АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОХОВЕЦКОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

29.12.2022 № 1863

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (в стационарных условиях)

В соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных услуг», постановлениями администрации Гороховецкого района от 03.12.2010 № 1428 «О Порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг в Гороховецком районе», от 03.03.2022 № 246 «Об утверждении Реестра муниципальных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам на территории муниципального образования Гороховецкий район» администрация Гороховецкого района п о с т а н о в л я е т:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (в стационарных условиях).
2. Признать утратившими силу постановления администрации Гороховецкого района:
- от 29.02.2016 № 186 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги муниципальным бюджетный учреждением культуры «Современный культурный центр им. П.П. Булыгина» Гороховецкого района Владимирской области;
- от 16.02.2021 № 161 «О внесении изменений в постановление администрации Гороховецкого района от 29.02.2016 № 186 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги муниципальным бюджетным учреждением культуры «Современный культурный центр им. П.П. Булыгина» Гороховецкого района Владимирской области».
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации района по социальным вопросам.
4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его опубликования в газете «Новая жизнь».

И.о. главы администрации района О.Г. Рябовол

УТВЕРЖДЕН
постановлением
администрации района
от 29.12.2022 № 1863

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (в стационарных условиях)

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента.

1.1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (в стационарных условиях) (далее – Административный регламент) муниципального бюджетного учреждения культуры «Современный культурный центр им. П.П. Булыгина» Гороховецкого района Владимирской области (далее – МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина») разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (в стационарных условиях) (далее – Муниципальная услуга), создания комфортных условий для получателя Муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур), а также порядок взаимодействия между участниками предоставления Муниципальных услуг.

1.1.2. 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 (работа) – услуга (работа), оказываемая (выполняемая) органами местного самоуправления, муниципальными учреждениями и в случаях, установленных Законодательством Российской Федерации, иными юридическими лицами;

заявители (потребители муниципальной услуги) – физические или юридические лица 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.

1.2. Круг заявителей.

Заявителями на получение Муниципальной услуги являются любые физические и юридические лица.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1. Информация о порядке получения Муниципальной услуги размещается на официальных сайтах:

- администрации Гороховецкого района (http://www.gorohovec.ru);
- МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина» (http://www.grhlib.ru).

Информация о предоставлении Муниципальной услуги размещается на информационном стенде, расположенном в МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина».

Правила информирования о порядке предоставления Муниципальной услуги:

1.3.2. Информирование заявителей о порядке предоставления Муниципальной услуги осуществляется в устной или письменной форме в виде:

- индивидуального информирования;
- публичного информирования.

1.3.3. Индивидуальное устное информирование о порядке предоставления Муниципальной услуги обеспечивается специалистами МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина», осуществляющими предоставление Муниципальной услуги, лично либо по телефону.

1.3.4. При информировании заявителя о порядке предоставления Муниципальной услуги специалист МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина» сообщает информацию по следующим вопросам:

- категории заявителей, имеющих право на получение Муниципальной услуги;
- график работы МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина» и его филиалов;

– перечень документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги;

– основания отказа в предоставлении Муниципальной услуги;

– план культурно-просветительских и информационных мероприятий: литературные вечера, встречи, конференции, лекции и пр. с указанием даты, времени и места проведения;

1.3.5. При ответе на телефонные звонки специалист МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина» должен назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование учреждения, предложить гражданину представиться и изложить суть вопроса.

Специалист при общении с заявителем по телефону или лично должен корректно и внимательно относиться к заявителю, не унижая его чести и достоинства.

Устное информирование о порядке предоставления Муниципальной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи. Во время разговора необходимо произносить слова чётко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

Специалист МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина», осуществляющий индивидуальное устное информирование о порядке предоставления Муниципальной услуги, должен принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы. В случае невозможности предоставления полной информации специалист МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина», осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для него время для устного информирования по интересующему его вопросу.

1.3.6. Индивидуальное письменное информирование о порядке предоставления Муниципальной услуги при письменном обращении заявителя в МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина», предоставляющего Муниципальную услугу, осуществляется путём направления ответов почтовым отправлением, а также по электронной почте.

При индивидуальном письменном информировании ответ направляется заявителю в течение 15 дней со дня регистрации обращения.

1.3.7. Публичное информирование о порядке предоставления Муниципальной услуги осуществляется посредством размещения соответствующей информации в средствах массовой информации, на официальном сайте МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина», а также на информационных стендах МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина».

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1.Наименование муниципальной услуги

2.1.1. Наименование Муниципальной услуги – «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».

2.1.2. Функции и полномочия учредителя в отношении МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина» осуществляются администрацией Гороховецкого района самостоятельно и через орган администрации района – Отдел культуры и молодежной политики администрации Гороховецкого района в пределах, установленных муниципальными правовыми актами.

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальной услугу

Муниципальная услуга предоставляется МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина», его филиалами и стационарными пунктами выдачи литературы:

- универсальная детская библиотека;
- библиотека «Забота»;
- стационарный пункт выдачи литературы №1;
- стационарный пункт выдачи литературы №2;
- Фоминская библиотека семейного чтения;
- Арефинская сельская библиотека;
- Быкасовская сельская библиотека;
- Великовская сельская библиотека;
- Галицкая сельская библиотека;
- Гришинская сельская библиотека;
- Денисовская сельская библиотека;
- Чулковская сельская библиотека;
- Юровская сельская библиотека.

Информация о местонахождении, контактных телефонах, адресах электронной почты и режиме работы МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина», его филиалов и стационарных пунктов выдачи литературы – участников осуществления Муниципальной услуги – приводится в Приложении 1 к настоящему Административному регламенту.

2.3. Содержание Муниципальной услуги.

Содержание Муниципальной услуги:

– предоставление пользователям доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных в стационарных условиях и удаленно через сеть Интернет, на сайте МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина»;

– предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах;

– оказание консультативной помощи в поиске и выборе источников информации;

– выдача во временное пользование любого документа библиотечного фонда (кроме редких и ценных изданий);

– предоставление пользователям доступа в информационные сети, обслуживание в режиме локального и удаленного доступа;

– обслуживание пользователей через системы ВСО, МБА, ЭДД (внутрисистемный обмен, межбиблиотечный абонемент, электронная доставка документов);

– проведение культурно-просветительских и образовательных мероприятий: организация литературных вечеров, творческих встреч, конференций, лекций, фестивалей, конкурсов и иных культурных акций, организация любительских объединений и объединений по интересам.

2.4. Описание результата предоставления Муниципальной услуги.

Результатом предоставления Муниципальной услуги является удовлетворение информационных запросов пользователей, повышение степени доступности библиотечного обслуживания.

2.5. Способы предоставления Муниципальной услуги.

Способы предоставления Муниципальной услуги:

– лично;

– по телефону;

– через официальный сайт МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина» http://www.grhlib.ru;

– через электронную почту МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина» imppbulygina@yandex.ru.

2.6. Срок предоставления Муниципальной услуги.

Сроки предоставления Муниципальной услуги:

– при первичном личном обращении заявителя (включая регистрацию заявителя) – до 20 минут;

– при перерегистрации пользователя при личном обращении – до 17 минут;

– при последующем личном обращении (при котором не требуется регистрация или перерегистрация заявителя) – 15 минут;

– при доставке документа из другого филиала МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина» – два дня;

– при электронной доставке документа или доставке документа по МБА из библиотек, не входящих в структуру МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина» – до 30 дней;

– при обращении через сайт (удаленно через сеть Интернет) или электронную почту – не более 15 рабочих дней.

2.7. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление Муниципальной услуги.

2.7.1 Исполнение муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

– Конституцией Российской Федерации;

– Гражданским кодексом Российской Федерации;

– Бюджетным кодексом Российской Федерации;

– Налоговым кодексом Российской Федерации;

– Федеральным законом от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

– Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

– Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

– Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

– Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

– Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

– Федеральным законом от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

– Федеральным законом РФ от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;

– Федеральным законом РФ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

– Федеральным законом от 24.11.1995 N 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

– Федеральным законом от 01.12.2014 N 419-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов";

– Распоряжением Правительства РФ от 19.10.1999 № 1683-р «Об одобрении методики определения нормативной потребности субъектов Российской Федерации в объектах социальной инфраструктуры»;

– Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2008 № 32 «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно – досуговых учреждений)»;

– Уставом муниципального бюджетного учреждения культуры «Современный культурный центр им. П.П. Булыгина» Гороховецкого района

Владимирской области, утвержденным постановлением администрации Гороховецкого района от 25.03.2019 № 250;

2.7.2. Настоящий Административный регламент разработан в целях повышения качества предоставления и доступности Муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения Муниципальной услуги.

2.8. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления Муниципальной услуги.

2.8.1. Перечень документов, необходимых для получения Муниципальной услуги.

2.8.2. Для предоставления Муниципальной услуги заявитель представляет в МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина» для оформления читательского формуляра следующие документы:

– при первичном обращении или перерегистрации заявителя, не достигшего 14 лет:

удостоверение личности (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, фамилию, имя, отчество, сведения о месте регистрации) одного из родителей или иных законных представителей заявителя, не достигшего 14 лет, при условии присутствия лица, документ которого предъявляется в момент регистрации или перерегистрации. В отсутствии данных лиц в момент регистрации вместе с указанными документами заявителю необходимо предъявить свидетельство о своем рождении;

– при первичном обращении или перерегистрации заявителя, достигшего 14 лет:

удостоверение личности (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, фамилию, имя, отчество, сведения о месте регистрации);

– при первичном обращении или перерегистрации представителя интересов юридического лица:

удостоверение личности (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, фамилию, имя, отчество, сведения о месте регистрации) и документ, подтверждающий право действовать от имени юридического лица представителя интересов юридического лица.

2.8.3. При повторном обращении пользователями Муниципальной услуги в МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина» документы не предоставляются.

2.8.4. 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.

2.8.5. При обращении заявителей через сеть Интернет и электронную почту документы не требуются.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги.

2.9.1. Документы не соответствуют следующим требованиям, установленным законодательством Российской Федерации:

– документы должны быть скреплены печатями, иметь надлежащие подписи сторон или определенных законодательством должностных лиц;

– тексты документов должны быть написаны разборчиво, наименование юридических лиц без сокращений, с указанием их места нахождения, фамилии, имени, отчества физических лиц, адреса их места жительства;

– в документах не должно быть подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений;

– документы недопустимо исполнять карандашом;

– документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;

2.9.2. Обращение заявителя в нетрезвом виде.

2.9.3. Асоциальное поведение заявителя.

2.9.4. Заявление подано лицом, не уполномоченным совершать такого рода действия.

2.10. Исчерпывающий перечень для оснований для приостановлена или отказа в предоставлении Муниципальной услуги.

Основания для приостановления предоставления Муниципальной услуги либо отказа в предоставлении:

– не представлен полный комплект документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги;

– не соблюдены или нарушены Правила пользования МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина» и его филиалами;

– исключение Муниципальной услуги из перечня Муниципальных услуг;

– возникновение чрезвычайных или аварийных ситуаций.

2.11. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление Муниципальной услуги.

2.11.1. Предоставление Муниципальной услуги осуществляется на бесплатной основе за счет бюджетного финансирования и оказывается согласно муниципальному заданию, утвержденному администрацией Гороховецкого района.

2.11.2. К дополнительным платным услугам относятся виды деятельности, прописанные в Положении о предоставлении платных услуг МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина».

2.11.3. Платные услуги предоставляются юридическим и физическим лицам.

2.11.3.1. Юридическим лицам услуга предоставляется на основании договора. Форма договора разрабатывается учреждением самостоятельно с учетом требований гражданского законодательства Российской Федерации.

2.11.4. Цены на платные услуги установлены в соответствии с прейскурантом цен на платные услуги.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется Муниципальная услуга.

2.12.1. Требования к помещениям МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина», предназначенным для предоставления Муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных помещений в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.12.1.1. Предоставление Муниципальной услуги осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях.

2.12.1.2. 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), нормам охраны труда.

2.12.1.3. Помещения, предназначенные для предоставления Муниципальной услуги, должны размещаться в доступном для населения месте, должны быть оснащены телефонной связью и обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания.

2.12.1.4. Помещения, предназначенные для предоставления Муниципальной услуги, должны соответствовать комфортным условиям для получателей Муниципальной услуги и оптимальным условиям работы специалистов МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина» с получателями.

2.12.1.5. 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.

2.12.1.6. Помещения для приема заявителей, имеющих инвалидность, должны 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.

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

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

2.12.1.9. Место ожидания должно соответствовать комфортным условиям для получателей Муниципальной услуги. Место ожидания оборудуется стульями.

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% и не менее одного места от расчетной вместимости учреждения или расчетного числа посетителей.

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

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

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

2.12.1.11. Обеспечивается надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности/

2.12.1.12. 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.

2.12.1.13. 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 Гороховецкого района, меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги либо, когда это возможно, обеспечить предоставление необходимых услуг по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

2.13. Показатели доступности и качества Муниципальной услуги.

Показателями доступности и качества Муниципальной услуги являются:

– транспортная доступность к местам предоставления Муниципальной услуги;

– обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется Муниципальная услуга;

– возможность направления заявки на получение услуги через сеть Интернет (через сайт МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина» и по электронной почте);

– возможность самостоятельно получить Муниципальную услугу через сеть Интернет на сайте МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина»;

– размещение информации о порядке предоставления Муниципальной услуги на официальном сайте МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина»;

– соблюдение срока предоставления Муниципальной услуги;

– отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на действия (бездействие) должностных лиц, осуществленных в ходе предоставления Муниципальной услуги;

– количество посещений.

2.14. Особенности предоставления Муниципальной услуги для инвалидов и других маломобильных групп населения.

2.14.1. Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание инвалидов и других маломобильных групп населения производится как в МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина», так и во всех его филиалах.

2.14.2. При возможности самостоятельного посещения МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина» и его филиалов Муниципальная услуга оказывается в обычном порядке. Для инвалидов и других маломобильных групп населения создаются комфортные условия ожидания получения услуги с предоставлением оборудованного места для ознакомления с предметами услуги и возможности сделать необходимые записи. По просьбе заявителя Муниципальная услуга оказывается вне очереди.

2.14.3. Сотрудники МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина» обязаны создать инвалидам условия доступности получения Муниципальной услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами, в том числе:

– возможность беспрепятственного входа в помещения МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина» и выхода из них;

– возможность самостоятельного передвижения по территории МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина» в целях доступа к месту предоставления Муниципальной услуги, в том числе с помощью специалистов, предоставляющих услуги;

– возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в помещения МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина», в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью сотрудников МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина»;

– 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 предоставляется Муниципальная услуга, 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;

– оказывать иную необходимую инвалидам помощь в преодолении барьеров, мешающих получению ими Муниципальной услуги наравне с другими лицами.

2.14.4. При невозможности самостоятельного посещения МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина» или его филиалов услуга предоставляется через представителя получателя услуги или дистанционно: с помощью телефонной связи, через сеть Интернет (электронная почта, официальный сайт МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина»).

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

3.1. Предоставление Муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

3.1.1. При личном обращении заявителя, обращении через сайт или электронную почту МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина»:

– обращение заявителя;
– регистрация (перерегистрация) заявителя;
– поиск документа;
– предоставление доступа к документу.

3.1.2. При самостоятельном получении Муниципальной услуги на сайте МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина»:

– вход заявителя на сайт;
– формулировка запроса;
– поиск документа;
– доступ к документу.

Последовательность действий при обращении заявителя лично отражена в блок-схеме, представленной в Приложении 2.

Последовательность самостоятельных действий заявителя на сайте МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина» отражена в блок-схеме, представленной в Приложении 3.

3.1.3. Должностными лицами учреждения, ответственными за предоставление Муниципальной услуги являются:

– директор МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина»;
– заместитель директора МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина»;
– заведующий библиотекой-филиалом МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина».

3.2. Обращение заявителя.

3.2.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является обращение заявителя в МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина» или его филиалы с целью получения консультации о порядке предоставления Муниципальной услуги, а также с документами, необходимыми для предоставления Муниципальной услуги.

3.2.2. Специалист МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина» обязан разъяснить заявителю порядок и сроки предоставления Муниципальной услуги, сообщить перечень необходимых документов и основания отказа в предоставлении Муниципальной услуги.

3.2.3. В случае обращения заявителя с документами специалист МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина» принимает документы и регистрирует пользователя.

3.2.4. Срок исполнения административной процедуры должен составлять не более 15 минут.

3.3. Регистрация (перерегистрация) заявителя.

3.3.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является предъявление заявителем всех необходимых документов, согласно п. 2.7. настоящего Административного регламента.

3.3.2. Специалист МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина» проверяет наличие всех необходимых документов для регистрации (перерегистрации) заявителя.

3.3.3. После проверки документов специалист МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина» осуществляет ознакомление заявителя с Правилами пользования МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина» и его филиалами (далее – Правила). В случае несогласия заявителя с Правилами, специалист МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина» отказывает в регистрации в устной форме.

3.3.4. После ознакомления с Правилами заявитель подтверждает обязательство об их выполнении своей подписью на оборотной стороне читательского формуляра, после чего специалист МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина» оформляет читательский формуляр, регистрационную карточку пользователя.

3.3.5. Срок исполнения административной процедуры составляет от трех до семи минут.

3.4. Предоставление доступа к документу.

3.4.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является оформление читательского формуляра.

3.4.2. После оформления читательского формуляра пользователь осуществляет поиск документа самостоятельно или с помощью специалиста МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина».

3.4.3. При выдаче документа специалист МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина» проводит проверку наличия страниц, производит запись в читательском формуляре в читальном зале или на абонементе.

3.4.4. Пользователь должен расписаться за каждый полученный документ в читательском формуляре. При возврате документов роспись читателя в его присутствии погашается подписью специалиста МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина».

Дошкольники за полученные издания не расписываются.

3.4.5. Разовая выдача документов в читальном зале составляет неограниченное количество экземпляров. На абонементе пользователь имеет право получить не более десяти документов на дом сроком на четырнадцать дней за одно посещение. Пользователь может продлить срок пользования документом при личном посещении или по телефону не более двух раз подряд в случае отсутствия спроса со стороны других пользователей абонемента. Если на данный документ имеется спрос, специалист МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина» имеет право на ограничение срока пользования.

3.4.6. Срок предоставления административной процедуры составляет не более 15 минут.

4. Форма контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами Учреждения положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Муниципальной услуги, а так же за принятием ими решений.

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определённых административными процедурами, специалистов МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина» по предоставлению Муниципальной услуги и принятие решений осуществляется директором МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина». Текущий контроль осуществляется путём проведения директором проверок соблюдения и исполнения специалистами МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина» положений настоящего Административного регламента.

4.2. Внешний контроль за предоставлением Муниципальной услуги осуществляет администрация Гороховецкого района.

4.3. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливает директор МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина».

4.4. Периодичность осуществления внешнего контроля устанавливает глава администрации Гороховецкого района.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления Муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления Муниципальной услуги.

4.2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления Муниципальной услуги может быть плановым (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы) и внеплановым (проводиться по конкретному обращению заявителя (получателя) или иных заинтересованных лиц). При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением

Муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением отдельных административных процедур (тематические проверки).

4.2.2. Перечень должностных лиц, уполномоченных осуществлять текущий контроль, устанавливается приказом директора МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина».

4.2.3. Перечень должностных лиц, уполномоченных осуществлять внешний контроль, устанавливается распоряжением администрации Гороховецкого района.

4.2.4. Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их устранению.

4.2.5. По результатам проведения проверок полноты и качества предоставления Муниципальной услуги и в случае выявления нарушений к виновным лицам применяются меры ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.2.6. Заявители вправе направить письменное обращение в адрес МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина», администрации Гороховецкого района с просьбой о проведении проверки соблюдения и исполнения положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Муниципальной услуги, полноты и качества предоставления Муниципальной услуги в случае нарушения прав и законных интересов заявителей при предоставлении Муниципальной услуги.

4.2.7. В случае проведения внеплановой проверки по конкретному обращению, в течение 15 дней со дня регистрации письменного обращения обратившемуся направляется по почте информация о результатах проверки.

4.3. Ответственность должностных лиц Учреждения за решения и действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления Муниципальной услуги.

Руководитель МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина» несет полную ответственность за политику в области качества услуги. Он должен обеспечить разъяснение и доведение этой политики до всех сотрудников МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина», определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина», осуществляющего руководство, исполнение услуг и контроль деятельности, влияющей на качество Муниципальной услуги.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействие), осуществляемых (принятых) в ходе предоставления Муниципальной услуги

5.1. Действия (бездействие) должностных лиц МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина», а также принятые ими решения в ходе предоставления Муниципальной услуги могут быть обжалованы в администрации Гороховецкого района.

5.2. С жалобой на действия (бездействия) сотрудников МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина», участвующих в предоставлении Муниципальной услуги, заявитель обращается к директору МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина».

5.3. Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы (обращения), поступившей лично от заявителя (потребителя) (уполномоченного лица) или направленной в виде почтового отправления.

5.4. В жалобе в обязательном порядке указываются наименование органа, в который направляется жалоба, а также фамилия, имя, отчество заявителя (полностью) или полное наименование организации, адрес местонахождения и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагается суть жалобы (обстоятельства обжалуемого действия (бездействия), основания, по которым заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность). Кроме того, в жалобе могут быть указаны наименование должности, фамилия, имя и отчество должностного лица, действие (бездействие), решение которого обжалуется (при наличии информации), а также иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить. В подтверждение доводов к жалобе могут прилагаться документы и материалы либо их копии.

5.5. Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента её регистрации. В случае направления запроса учреждениям или должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения обращения информации (документов и материалов), должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе продлить по решению руководителя срок рассмотрения жалобы не более чем на тридцать дней, уведомив заявителя о продлении срока её рассмотрения.

5.6. При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, жалоба может быть оставлена без ответа. Если текст жалобы не поддаётся прочтению, ответ на жалобу не даётся, о чём сообщается заявителю, направившему жалобу, в письменном виде, если его почтовый адрес поддается прочтению. Если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении заявитель, направивший жалобу, уведомляется в письменном виде.

5.7. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, принимает решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в их удовлетворении. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется заявителю.

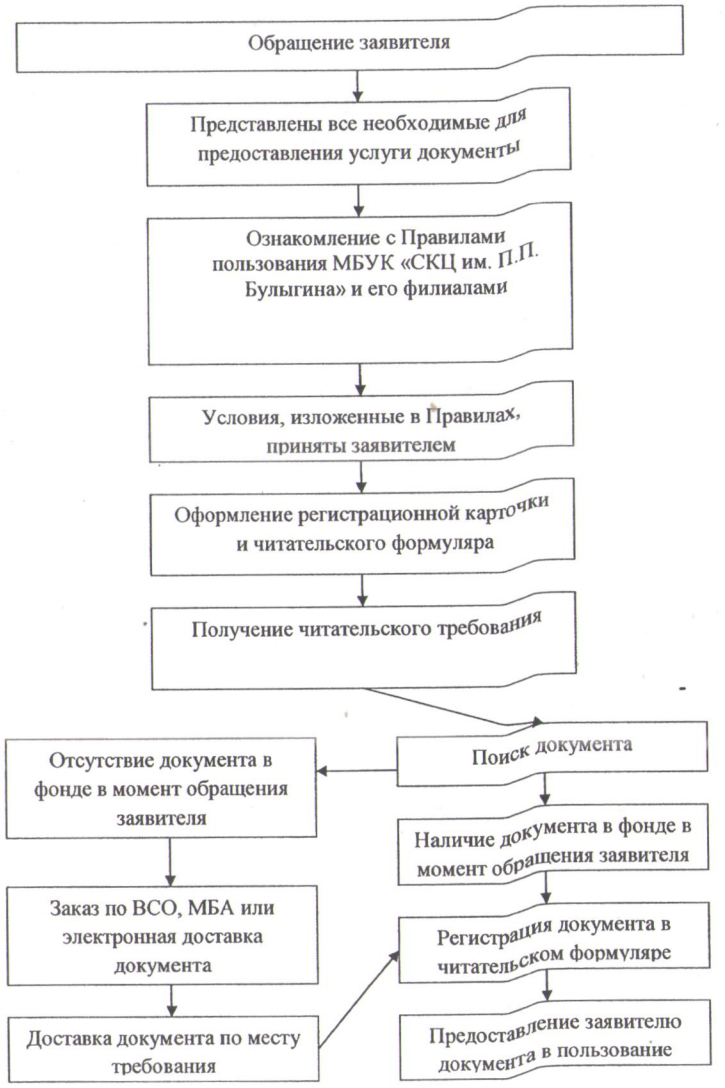
Приложение №1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и
информационное обслуживание
пользователей библиотеки»

Почтовый адрес, контактные телефоны, адреса электронной почты и режим работы МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина» и его филиалов

Название библиотеки	Почтовый адрес	Адрес электронной почты	Режим работы	Телефон
МБУК «СКЦ им. П.П. Булыгина»	601480, г. Гороховец, ул. Советская,16	imppbulygina@yandex.ru root@dirlib.grh.elcom.ru	Понедельник-пятница 9.00-18.00 Суббота 10.00-18.00 **Выходной** - воскресенье. **Санитарный день** - последний четверг месяца.	2-10-58 2-12-97 2-42-79
Универсальная детская библиотека	601480, г. Гороховец, ул. Советская,16	childgrh@grhlib.ru	Понедельник-пятница 9.00-18.00 Суббота 10.00-18.00 **Выходной** - воскресенье. **Санитарный день** - последний четверг месяца.	2-18-81
Стационарный пункт выдачи литературы № 1	601481, г. Гороховец, ул. Строителей,6	nat.baxtina@yandex.ru	Понедельник – четверг 16.00 – 19.00 без обеда Суббота 9.00 – 17.00 без обеда **Выходные дни** – пятница, воскресенье **Санитарный день** – последний рабочий день месяца.	-
Стационарный пункт выдачи литературы № 2	601480, г. Гороховец, ул. Лермонтова,4	bsch@grhlib.ru	Среда, четверг 9.00 – 18.00 Обед 13.00 –14.00 Пятница 9.00 – 13.00 без обеда **Выходные дни:** Понедельник-вторник, суббота-воскресенье. **Санитарный день** – последний рабочий день месяца.	-
Библиотека «Забота»	601482, г. Гороховец, ул. Кутузова,7	bibliotekazabota@yandex.ru	Вторник, среда 9.00 – 18.00 Обед с 13.00 до 14.00 Суббота 10.00 – 14.00 без обеда **Выходной** – понедельник, четверг, пятница, воскресенье **Санитарный день** – последний рабочий день месяца.	
Фоминская библиотека семейного чтения	601471, Гороховецкий р-н, с. Фоминки, ул. Советская, 2	glinina_66@mail.ru	Вторник - пятница 09.00 – 17.00 Воскресенье 09.00 – 16.00 **Выходные дни -** суббота, понедельник **Санитарный день** – последний рабочий день месяца.	-
Арефинская сельская библиотека	601463, Гороховецкий р-н, д. Арефино, ул. Центральная, 21	maewa.tat@yandex.ru	Понедельник –среда, пятница 10.30 – 14.00 без обеда Четверг 10.30 – 14.30 без обеда **Выходные дни -** суббота, воскресенье. **Санитарный день** – последний рабочий день месяца.	-
Быкасовская сельская библиотека	601475, Гороховецкий р-н, д. Быкасово, ул. Центральная,1	bukaco2017@yandex.ru	Вторник, среда 15.00 – 18.00 без обеда Четверг, пятница 11.00 – 18.00 Обед с 14.00 до 15.00 **Выходной день**: суббота - понедельник **Санитарный день -** последний четверг месяца	-
Великовская сельская библиотека	601450, Гороховецкий р-н, д. Великово, ул. Школьная, 29	velikowskaia.biblioteka@yandex.ru	Вторник – четверг, суббота 10.00 – 17.00 Обед: 13.00 – 14.00 Пятница 10.00 – 13.00 без обеда **Выходные дни -** воскресенье, понедельник. **Санитарный день** – последний рабочий день месяца.	-
Галицкая	601450,	knjazeva.valentin	Понедельник-четверг 9.30 – 15.30	-

сельская библиотека	Гороховецкий р-н, ул. Школьная, 1	a@mail.ru	Обед с 13.00 – до 13.30 Пятница 9.30 – 15.00 Обед 13.00 – 13.30 **Выходной день** – суббота, воскресенье. **Санитарный день** – последний рабочий день месяца.	
Гришинская сельская библиотека	601472, Гороховецкий р-н, д. Гришино, ул. Ленина, 33	grishinosb@grhlib.ru	Вторник 10.00 – 13.00 без обеда Среда, пятница 14.00 – 17.00 без обеда **Выходной день** – понедельник, четверг, суббота, воскресенье. **Санитарный день** – последний рабочий день месяца.	-
Денисовская сельская библиотека	601465, Гороховецкий р-н, п. Пролетарский, ул. Кооперативная, 1«а»	makarowa.oksana2000@yandex.ru	Вторник – суббота 11.00 – 19.00 Обед 14.00 – 15.00 Воскресенье 11.00 – 18-30 Обед 14.00 – 15.00 **Выходной день** – понедельник **Санитарный день** – последний рабочий день месяца	-
Чулковская сельская библиотека	601470, Гороховецкий р-н, п.Чулково, ул. Центральная, 14	katerina.awilowa@yandex.ru	Вторник, четверг, суббота 10.00 – 17.00 Обед 13.00 – 14.00 **Выходной день** – понедельник, среда, пятница, воскресенье **Санитарный день** – последний четверг месяца	-
Юровская сельская библиотека	Гороховецкий р-н, д. Юрово, ул. Центральная, 2	yrovosb@mail.ru	Вторник, воскресенье 12.00 – 16.30 без обеда **Выходные дни** – понедельник, среда - суббота **Санитарный день** – последний рабочий день месяца	-

Блок-схема
Последовательность действий при личном обращении заявителя для получения муниципальной услуги



Приложение №3
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и
информационное обслуживание
пользователей библиотеки»

Блок-схема
Последовательность действий при самостоятельном получении муниципальной услуги

