

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
"ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ БИБЛИОТЕЧНОГО, БИБЛИОГРАФИЧЕСКОГО И
ИНФОРМАЦИОННОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ БИБЛИОТЕК"**

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования Административного регламента. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги "Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотек" (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления информации, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении услуги, устанавливает сроки и последовательность административных процедур и административных действий при осуществлении полномочий по предоставлению услуги.

1.2. Описание заявителей, а также физических и юридических лиц, имеющих право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени при взаимодействии с соответствующими органами исполнительной власти и иными организациями при предоставлении муниципальной услуги.

1.2.1. Заявителями, в отношении которых исполняется услуга, являются:

- юридические лица;
- физические лица, независимо от пола, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, в соответствии с возрастным статусом библиотек, иногородние и иностранные граждане, а также лица без гражданства и лица, не имеющие возможности посещать библиотеку в обычном режиме: инвалиды, престарелые и другие;
- общественные организации (далее - заявители).

1.2.2. От имени заявителя с запросом о предоставлении услуги может обратиться его представитель (далее - представитель заявителя) при предъявлении документов. В перечень документов, необходимых для предоставления услуги, входят документы, удостоверяющие личность.

1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги приведены в разделе 2 Административного регламента.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: муниципальная услуга, предоставление которой регулируется настоящим Административным регламентом, именуется "Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотек".

2.2. Организацию предоставления муниципальной услуги осуществляет отдел культуры и туризма администрации муниципального образования - Ряжский муниципальный район Рязанской области (далее - Отдел).

Непосредственным исполнителем муниципальной услуги является муниципальное бюджетное учреждение культуры "Ряжская центральная библиотека" (МБУК ЦБ), (далее - Учреждение).

2.3. Информация о местонахождении, контактных телефонах, адресах электронной

почты, графике работы учреждений, предоставляющих муниципальную услугу (Приложение 1), размещается на информационных стендах учреждений.

Местонахождение отдела культуры и туризма администрации муниципального образования - Ряжский муниципальный район Рязанской области и его почтовый адрес:

Адрес: 391964, Рязанская область, г. Ряжск, ул. Горького, д. 2.

Контактный телефон: 8 (491-32) 2-29-23.

График работы:

Понедельник - пятница с 8-00 до 17-00.

Перерыв на обед с 13-00 до 14-00.

Выходные дни - суббота, воскресенье.

Адрес электронной почты: otkult@ryajsk.ryazan.ru

Местонахождение муниципального бюджетного учреждения культуры "Ряжская центральная библиотека».

Адрес: 391964, Рязанская область, г. Ряжск, пл. Советская, д. 11.

Электронный адрес: ryagsk-biblioteka2010@yandex.ru

Контактный телефон: 8(491-32)2-28-41- директор.

2.4. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- выдача документов во временное пользование. В случаях, предусмотренных законодательством, в целях обеспечения физической сохранности особо ценных и редких документов выдаются их копии. Библиотека предоставляет пользователям издания на традиционных (бумажных) и/или электронных носителях;

- организация индивидуального и коллективного доступа населения к библиотечно-информационным ресурсам. Предоставление информации о содержании библиотечных фондов, информирование о возможностях удовлетворения запроса с помощью других библиотек, консультативная помощь в поиске и выборе источников информации. Предоставление каналов связи для получения сведений из информационных сетей через специально оборудованные места публичного доступа;

- организация книжных выставок, проведение культурно-просветительских мероприятий, читательских акций, конкурсов, конференций и других мероприятий с целью продвижения чтения, повышения информационной культуры, организации досуга и популяризации различных областей знания.

Услуга предоставляется бесплатно в соответствии с "Правилами пользования муниципальным бюджетным учреждением культуры "Ряжская центральная библиотека". Дополнительные услуги оказываются за плату в соответствии с "Положением о платных услугах"; перечень платных услуг согласуется с Учредителем.

2.5. Сроки предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги при личном обращении осуществляется в течение текущего года в режиме работы МБУК ЦБ и структурных подразделений в порядке "живой очереди". Сроки предоставления муниципальной услуги:

- в момент обращения;

- в течение 3-х дней на сбор запрашиваемой информации.

Предоставление муниципальной услуги при обращении через информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет" осуществляется в течение 30 (тридцати) дней с момента обращения заявителя.

2.6. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами Российской Федерации о поправках к Конституции Российской Федерации от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ) ("Собрание законодательства Российской Федерации", 2009, № 4, ст. 445);

- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая) от 18.12.2006 № 230-ФЗ ("Собрание законодательства Российской Федерации", 2006, N 52 (1 ч.), ст. 5496);

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" ("Российская газета" от 30 июля 2010 года, N№168);

- Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ "О библиотечном деле" ("Собрание законодательства Российской Федерации", 1995, № 1, ст. 2);

- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";

-Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

-Закон Российской Федерации от 27.04.1993 № 4866-1 "Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан";

-Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р "Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде" ("Российская газета" от 23 декабря 2009 года, № 247);

-Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

-Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей";

-Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";

-Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации";

-Федеральный закон от 08.05.2010 № 83-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений";

-Закон Рязанской области от 03.08.1999 № 41-03 "О библиотечном деле";

-иные нормативные документы, регламентирующие процесс предоставления услуги, определяющие методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривающие меры совершенствования работы организаций.

2.7. Перечень документов, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги.

2.7.1. Для получения муниципальной услуги при обращении в Учреждение Заявитель представляет документы:

-для физических лиц - паспорт гражданина РФ или документ, его заменяющий, с отметкой о регистрации;

-пользователи в возрасте до 14 лет - документы, удостоверяющие личность одного из родителей (законных представителей);

2.7.2. Муниципальная услуга может быть предоставлена по запросу заявителя, поступившему по почте, в; том числе по электронной почте. Все письменные запросы заявителей о предоставлении муниципальной услуги, поступившие по почте, включая запросы, поступившие по электронной почте, являются основанием для предоставления муниципальной услуги.

Запрос заявителя оформляется по форме согласно Приложению 2.

2.8. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

2.9. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основаниями для отказа в предоставлении услуги являются:

-отсутствие запрашиваемого документа;

-в письменном запросе отсутствует адрес заявителя (представителя заявителя) или/и текст письменного запроса не поддается прочтению;

-в письменном запросе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

2.10. В указанных случаях заявителю (представителю заявителя) должно быть письменно сообщено о невозможности рассмотрения его запроса. В случае, если адрес заявителя (представителя заявителя) отсутствует или не поддается прочтению, сообщение заявителю (представителю заявителя) о невозможности рассмотрения его запроса не направляется.

2.11. Плата за предоставление муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется на безвозмездной основе. МБУК "Рязанская центральная библиотека" оказывает дополнительные платные сервисные услуги в соответствии с локальными нормативными правовыми актами Учреждения (Положением о платных услугах и др.).

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

услуги.

2.12.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.12.2. Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут

2.12.3. по письменным запросам заявителей, поступившим по почте, включая запросы, поступившие в электронной форме, результат предоставляется в срок, не превышающий 30 (тридцать), дней со дня регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, если не установлен более короткий срок исполнения обращения. В исключительных случаях срок ожидания при получении результата предоставления муниципальной услуги может быть продлен, но не более чем на 30 (тридцать) дней, с обязательным уведомлением о продлении срока. Уведомление о продлении срока отправляется в день истечения первоначального срока ожидания получения результата предоставления муниципальной услуги.

2.13. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги при личном посещении заявителем не Должен превышать 15 минут. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги при поступлении запроса заявителя по почте, включая запрос, поступивший в электронной форме, - день (дата) получения запроса. Запросы, пришедшие в электронной форме в нерабочее время, в выходные и праздничные дни, регистрируются в следующий рабочий день.

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.14.1. Информация о местах нахождения и графике работы структурных подразделений администрации, а также о других органах и организациях, обращение в которые необходимо для предоставления муниципальной услуги, иная справочная информация размещена на официальном сайте администрации.

2.14.2. На территориях, прилегающей к месторасположению зданий, где предоставляется муниципальная услуга, оборудуются места для парковки автотранспортных средств. На стоянке должно быть не менее 5 мест, из них не менее 1 места - для парковки автотранспортных средств инвалидов. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

2.14.3. Здание, где предоставляется муниципальная услуга, должно быть оборудовано отдельным входом для свободного доступа заявителей.

Входы в помещения, где осуществляются прием и выдача документов, оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить свободный доступ лиц с ограниченными возможностями передвижения, включая лиц, использующих кресла-коляски.

Центральный вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании и графике работы организации, предоставляющей муниципальную услугу.

2.14.4. Помещения для приема заявителей должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов с заявителями.

Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать установленным противопожарным и санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам.

Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны иметь туалет со свободным доступом к нему в рабочее время заявителей.

Помещения для приема заявителей обеспечиваются необходимым для предоставления муниципальной услуги оборудованием (компьютерами, средствами электронно-вычислительной техники, средствами связи, включая сеть Интернет, оргтехникой), канцелярскими принадлежностями, периодическими изданиями, столами и стульями.

В помещениях обеспечивается создание инвалидам условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами, в том числе:

возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них;

возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников объекта, предоставляющих услуги;

возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью работников объекта;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории объекта;

содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 г. № 386н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 21 июля 2015 г., регистрационный № 38115).

Помещение для приема заявителей, имеющих инвалидность, должно соответствовать следующим требованиям:

обязательное наличие справочно-информационной службы;

стойка информации в вестибюлях и в зонах специализированного обслуживания инвалидов должна быть хорошо видимой со стороны входа и легко различаться слабовидящими посетителями.

Размещение помещений для приема заявителей, имеющих инвалидность, осуществляется преимущественно на нижних этажах зданий.

Минимальный размер площади помещения (кабинета или кабины) для индивидуального приема (на одно рабочее место) должно быть не менее 12 кв. м.

2.14.5. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, включают места для ожидания, места для информирования заявителей и заполнения необходимых документов, а также места для приема заявителей.

Место ожидания должно соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы должностных лиц.

Место ожидания оборудуется стульями, количество которых определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 5 мест.

В зоне места ожидания должны быть выделены зоны специализированного обслуживания инвалидов в здании.

В зоне места ожидания должны быть предусмотрены места для инвалидов из расчета не менее 5%, но не менее одного места от расчетной вместимости учреждения или расчетного числа посетителей.

Зона мест ожидания заявителей, имеющих инвалидность, размещается преимущественно на нижних этажах зданий.

2.14.6. Места для информирования и заполнения необходимых документов оборудуются информационными стендами, стульями и столами либо стойками для оформления документов, обеспечиваются бланками заявлений и необходимыми канцелярскими принадлежностями.

Текстовая информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на информационных стендах и должна находиться в местах ожидания заявителей.

На информационном стенде размещается следующая информация:

а) срок предоставления муниципальной услуги и сроки выполнения отдельных административных действий;

б) образец заполнения заявления;

в) перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

г) информация о платности (бесплатности) предоставления муниципальной услуги;

д) извлечения из Административного регламента.

Тексты информационных материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места подчеркиваются.

Обеспечивается надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.

Обеспечивается предоставление бесплатно в доступной форме с учетом стойких расстройств функций организма инвалидов информации об их правах и обязанностях, сроках, порядке и условиях предоставления муниципальной услуги, доступности ее предоставления.

Прием заявителей осуществляется в окнах приема документов.

Окна приема документов должны быть оборудованы информационными табличками с указанием:

- а) номера окна;
- б) фамилии, имени, отчества и должности лица, ведущего прием;
- в) графика приема.

Должностные лица, осуществляющие прием документов, обеспечиваются личными идентификационными карточками и (или) настольными табличками.

Места для приема документов должны быть снабжены стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе одним должностным лицом одновременно ведется прием только одного заявителя по одному обращению за предоставлением одной муниципальной услуги.

Каждое рабочее место должностного лица должно быть оборудовано телефоном, персональным компьютером с возможностью доступа к информационным базам данных, печатающим устройствам.

При оборудовании помещений, в которых предоставляется муниципальная услуга, обеспечивается возможность беспрепятственной эвакуации всех заявителей и должностных лиц в случае возникновения чрезвычайной ситуации.

2.14.7. В случаях, если здание, в котором предоставляется муниципальная услуга, невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, собственники этого Здания до его реконструкции или капитального ремонта должны принимать согласованные с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории городского округа, меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления муниципальной услуги либо, когда это возможно, обеспечить предоставление необходимых муниципальных услуг по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

В случае предоставления услуги в арендуемых для предоставления муниципальных услуг зданиях, которые невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, учреждение принимает меры по заключению дополнительных соглашений с арендодателем либо по включению в проекты договоров их аренды условий о выполнении собственником объекта требований по обеспечению условий доступности для инвалидов данного объекта.

2.14.8. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

Требования к обеспечению условий доступности для инвалидов муниципальной услуги.

В соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами, обеспечивается создание инвалидам следующих условий доступности услуг:

оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления муниципальной услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения муниципальной услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий, а также о доступных маршрутах общественного транспорта для проезда к месту получения услуг;

предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

оказание работниками учреждения иной необходимой инвалидами помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;

наличие копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления муниципальной услуги, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, а также аудиоконтур на информационном стенде;

предоставление инвалидам возможности направить заявление в электронном виде;

оборудование на прилегающих к объекту территориях мест для парковки автотранспортных средств инвалидов;

адаптация под нужды инвалидов по зрению официальных сайтов учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

другие условия обеспечения доступности, предусмотренные настоящим Административным регламентом.

2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

Показателем доступности муниципальной услуги является общая информированность получателей муниципальной услуги о порядке ее предоставления.

Показатель характеризуется исходя из наличия необходимых объемов информации о предоставлении муниципальной услуги в сети Интернет.

Показателем качества муниципальной услуги является:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги, а также отсутствие обоснованных жалоб со стороны получателей;
- полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления, в том числе в соответствии с настоящим Регламентом.

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

3.1. Состав и последовательность выполнения административных процедур в рамках предоставления муниципальной услуги при личном посещении библиотеки МБУК ЦБ заявителем.

3.2. Прием запроса от заявителя на предоставление муниципальной услуги включает следующие действия:

- прием и регистрация заявителя по формам первичных учетных документов, регламентированных действующим законодательством в сфере культуры;
- ознакомление заявителя с Правилами пользования библиотеками МБУК ЦБ и другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность;
- оформление читательского формуляра на основании документа, удостоверяющего личность;
- заполнение запроса заявителем;
- библиотекарь выполняет запрос заявителя.

3.3. Рассмотрение запроса заявителя.

3.4. Принятие решения об установлении права на получение муниципальной услуги либо об отказе заявителю.

В случае установления права на получение муниципальной услуги в соответствии с возможностями библиотеки и спецификой запроса заявителя библиотекарь:

- обслуживает пользователя в читальном зале: производит подбор и выдачу специализированных или неспециализированных документов; проводит консультации по каталогам, картотекам, новым поступлениям, отбор и копирование документов;
- обслуживает пользователя на абонементе: осуществляет приемку (выдачу) документа от пользователя, проверку сохранности документа, сверку с читательским формуляром, отметку о приемке (выдаче) документа;
- осуществляет выдачу документов из основного книгохранения;
- осуществляет внестационарное библиотечное обслуживание;
- обслуживает пользователя путем приема справочно-библиографических запросов и

т.д.

Результат выполнения непосредственных действий по библиотечноинформационному обслуживанию - выдача документа - фиксируется библиотекарем в читательском формуляре.

3.5. Состав и последовательность выполнения административных процедур в рамках предоставления муниципальной услуги по запросу заявителя, присланному по почте, в том числе по электронной почте:

- рассмотрение запроса и принятие решения об установлении права на получение муниципальной услуги либо об отказе заявителю;
- подготовка библиотекарем МБУК ЦБ информации, запрашиваемой заявителем;
- оформление и отправка письменного ответа в соответствии с адресом, указанным заявителем в запросе, по почте или электронной почте.

3.6. Сроки выполнения административных процедур.

Действия по библиотечному обслуживанию производятся в сроки, определенные Постановлением Министерства труда и социального развития от 03.02.1997 N 6 "Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках".

3.7. Требования к порядку выполнения административных процедур, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме:

- при первичном обращении заявителей при посещении библиотек МБУК ЦБ выполнение административных процедур библиотекарями МБУК предоставления муниципальной услуги должно проходить с соблюдением состава и последовательности выполнения административных процедур в соответствии с пунктом 3.2 раздела III настоящего Регламента;

- при вторичном и последующих посещениях заявителем библиотек МБУК ЦБ из состава административных процедур исключаются оформление читательского формуляра, так как оформление читательского формуляра производится при первичном посещении библиотеки заявителем;

- в случае, если запрашиваемая заявителем информация отсутствует в библиотеке МБУК ЦБ, библиотекарь МБУК ЦБ должен предоставить заявителю устно или письменно, в том числе в электронном виде, данные о месте ее нахождения (размещения) или рекомендации по ее поиску;

- письменный ответ заявителю, отправленный по почте или в электронном виде, должен быть доступен для прочтения и содержать информацию, запрашиваемую заявителем, или мотивированный ответ о невозможности ее получения.

3.8. Ответственность за выполнение состава, последовательности, сроков выполнения административных процедур, требований к порядку их выполнения, в том числе особенностей выполнения административных процедур в электронной форме, несет директор МБУК ЦБ.

3.9. Административные процедуры считаются выполненными, если предоставлен их состав, обеспечены последовательность, сроки и требования административных процедур, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме.

3.10. Блок-схема последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги приводится в Приложении 2 к Регламенту.

4. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Внутренний контроль над предоставлением муниципальной услуги, соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений библиотекарем осуществляет директор МБУК ЦБ.

4.2. Библиотекарь МБУК ЦБ, уполномоченный на предоставление муниципальной услуги, несет персональную ответственность за соблюдение срока и порядка предоставления информации, исполнение запросов заявителей на устную и письменную консультацию, в том числе в электронном виде, установленных настоящим Регламентом.

4.3. Обязанности библиотекарей МБУК ЦБ по предоставлению муниципальной услуги закрепляются в их должностных инструкциях.

4.4. Внутренний контроль осуществляется путем проведения директором МБУК ЦБ проверок соблюдения и исполнения библиотекарями МБУК настоящего Регламента и своей должностной инструкции.

4.5. Периодичность осуществления внутреннего контроля устанавливается директором МБУК ЦБ.

4.6. Внешний контроль за предоставлением муниципальной услуги организует и осуществляет отдел культуры и туризма администрации муниципального образования - Ряжский муниципальный район Рязанской области.

4.7. Внешний контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется на основании приказов начальника отдела культуры и туризма администрации муниципального образования - Ряжский муниципальный район Рязанской области.

4.8. Внешний контроль за предоставлением муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей муниципальной услуги, содержащие жалобы на действия библиотечарей МБУК ЦБ.

4.9. Виды проверок внешнего контроля:

- проведение планового контроля деятельности МБУК ЦБ;
- проведение оперативных проверок деятельности МБУК ЦБ по конкретному обращению получателя муниципальной услуги.

4.10. Внешний контроль проводится специалистами отдела культуры и туризма администрации муниципального образования - Ряжский муниципальный район Рязанской области.

Плановый контроль деятельности МБУК ЦБ проводится не более одного раза в два года в отношении одной библиотеки-филиала МБУК ЦБ.

4.11. По результатам контроля в случае необходимости осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

5.1. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) при предоставлении муниципальной услуги, если, по его мнению, такие решения, действия или бездействие нарушают его права.

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

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

6) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных, в результате предоставления муниципальной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.4. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-

телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.5. Жалоба должна содержать:

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

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

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

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.6. 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. В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, а также иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.6, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.9. 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.

Приложение 1
к Административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
"Осуществление библиотечного,
библиографического и информационного
обслуживания пользователей библиотек"

**ИНФОРМАЦИЯ
О МЕСТОНАХОЖДЕНИИ, КОНТАКТНЫХ ТЕЛЕФОНАХ, АДРЕСАХ
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ, ГРАФИКЕ РАБОТЫ МУНИЦИПАЛЬНЫХ
БЮДЖЕТНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ
МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ "ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ БИБЛИОТЕЧНОГО,
БИБЛИОГРАФИЧЕСКОГО И
ИНФОРМАЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ БИБЛИОТЕК"**

Отдел культуры и туризма муниципального образования - Ряжский муниципальный район Рязанской области.

Рязанская область, г. Ряжск, ул. Горького, д. 2,
адрес электронной почты: otkult@ryajsk.ryazan.ru

Рабочие дни: понедельник - пятница.

Часы работы: 08.00 - 17.00, обеденный перерыв: 13.00 - 14.00

Должность	Ф.И.О.	Номер телефона
Начальник отдела культуры и туризма	Елисеева Марина Михайловна	(491-32) 2-29-23
Ведущий специалист отдела культуры и туризма	Скрынникова Наталья Петровна	(491-32) 2-29-23
Главный бухгалтер МКУ РХЦ	Шишлова Светлана Анатольевна	(491-32) 2-29-13

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "РЯЖСКАЯ
ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА"**

№ п/п	Наименование структурного подразделения	Местонахождение
1.	МБУК "Ряжская центральная библиотека" Директор: Ванеева Елена Геннадиевна Рабочие дни: понедельник - суббота Выходной день: воскресенье Часы работы: 8.00-17.00 без перерыва на обед Тел.: (491-32) 2-28-41 E-mail: ryagsk-biblioteka2010@yandex.ru	Рязанская область, г. Ряжск, пл. Советская, д. 11
2.	Детская библиотека Заведующая: Катунина Валентина Васильевна Рабочие дни: понедельник - пятница Выходной день: суббота, воскресенье Часы работы: 8.00-17.00 без перерыва на обед E-mail: catunina2014@yandex.ru	Рязанская область, г. Ряжск, пл. Советская, д. 2

3.	Городская библиотека №1 Заведующая: Котельникова Марина Александровна Рабочие дни: вторник - суббота Выходной день: воскресенье - понедельник Часы работы: с 10.00 до 18.00 без перерыва на обед Тел.: (491-32) 2-29-34 E-mail: ryagsk-biblioteka1@yandex.ru	Рязанская область, г. Рязск, ул. Гагарина, д. 11
4.	Городская библиотека №2 Заведующая: Чистякова Марина Анатольевна Рабочие дни: вторник - суббота Выходной день: воскресенье - понедельник Часы работы: с 10.00 до 18.00 без перерыва на обед	Рязанская область, г. Рязск, ул. Свободы, д. 16
5.	Городская библиотека №3 Заведующая: Волкова Раиса Васильевна Рабочие дни: вторник - суббота Выходной день: воскресенье - понедельник Часы работы: с 10.00 до 18.00 без перерыва на обед	Рязанская область, г. Рязск, ул. Лермонтова, д. 13
6.	Алешинская сельская библиотека Библиотекарь: Чертова Наталья Владимировна Рабочие дни: вторник - суббота Выходной день: воскресенье, понедельник Часы работы: с 09.00 до 16.00 без перерыва на обед	Рязский район, с. Б.Алешня, ул. Гагарина, д. 23
7.	Введеновская сельская библиотека Вед. библиотекарь: Аристархова Татьяна Владимировна Рабочие дни: вторник - суббота Выходной день: воскресенье, понедельник Часы работы: с 09.00 до 17.00 Перерыв с 13.00 до 14.00	Рязский район, с. Введеновка, ул. Солнечная, д. 61
8.	Дегтянская сельская библиотека Вед. библиотекарь: Демянчик Елена Валерьевна Рабочие дни: вторник - суббота Выходной день: воскресенье - понедельник Часы работы: с 09.00 до 17.00 Перерыв с 13.00 до 14.00	Рязский район, с. Дегтяное, ул. Ленина, д. 2
9.	Журавинская сельская библиотека Вед. библиотекарь: Чвырова Татьяна Алексеевна Рабочие дни: понедельник-пятница Выходной день: суббота - воскресенье Часы работы: с 08.00 до 17.00 Перерыв с 12.00 до 14.00	Рязский район, с. Журавинка, ул. Центральная, д. 55
10.	Кучуковская сельская библиотека Библиотекарь: Васильева Ольга Владимировна Рабочие дни: вторник - суббота Выходной день: воскресенье - понедельник Часы работы: с 09.00 до 16.00 без перерыва на обед	Рязский район, с. Чирково, ул. Есенина, д. 38
11.	1-Марчуковская сельская библиотека Библиотекарь: Елусова Галина Петровна Рабочие дни: вторник - суббота Выходной день: воскресенье - понедельник Часы работы: с 10.00 до 16.00 без перерыва на обед	Рязский район, с. 1 Марчуки, ул. Центральная, д. 2
12.	2-Марчуковская сельская библиотека Вед. библиотекарь: Ларионова Елена Сергеевна Рабочие дни: вторник - суббота Выходной день: суббота, воскресенье Часы работы: с 09.00 до 16.00 без перерыва на обед	Рязский район, с. 2 Марчуки, д.75

13.	<p>Новоеголдаевская сельская библиотека Вед. библиотекарь: Богомолова Вера Федоровна Рабочие дни: понедельник - пятница Выходной день: суббота, воскресенье Часы работы: с 08.00 до 17.00 Перерыв с 13.00-14.00</p>	<p>Ряжский район, с. Новое Еголдаево, ул. Школьная, д. 2</p>
14.	<p>Петровская сельская библиотека Вед. библиотекарь: Злобина Галина Сергеевна Рабочие дни: вторник - суббота Выходной день: воскресенье, понедельник Часы работы: с 09.00 до 17.00 Перерыв с 13.00 до 14.00</p>	<p>Ряжский район, с. Петрово, ул. Советская, д.226</p>
15.	<p>Подвисловская сельская библиотека Вед. библиотекарь: Павлова Светлана Александровна Рабочие дни: понедельник - пятница Выходной день: суббота, воскресенье Часы работы: с 09.00 до 16.00 без перерыва на обед</p>	<p>Ряжский район, с. Подвислово, ул. Новая, д. 18</p>
16.	<p>Поплевинская сельская библиотека Библиотекарь: Попова Лидия Александровна Рабочие дни: понедельник - пятница Выходной день: суббота, воскресенье Часы работы: с 10.00 до 17.00 без перерыва на обед</p>	<p>Ряжский район, с. Поплевино, ул. Черемушки, д.28</p>
17.	<p>Ратмановская сельская библиотека Библиотекарь: Почкина Светлана Николаевна Рабочие дни: понедельник - пятница Выходной день: суббота, воскресенье Часы работы: с 09.00 до 16.00 без перерыва на обед</p>	<p>Ряжский район, с. Ратманово, ул. Центральная, д.52</p>
18.	<p>Туровская сельская библиотека Вед. библиотекарь: Баранова Валентина Алексеевна Рабочие дни: вторник - суббота Выходной день: воскресенье - понедельник Часы работы: с 09.00 до 16.00 без перерыва на обед</p>	<p>Ряжский район, с. Турово, ул. Совхозная, д. 16</p>

Приложение №2
к Административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
"Осуществление библиотечного,
библиографического и информационного
обслуживания пользователей библиотек"

БЛОК-СХЕМА

**административной процедуры по предоставлению муниципальной услуги
«Осуществление библиотечного, библиографического и информационного
обслуживания пользователей библиотеки»**

Личное обращение заявителя в библиотеки		
Предоставление необходимых документов		
Ознакомление с Правилами пользования библиотеками		
Условия, изложенные в Правилах, принятые заявителем		
Оформление читательского формуляра		
Отсутствие документа в фонде в момент обращения заявителя		Поиск документа
Единый фонд МБУК ЦБ, МБА, ЭДД		Наличие документа в фонде в момент обращения заявителя
Доставка документа по месту требования		Регистрация документов в читательском формуляре
		Предоставление документа в пользование заявителю
Возврат документов в библиотеки МБУК ЦБ		

ПЕРЕЧЕНЬ БИБЛИОТЕЧНЫХ УСЛУГ

1. Библиотечные услуги, предоставляемые на бесплатной основе:

- предоставление полной информации о составе библиотечных фондов через систему каталогов, в том числе электронного;
- предоставление информации о наличии в библиотечном фонде конкретного документа;
- предоставление справочной и консультационной помощи в поиске и выборе источников информации;
- предоставление читателям во временное пользование любого документа из библиотечных фондов в соответствии с правилами пользования библиотекой;
- организация, открытых просмотров литературы, тематических выставок в помещениях библиотек;
- организация и проведение массовых мероприятий в помещениях библиотек;
- обслуживание ветеранов войны и инвалидов на дому;
- организация выставок картин, фотографий, предметов прикладного искусства в залах библиотек;
- организация и проведение презентаций книжных и иных изданий.

2. Дополнительные библиотечные услуги, предоставляемые на платной основе:

- ксерокопирование;
- сканирование текста, изображений;
- печать на принтере;
- ламинирование;
- работа в Интернете (оплата услуг связи);
- набор и редактирование текста на компьютере;
- брошюрование.