направления запроса по электронной почте;
- размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте муниципального образования, на сайте Учреждения.

2.2.8. Показателями оценки качества предоставления муниципальной услуги являются:

1. количество посещений;
2. соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;
3. отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на действия (бездействие) должностных лиц, осуществленные в ходе предоставления муниципальной услуги.

### 3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ), ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ) В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

3.1. Предоставление муниципальной услуги «Библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки» включает в себя следующие работы:

1. запись пользователя в библиотеке МБУК «МЦБ им. А. В. Вампилова» или её структурных подразделениях, оформление читательского формуляра специалистом библиотеки;
2. ознакомление с Правилами пользования библиотекой МБУК «МЦБ им. А. В. Вампилова» или её структурным подразделением и другими локальными нормативно-правовыми актами по основной деятельности, регламентирующими библиотечную деятельность;
3. выдача результата предоставления муниципальной услуги заявителю:
  - предоставление информации о наличии в библиотечном фонде конкретных документов;
  - предоставление справочной и консультационной помощи в поиске и выборе источников информации;
  - предоставление во временное пользование любого документа из библиотечного фонда;
  - предоставление информации о возможностях удовлетворения запроса с помощью других библиотек;
  - организация центров правовой и муниципальной информации, экологической информации, центров чтения, медиатек и др.;
  - организация работы клубов и объединений по интересам;



- организация и проведение различных вечеров, встреч, дискуссий, конференций, лекций с деятелями культуры, науки и литературы; фестивалей, конкурсов и иных культурных акций;
- хранение документов библиотечного фонда;
- хранение, предоставление пользователям краеведческой информации через краеведческие фонды, картотеки, каталоги;
- мониторинг деятельности библиотек: выезды, экспертно – диагностические обследования, кураторство;
- информатизация и методическое обеспечение библиотечных процессов;
- разработка проектов, программ деятельности по развитию библиотек в районе;
- повышение квалификации библиотечных работников;
- предоставление гражданам наиболее полного перечня дополнительных услуг, определенных перечнем платных услуг по Учреждению. Помимо основной деятельности Учреждение может осуществлять платные услуги, не противоречащие законодательству РФ, в том числе предпринимательскую деятельность;
- пользование читальным залом;
- составление каталогов книг, периодических изданий, рукописей;
- доставка читателям книг на дом, к месту работы;
- составление библиографических списков и справок запросов читателей;
- реставрация документов и книг.
- предоставление во временное пользование документов (в печатном и электронном виде) или их копий федеральных, региональных и муниципальных правовых актов.
- предоставление по запросам пользователей информации о составе библиотечного фонда МБУК «МЦБ им. А. В. Вампилова» через систему каталогов и картотек;
- предоставление по запросам пользователей разовых библиографических справок в устной, письменной и электронной формах;
- осуществление по предварительному заказу пользователя тематического подбора документов;
- предоставление по предварительному заказу пользователя библиографического списка литературы по заданной теме;
- предоставление по запросам пользователей консультативных услуг по поиску информации, находящейся в библиотечном фонде МБУК «МЦБ им. А. В. Вампилова» и базах данных;
- предоставление по запросам пользователей библиографических консультаций по различным темам и отраслям знаний;
- внестационарное библиотечное обслуживание - библиотечные пункты, библиобусы;
- предоставление удаленного доступа к документу, размещенному на сайте библиотеки;
- предоставление пользователям изданий на электронных носителях;

- предоставление каналов связи для получения сведений из информационных сетей через специально оборудованные места публичного доступа.

### 3.2. Принятие обращения заявителя:

- основанием для начала исполнения административной процедуры является личное обращение заявителя в библиотеку МБУК «МЦБ им. А. В. Вампилова» или её структурное подразделения, либо поступление запроса в администрацию или библиотеку МБУК «МЦБ им. А. В. Вампилова» по почте, по информационно-телекоммуникационным сетям общего доступа, в том числе сети Интернет, включая электронную почту.

Сотрудник библиотеки МБУК «МЦБ им. А. В. Вампилова» или её структурного подразделения:

1. проверяет наличие всех необходимых документов для получения муниципальной услуги, в соответствии с пунктом 2.2.1. административного регламента;

2. проверяет соответствие представленных документов требованиям, установленным пунктом 2.2.2. настоящего административного регламента, необходимых для получения муниципальной услуги;

3. регистрирует поступление запроса в соответствии с установленными правилами делопроизводства:

- запрос в устной форме, оформление пользователем в письменной или электронной форме запроса, а также самостоятельный выбор документов, находящихся в открытом доступе – для пользователей библиотеки МБУК «МЦБ им. А. В. Вампилова» или её структурных подразделений;

- выполнение сотрудником библиотеки МБУК «МЦБ им. А. В. Вампилова» или её структурных подразделений запроса пользователя, осуществление выдачи документа в соответствии со спецификой требуемого документа на любом носителе, в том числе в электронных сетях в соответствии со спецификой требуемого документа;

- фиксация выдачи изданий в соответствии с ГОСТ, регистрация выполненных запросов.

Продолжительность административной процедуры не более 15 минут.

### 3.3. Рассмотрение обращения заявителя:

- основанием для начала процедуры рассмотрения обращения заявителя и оформление результата предоставления муниципальной услуги является получение сотрудником, уполномоченным на рассмотрение обращения заявителя, принятых документов.

При получении запроса заявителя, сотрудник:

- устанавливает предмет обращения заявителя;

- проверяет наличие приложенных к заявлению документов, перечисленных в перечне документов настоящего административного регламента, необходимых для получения муниципальной услуги;

- устанавливает наличие полномочий администрации по рассмотрению обращения заявителя.

В случае если предоставление муниципальной услуги входит в полномочия администрации и отсутствуют определенные в Перечне оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, настоящего административного регламента, сотрудник выдает пользователю документ во временное пользование и предоставляет запрашиваемую информацию в соответствии с запросами пользователей.

Результатом административного действия является оформление документов на право получения муниципальной услуги или отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Продолжительность административной процедуры не более 10 минут.

3.4. Выдача результата предоставления муниципальной услуги заявителю:

- основанием для начала процедуры выдачи результата предоставления муниципальной услуги является личное обращение пользователя в библиотеку МБУК «МЦБ им. А. В. Вампилова» или её структурное подразделение;

- выдача пользователю документа во временное пользование и информации в соответствии с запросами пользователей осуществляются в соответствии с Правилами пользования библиотекой МБУК «МЦБ им. А. В. Вампилова» или её структурным подразделением.

3.5. Предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда, предоставление консультационной помощи в поиске и выборе источников информации:

3.5.1. на абонементе:

- гражданин, впервые обратившийся в библиотеку и желающий воспользоваться муниципальной услугой библиотеки, предоставляет библиотекарю документ, удостоверяющий личность (за несовершеннолетних в возрасте до 14 лет документы, удостоверяющие личность, предъявляют их законные представители);

- библиотекарь на основании документа оформляет читательский формуляр, регистрационную карточку читателя, поручительство, где заполняются личные данные гражданина с указанием контактного телефона (при его наличии) и делаются отметки о его посещении;

- библиотекарь знакомит получателя муниципальной услуги с Правилами пользования библиотекой под роспись;

- на абонементе получатель муниципальной услуги самостоятельно выбирает книги или обращается за помощью к библиотекарю;

- получатель услуги может взять на дом не более 5 печатных изданий, сроком на 15 дней. По истечении 15 дней получатель муниципальной услуги обязан продлить срок или сдать взятые издания;

- библиотекарь записывает взятые издания в читательский формуляр, где

получатель муниципальной услуги расписывается за каждый из них. При возврате изданий получателем муниципальной услуги библиотекарь в его присутствии ставит отметку о возврате документа;

- читательский формуляр не выдаётся. Если получатель муниципальной услуги прекратил посещать библиотеку, по каким – либо причинам, то его хранят в течение 3 лет, затем он уничтожается.

### 3.5.2. в читальном зале:

- услугами читального зала могут воспользоваться все граждане при предъявлении документа, удостоверяющего личность, даже при разовом обращении. На гражданина оформляется читательский формуляр, регистрационная карточка, поручительство, которые хранятся в течении 3 лет. Библиотекарь знакомит получателя муниципальной услуги с правилами пользования МБУК «МЦБ им. А. В. Вампилова» под роспись;

- в читальном зале получатель может заказать литературу. За каждый выданный экземпляр получатель муниципальной услуги расписывается в читательском формуляре. Предоставление литературы во временное пользование в читальном зале производится в течение рабочего дня;

- получатель муниципальной услуги, закончивший заниматься в читальном зале, сдаёт выданную литературу библиотекарю, который в его присутствии вычёркивает и ставит подпись напротив записи каждого документа;

- энциклопедии, справочные издания, редкие и ценные книги выдаются только для пользования в читальном зале.

Результатом является выдача пользователю документа во временное пользование и информации в соответствии с запросами пользователей.

### 3.5.3. Справочно-библиографическое обслуживание включает в себя библиографическую или фактографическую информацию:

- о наличии и (или) местонахождении издания в фонде;

- об отсутствии в запросе получателя муниципальной Услуги или неправильных (искажённых) элементах библиографического издания;

- о литературе по определённой теме, интересующей получателя муниципальной услуги;

- сведения, факты, интересующие получателя муниципальной услуги.

К справочно-библиографическому обслуживанию относится библиографическая консультация, содержащая советы по самостоятельному использованию путей и средств библиографического поиска.

Получатель муниципальной услуги устно или письменно делает запрос библиотекарю. Библиотекарь производит поиск нужной литературы и подготавливает перечень имеющейся литературы и (или) необходимых печатных документов (книг) получателю муниципальной услуги по его запросу.

Способ фиксации результата выполнения административной процедуры – список документов, устная, письменная информация.

Результатом является выполнение заявки в установленном порядке.

#### 3.5.4. Культурно – просветительная деятельность:

Проведение тематических выставок, библиотечно-библиографических уроков, литературно-музыкальных вечеров, презентаций книг, фольклорных праздников, творческих встреч и др. массовых мероприятий.

Критерием принятия решения является желание потребителя принять участие в мероприятии, выставке. Промежуточный результат муниципальной услуги – получение потребителем информации (через афишу, объявление на сайте) либо приглашения на мероприятие.

Результат – физическое присутствие потребителя на мероприятии, выставке. Способ фиксации результата выполнения муниципальной услуги – посещение, запись в книге отзывов библиотеки или её структурного подразделения. Время проведения мероприятия – от 30 мин. до 1 часа 30 мин.

Информирование о мероприятии осуществляется в соответствии с договором или планом работы учреждения, не позднее, чем за 1 неделю до его проведения.

### 4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Общий контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется комитетом по культуре;

4.2. Общий контроль осуществляется путем проведения председателем комитета по культуре проверок соблюдения и исполнения сотрудниками, должностными лицами положений настоящего административного регламента, иных правовых актов;

4.3. Непосредственный контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется директором МБУК «МЦБ им. А. В. Вампилова»;

4.4. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав граждан, положений настоящего административного регламента председателем комитета по культуре осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

4.5. Персональная ответственность сотрудников, закрепляется в их должностной инструкции в соответствии с требованиями законодательства.

### 5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия сотрудников библиотеки МБУК «МЦБ им. А. В. Вампилова» в досудебном и судебном порядке.

Контроль за деятельностью сотрудников библиотеки МБУК «МЦБ им. А. В. Вампилова» осуществляет директор библиотеки (лицо, исполняющее его обязанности), а в случае необходимости, заместитель мэра Аларского района, курирующий социальные вопросы (лицо, исполняющее его обязанности).

Заявители могут обжаловать действия или бездействие сотрудников библиотеки директору библиотеки МБУК «МЦБ им. А. В. Вампилова», заместителю главы администрации по социальным вопросам или главе администрации Аларского района.

Заявители имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию) директору МБУК «МЦБ им. А. В. Вампилова», председателю комитета по культуре, заместителю главы администрации по социальным вопросам или главе администрации Аларского района.

Заявитель имеет право на получение информации и копий документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Глава администрации Аларского района или уполномоченное им должностное лицо проводит личный прием заявителей.

Специалист, осуществляющий запись заявителей на личный прием, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

Заявитель в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывает:

- наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

- фамилию, имя, отчество заявителя - физического лица, полное наименование заявителя - юридического лица;

- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

- суть обращения (жалобы);

- личная подпись и дата подачи обращения (жалобы).

В жалобе указываются причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства и доводы, на основании которых заявитель считает нарушенными его права и законные интересы, или созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования (об отмене решения, о признании незаконным действия (бездействия), а также иные сведения, которые считает необходимым сообщить для рассмотрения жалобы.

К жалобе могут быть приложены документы или копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства и доводы.

Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муни-

ципальную 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 пяти рабочих дней со дня ее регистрации. Порядок продления и рассмотрения обращений в зависимости от их характера устанавливается в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

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

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

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

В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в жалобе на действия (бездействия) и решения должностных лиц администрации принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, глава администрации Аларского района, либо иное уполномоченное им должностное лицо, принимает решение об удовлетворении требований заявителя и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.