

Приложение к  
постановлению главы Вилючинского  
городского округа  
от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание  
населения, комплектование и обеспечение сохранности  
библиотечных фондов библиотек Вилючинского городского округа»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Настоящий административный регламент разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения, комплектование и обеспечение сохранности библиотечных фондов библиотек Вилючинского городского округа» (далее - Административный регламент) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при исполнении муниципальной функции по предоставлению услуги «Библиотечное обслуживание населения, комплектование и обеспечение сохранности библиотечных фондов библиотек Вилючинского городского округа».

**2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Библиотечное обслуживание населения, комплектование и обеспечение сохранности библиотечных фондов библиотек Вилючинского городского округа» (далее – Услуга).

2.2. Органом местного самоуправления Вилючинского городского округа, ответственным за предоставление Услуги, является администрация Вилючинского городского округа закрытого административно-территориального образования города Вилючинска Камчатского края (далее администрация Вилючинского городского округа), находящаяся по адресу: Камчатский край, г. Вилючинск, ул. Победы, 1, адрес официального сайта администрации Вилючинского городского округа в сети Интернет: [www.viluchinsk-city.ru](http://www.viluchinsk-city.ru), электронная почта администрации Вилючинского городского округа: [primvgo@mail.kamchatka.ru](mailto:primvgo@mail.kamchatka.ru), в лице структурного подразделения - отдела культуры, молодежной политики и спорта администрации Вилючинского городского округа (далее - отдел культуры), находящегося по адресу: Камчатский край, г. Вилючинск, ул. Победы, 1, электронная почта отдела культуры: [cultvil@yandex.ru](mailto:cultvil@yandex.ru).

2.3. Ответственность за предоставление Услуги возлагается на муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» (далее – МБУК ЦБС).

2.4. Предоставление Услуги осуществляется при взаимодействии с иными органами местного самоуправления Вилючинского городского округа, структурными подразделениями администрации Вилючинского городского округа, орга-

низациями, учреждениями города независимо от ведомственной принадлежности и формы собственности.

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

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Закон Камчатского края от 28.10.2009 № 318 «Организация библиотечного обслуживания населения в Камчатском крае».

2.6. Получателями Услуги являются физические лица независимо от пола, возраста, национальной принадлежности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений, а также юридические лица (учреждения, предприятия, организации) независимо от ведомственной принадлежности, организационно-правовых форм и форм собственности.

2.7. Для получения Услуги необходимо представить паспорт или иной документ, удостоверяющий личность гражданина, поручительство родителя или другого законного представителя ребенка в возрасте до 14 лет.

2.8. Оригиналы документов и поручительства предъявляются лично при обращении за Услугой.

2.9. Услуга оказывается незамедлительно в часы работы подразделений МБУК ЦБС.

2.10. Предоставление Услуги может быть приостановлено в случае и на период приостановления деятельности МБУК ЦБС в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

2.11. Результатом предоставления Услуги является:

- получение во временное пользование любого документа вне зависимости от его формы хранения и содержания, имеющегося в фонде библиотеки на абонементе, в читальном зале;
- справочно-библиографическое обслуживание;
- организация и проведение массовых мероприятий;
- предоставление дополнительных платных информационных услуг;
- формирование библиотечного фонда с учетом образовательных потребностей и культурных запросов населения и обеспечение его сохранности.

2.12. Основанием для отказа в приеме запроса на предоставление Услуги является обращение во внерабочее время.

2.13. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении Услуги:

- отсутствие документа в фонде библиотеки;
- нарушение правил пользования библиотеками МБУК ЦБС;
- обращение во внерабочее время.

2.14. Предоставление Услуги и информации о ней осуществляется бесплатно.

Услуга, предоставленная дополнительно или сверх муниципального задания, оплачивается пользователем согласно прейскуранту цен на дополнительные платные информационные услуги и штрафные санкции. Оплата производится пу-

тем внесения наличных средств с обязательной выдачей квитанции получателю Услуги.

2.15. К местам предоставления Услуги предъявляются следующие требования:

- помещения МБУК ЦБС должны размещаться в отдельно стоящих зданиях либо в приспособленных помещениях, оборудованных отдельными входами;
- вход в библиотеки должен быть обозначен вывеской с полным ее наименованием и режимом работы;
- помещения библиотек должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания;
- помещения библиотек должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и защищены от воздействия факторов, влияющих на качество предоставления Услуги;
- в помещениях библиотек должен быть свободный доступ пользователей к каталогам, картотекам и открытым фондам документов.

2.16. Информирование граждан о порядке предоставления Услуги осуществляется путем публикации информационных материалов в СМИ, размещения информации на информационных стендах в библиотеках, на Интернет-сайте библиотеки.

2.17. Места для ознакомления пользователей с информационными материалами должны быть хорошо обозреваемыми, оснащенными первичными средствами пожаротушения, автоматическими системами оповещения о чрезвычайных ситуациях, удобной мебелью, обеспечивающей комфорт пользователю.

2.18. Места для информирования пользователей оборудуются удобными для обозрения информационными стендами, специальными стойками. Текстовые и визуальные материалы о режиме работы библиотек, перечне оказываемых услуг, правилах пользования библиотекой, телефонах контролирующих органов должны быть написаны (напечатаны) легко читаемым шрифтом.

2.19. Места ожидания и отдыха оборудуются:

- информационными стендами;
- мебелью, обеспечивающей комфорт получателю Услуги;
- первичными средствами пожаротушения.

2.20. Помещение для непосредственного взаимодействия специалистов с получателем Услуги должно быть оборудовано:

- кафедрой;
- стулом;
- стеллажами;
- персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных;
- печатающим устройствам;
- сканирующим устройством.

2.21. Доступность Услуги оценивается по следующим критериям:

- шаговая доступность;
- бесплатное предоставление Услуги по основной деятельности.

2.22. Качество Услуги оценивается по следующим критериям:

- количество зарегистрированных пользователей;

- количество выданных экземпляров библиотечного фонда;
- число посещений.

2.23. Места нахождения и график работы библиотек МБУК ЦБС:

Наименование учреждения	Адрес, адрес эл. почты	Контактный телефон	Режим работы	
			в зимний период 15.09 -14.06	в летний период 15.06 -14.09
Центральная городская библиотека (ЦГБ)	684090 Камчатский край г. Вилючинск ул. Приморская, 6  E-mail: Library-vil@mail.ru	(415-35) 3-38-50	Пн.-Чт.: 11.00 - 19.00  Сб., Вс.: 10.00 - 18.00  Выходной – пятница  Санитарный день - послед- няя среда месяца	Вт.-Пт: 10.00 – 18.00  Сб.: 9.00 – 17.00  Выходной – воскресенье, понедельник  Санитарный день - по- следняя среда месяца
Центральная детская библиотека (ЦДБ)	684090 Камчатский край г. Вилючинск ул. Приморская, 6	(415-35) 3-42-48	Ежедневно: 10.00 - 18.00  Выходной - суббота  Санитарный день - послед- няя среда месяца	Ежедневно: 10.00 – 18.00  Выходной - суббота, вос- кресенье  Санитарный день - по- следняя среда месяца
Библиотека-филиал № 1	684093 Камчатский край г. Вилючинск ул. Нахимова, 16 E-mail: bib- vil1@yandex.ru	(41535) 2-35-50	Пн.-Чт.: 11.00 - 19.00,  Воскресенье: 10.00 - 18.00  Выходной - суббота	Ежедневно: 10.00 - 18.00    Выходной – суббота, вос- кресенье

			Санитарный день - последняя среда месяца	Санитарный день - последняя среда месяца
Библиотека-филиал № 3	684093 Камчатский край г. Вилючинск ул. Нахимова, 16	(41535) 2-37-61	Ежедневно: 10.00 - 18.00  Выходной - суббота  Санитарный день - послед- ний четверг месяца	Ежедневно: 10.00 – 18.00  Выходной - суббота, вос- кресенье  Санитарный день - послед- ний четверг месяца
Библиотека-филиал № 5	684090 Камчатский край г. Вилючинск ул. Владивостокская, 1	(41535) 3-63-67	Ежедневно: 10.30 - 18.00  Выходной – суббота, воскресенье  Санитарный день - последний четверг месяца	
Библиотека-филиал №6	684090 Камчатский край г. Вилючинск ул. Кронштадтская, 3, кв. 51-52.	(41535) 3-13-63	Ежедневно: 10.00 - 18.00  Выходной – суббота, воскресенье  Санитарный день - последний четверг месяца	
Библиотека-филиал № 7	684093 Камчатский край г. Вилючинск ул.Крашенинникова, 32А, кв. 21  E-mail: bib- vil7@yandex.ru	(41535) 2-42-64	Ежедневно: 11.00 - 19.00  Выходной – воскресенье  Санитарный день - послед- ний вторник	Ежедневно: 10.00 - 18.00  Выходной – суббота, вос- кресенье  Санитарный день - по- следний втор-

			месяца	ник месяца
--	--	--	--------	------------

2.24. Информирование по вопросам предоставления Услуги осуществляется путем:

- публикации (размещения) информационных материалов в СМИ;
- размещения информации на сайте МБУК ЦБС;
- размещение информационных материалов на информационных стендах.

2.25. Для получения информации о порядке предоставления Услуги пользователь может обратиться:

- по телефонам:

Центральная городская библиотека: 8(415 35) 3-38-50

Центральная детская библиотека: 8(415 35) 3-42-48

Библиотека-филиал № 1: 8(415 35) 2-35-50

Библиотека-филиал № 3: 8(415 35) 2-37-61

Библиотека-филиал № 5: 8(415 35) 3-63-67

Библиотека-филиал № 6: 8(415 35) 3-13-63

Библиотека-филиал № 7: 8(415 35) 2-42-64

- по адресу сайта МБУК ЦБС в сети Интернет: [www.vilib.ru.](http://www.vilib.ru.);

- по адресам электронной почты:

Центральная городская библиотека: [library-vil@mail.ru.](mailto:library-vil@mail.ru);

Библиотека-филиал № 1: [bibvil1@yandex.ru.](mailto:bibvil1@yandex.ru);

Библиотека-филиал № 7: [bibvil7@yandex.ru.](mailto:bibvil7@yandex.ru)

2.26. Индивидуальное консультирование по предоставлению Услуги проводится:

- посредством личного обращения заявителя;
- при помощи телефонной связи;
- посредством письменного консультирования.

### **3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ**

3.1. Предоставление Услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- обращение получателя Услуги в библиотеку;
- ознакомление с правилами пользования библиотеками МБУК ЦБС, перечнем предоставляемых дополнительных платных информационных услуг и штрафных санкций и прейскурантом цен на них;
- ознакомление с размещением и составом библиотечного фонда;
- заполнение читательского формуляра;
- запись в читательский формуляр документов, выданных получателю Услуги во временное пользование с подтверждением получения получателем Услуги;
- сдача документов получателем Услуги.

3.2. Административные процедуры выполняются работником библиотеки в соответствии с блок-схемой согласно приложению к настоящему Административному регламенту.

### 3.2.1. Предоставление Услуги на абонементе.

Получатель Услуги, впервые обратившийся в библиотеку, предъявляет документ, удостоверяющий личность. На основании его библиотекарь заполняет читательский формуляр, где фиксируются личные данные получателя Услуги с указанием контактного телефона и делаются отметки о его посещении. Библиотекарь знакомит под роспись получателя Услуги с составом и расположением документного фонда, правилами пользования библиотеками МБУК ЦБС, перечнем предоставляемых дополнительных платных информационных услуг и штрафных санкций и прейскурантом цен на них.

Получатель Услуги самостоятельно выбирает документы или обращается за помощью к библиотекарю.

Получатель Услуги может взять на дом не более 5 документов сроком на 30 дней (для детей - 10 дней). По истечении 30 дней (для детей - 10 дней) получатель Услуги обязан продлить срок пользования или сдать взятые документы.

Библиотекарь записывает взятые документы в читательский формуляр, где получатель Услуги расписывается за каждый из них. При возврате документов библиотекарь в присутствии получателя Услуги проверяет сохранность документов, вычеркивает их и ставит свою подпись.

Читательский формуляр на руки не выдается. Если получатель Услуги по каким-либо причинам прекратил посещать библиотеку, то его формуляр хранится 3 года.

### 3.2.2. Предоставление Услуги в читальном зале.

Получатель Услуги предъявляет документ, удостоверяющий личность. На основании его библиотекарь заполняет читательский формуляр, где фиксируются личные данные получателя Услуги с указанием контактного телефона и делаются отметки о его посещении. Библиотекарь знакомит под роспись получателя Услуги с составом и расположением документного фонда, правилами пользования библиотеками МБУК ЦБС, перечнем предоставляемых дополнительных платных информационных услуг и штрафных санкций и прейскурантом цен на них.

В читальном зале получатель Услуги может получить документы и пользоваться ими на месте в течение рабочего дня. За каждый выданный экземпляр получатель Услуги расписывается в читательском формуляре.

Получатель Услуги, закончивший заниматься в читальном зале, сдает документы библиотекарю, который в его присутствии проверяет их сохранность, вычеркивает из читательского формуляра и ставит свою подпись напротив записи каждого документа.

Из читального зала документы на дом не выдаются.

### 3.2.3. Предоставление Услуги внестационарно.

Услугой внестационарного обслуживания могут воспользоваться как трудовые коллективы, так и отдельные граждане, которые не имеют возможности посещать стационарную библиотеку.

Услугу внестационарного обслуживания предоставляет библиотека-филиал №6 МБУК ЦБС.

3.2.3.1. Для работников трудовых коллективов организаций, предприятий и учреждений доставка литературы осуществляется библиотекарем 1 раз в месяц, по специальному графику автотранспортом МБУК ЦБС.

Библиотекарь на основании документа, удостоверяющего личность получателя Услуги, заполняет читательский формуляр, где фиксирует личные данные гражданина с указанием его контактного телефона.

Библиотекарь знакомит под роспись получателя Услуги с правилами пользования библиотеками МБУК ЦБС, перечнем предоставляемых дополнительных платных информационных услуг и штрафных санкций и прейскурантом цен на них.

Получатель Услуги может взять на дом не более 5 печатных документов. Документы получателю Услуги предоставляются сроком на 30 дней. Библиотекарь записывает взятые документы в читательский формуляр, где получатель Услуги расписывается за каждый из них. По истечении 30 дней библиотекарь меняет документы согласно заявке получателя Услуги, которая осуществляется по телефону или при личном общении с библиотекарем.

При возврате документов библиотекарь в присутствии получателя Услуги проверяет их сохранность, вычеркивает их из читательского формуляра и ставит свою роспись.

3.2.3.2. Получатель Услуги, который не может посещать библиотеку в силу преклонного возраста, или гражданин с ограниченными физическими возможностями может обратиться в администрацию МБУК ЦБС или непосредственно в библиотеку-филиал №6 лично, по телефону или путем отправления сообщения на электронный адрес. В случае отсутствия у получателя Услуги телефонной и электронной связи, его просьбу о предоставлении Услуги имеют право передать в удобной форме его родственники, социальные работники, знакомые.

Получателю Услуги сообщают о дате и времени посещения его библиотекарем в течение 3-х дней с момента поступления заявки.

Каждого получателя Услуги на дому библиотекарь посещает 1 раз в месяц согласно составленному графику или по личной заявке получателя Услуги.

При первом посещении на дому библиотекарь знакомит под роспись получателя Услуги с правилами пользования библиотеками МБУК ЦБС, перечнем предоставляемых дополнительных платных информационных услуг и штрафных санкций и прейскурантом цен на них, заполняет читательский формуляр на основании документа, удостоверяющего его личность.

Библиотекарь записывает документы в читательский формуляр, где получатель Услуги расписывается за каждый из них.

Получатель Услуги может взять на дом не более 5 печатных документов сроком на 30 дней.

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

- о наличии и (или) местонахождении издания в фонде;
- о литературе по определенной теме, интересующей получателя Услуги;
- сведения, факты, интересующие получателя Услуги.

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



Получатель Услуги устно или письменно дает запрос библиотекарю. Библиотекарь производит поиск нужной литературы и готовит перечень имеющихся и (или) необходимых документов по запросу получателя Услуги.

3.2.5. Индивидуальное консультирование по предоставлению Услуги проводится:

- посредством личного обращения заявителя. Должностное лицо, ответственное за такое информирование, подробно и в вежливой форме должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у пользователя вопросы, связанные с предоставлением Услуги;

- при помощи телефонной связи. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который обратился гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. При невозможности ответить на поставленный вопрос, заявителю рекомендуется обратиться к другому должностному лицу или ему сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, либо предлагается обратиться письменно или назначить другое удобное время для заявителя;

- посредством письменного консультирования. Письменные разъяснения осуществляются при наличии письменного обращения получателя Услуги. Для получения письменных консультаций заявителю необходимо отправить обращение по почтовому адресу или на адрес электронной почты.

Ответ на обращение дается в 7-дневный срок в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона специалиста-исполнителя.

#### **4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

4.1. Директор МБУК ЦБС осуществляет общий контроль соблюдения и исполнения работниками библиотек положений настоящего Административного регламента.

4.2. Директор МБУК ЦБС осуществляет текущий контроль соблюдения порядка и сроков, предусмотренных настоящим Административным регламентом.

4.3. Текущий контроль включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) работников библиотек.

4.4. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

При проверке могут рассматриваться вопросы, связанные с предоставлением Услуги, или отдельные действия в рамках исполнения административных процедур.

4.5. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.6. Должностные лица, предоставляющие Услугу, несут персональную ответственность за соблюдением сроков, порядка исполнения Услуги, достоверность и полноту сведений, предоставленных в связи с исполнением Услуги.

Персональная ответственность специалистов, должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

## **5. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО УСЛУГУ**

5.1. Обжалование действий (бездействия), решений должностных лиц библиотек, осуществленных (принятых) в ходе предоставления Услуги на основании настоящего Административного регламента, осуществляется в досудебном и судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2. В досудебном порядке заявители имеют право обращаться с жалобами и предложениями:

- в устном порядке к директору МБУК ЦБС, начальнику отдела культуры, главе администрации Вилючинского городского округа;
- в форме индивидуального письменного обращения в адрес директора МБУК ЦБС, начальника отдела культуры, главы администрации Вилючинского городского округа.

5.3. Письменное обращение (жалоба) получателя Услуги должно содержать следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество заявителя;
- адрес его места жительства или пребывания;
- текст обращения;
- личную подпись заявителя;
- дату составления обращения;
- способ направления ответа.

Письменное обращение должно быть написано разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

К обращению могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В таком случае в обращении приводится перечень прилагаемых документов.

Требования к жалобе, поданной по электронной почте, аналогичны требованиям, предъявляемым к жалобе, поданной в письменной форме.

5.4. Жалоба может быть предоставлена одним из доступных заявителю способов:

- путем личного обращения;
- направлена по почтовому адресу;
- направлена по адресу электронной почты.

5.5. При поступлении жалобы директор МБУК ЦБС, начальник отдела культуры, глава администрации Вилючинского городского округа уведомляет заявителя о дне её рассмотрения.

Директор МБУК ЦБС, начальник отдела культуры, глава администрации Вилючинского городского округа обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения, в случае необходимости - с участием получателя Услуги, направившего жалобу, или его законного представителя.

Директор МБУК ЦБС, начальник отдела культуры, глава администрации Вилючинского городского округа вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

Основания для отказа в рассмотрении жалоб и предложений:

- отсутствия необходимых сведений о заявителе;
- в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию директора МБУК ЦБС, начальника отдела культуры, главы администрации Вилючинского городского округа;
- текст письменного обращения не поддается прочтению, содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- 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 и обстоятельства.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема.

5.6. Срок рассмотрения жалобы составляет пятнадцать рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа 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.

5.7. По результатам рассмотрения жалобы директор МБУК ЦБС, начальник отдела культуры, глава администрации Вилючинского городского округа принимает решение об удовлетворении требований заявителя и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Ответ на жалобу направляется заявителю способом, указанным в жалобе.

Приложение  
к Административному регламенту предостав-  
ления муниципальной услуги «Библио-  
течное обслуживание населения, комплек-  
тование и обеспечение сохранности биб-  
лиотечных фондов библиотек  
Вилючинского городского округа».

### БЛОК-СХЕМА

Последовательность действий при предоставлении Услуги  
«Библиотечное обслуживание населения, комплектование и обеспечение  
сохранности библиотечных фондов библиотек Вилючинского городского  
округа».

