

УТВЕРЖДЕН  
приказом начальника управления  
культуры, физической культуры и спорта  
и молодежной политики администрации  
Константиновского района  
от 25.02. 2011г. № 30

Административный регламент  
по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным  
изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг»  
муниципальным учреждением культуры «Константиновская межпоселенческая  
центральная районная библиотека»

**Раздел 1. Общие положения**

1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг муниципальным учреждением культуры «Константиновская межпоселенческая центральная районная библиотека» (далее – административный регламент) разработан во исполнение Постановления Правительства РФ «О мерах по реализации Постановления Правительства Российской Федерации от 15.06.2009 г. № 478 «О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет».

2. Административный регламент разработан в целях обеспечения качества предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг муниципальным учреждением культуры «Константиновская межпоселенческая центральная районная библиотека» (далее – муниципальная услуга), повышения информированности граждан и организаций о деятельности муниципальных библиотек и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) по предоставлению муниципальной услуги заинтересованным в данной информации лицам.

3. Предоставление муниципальной услуги осуществляет:  
муниципальное учреждение культуры «Константиновская межпоселенческая центральная районная библиотека» (далее МУК «Константиновская МЦРБ») в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации (Российская газета, 25.12.1993 № 2370);
- Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (Ведомости СНД ВС РФ, 19.11.1992 № 46, ст. 2615);
- Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» («Российская газета» от 17.01.1995 № 11-12, Собрание законодательства Российской Федерации от 02.01.1995 № 1, ст. 2);
- Федеральным законом от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» («Российская газета» от 17.01.1995 № 11-12, Собрание законодательства Российской Федерации от 02.01.1995 № 1 ст. 1);
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.07.1997 № 950 «Об утверждении положения о государственной системе научно-технической информации» («Российская газета» от 09.08.1997, Собрание законодательства Российской Федерации от 04.08.1997 № 31 ст. 3696);
- Законом Амурской области от 05.04.1999 № 35-ОЗ «О культуре» («Амурская правда» от 23.10.2007 № 197, журнал «Вестник губернатора и Правительства Амурской

- области» от 10.09.2007 № 13, журнал «Вестник губернатора и Правительства Амурской области» от 18.09.2007 № 14;
- Законом Амурской области от 05.03.1997 № 150-ОЗ «О библиотечном деле» («Амурская правда» от 12.03.1997 № 57-58);
  - Уставом муниципального образования Константиновский район;
  - Постановлением главы Константиновского района от 09 сентября 2005 г. № 16/128 «О решении «О Положении «Об организации библиотечного обслуживания поселений, входящих в состав Константиновского района»;
  - Постановлением главы Константиновского района от 30 сентября 2008 г. №261 «Об утверждении Положения об Управлении культуры, физической культуры и спорта и молодежной политики администрации Константиновского района»;
  - иными нормативными правовыми актами.

4. Потребителями муниципальной услуги (далее – пользователи) являются граждане независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, имеющие намерение получить доступ к муниципальной услуге.

5. Конечным результатом исполнения муниципальной функции является увеличение числа пользователей услугой, увеличение степени доступности библиотечного обслуживания.

Результатом оказания муниципальной услуги является:

- 1) предоставление доступа к муниципальной услуге;
- 2) обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

## **Раздел 2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги**

1. Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах муниципальных библиотек, предоставляющих муниципальную услугу.

2. Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах электронной почты, графике (режиме) работы каждой муниципальной библиотеки, оказывающей муниципальную услугу, размещаются на информационных стендах муниципальных библиотек;

3. Информация о муниципальной услуге предоставляется:

- 1) непосредственно в помещениях муниципальных библиотек, оказывающих услугу: на информационных стендах и в форме личного консультирования специалистами муниципальных библиотек, ответственными за предоставление муниципальной услуги;
- 2) рекламной продукции на бумажных носителях;
- 3) при обращении по телефону - в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;
- 4) публикации информации на официальном Интернет-сайте администрации Константиновского района email: konst-adm.ru
- 6) при обращении по электронной почте – в форме ответов на поставленные вопросы (компьютерный набор) на адрес электронной почты заявителя book@amur.ru
- 7) при письменном обращении (запросе) - в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки;

4. На информационных стендах в помещениях муниципальных библиотек, предоставляющих муниципальную услугу, должна быть размещена следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;
- текст настоящего административного регламента;
- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- схема размещения справочных служб и рабочих мест (кабинетов) консультирующих специалистов, режим консультирования и приема ими граждан;
- порядок получения справок и консультаций;

5. Сроки предоставления муниципальной услуги определяются в зависимости от используемого вида информирования в соответствии с условиями настоящего административного регламента:

- 1) по телефону;
- 2) на информационных стендах учреждений;
- 3) по электронной почте [book@amur.ru](mailto:book@amur.ru);
- 4) посредством личного обращения;
- 5) на сайте в сети Интернет email: [konst-adm.ru](mailto:konst-adm.ru);
- 6) по письменным запросам (обращениям).

6. При использовании средств телефонной связи информация о наличии баз данных в муниципальной библиотеке предоставляется получателю муниципальной услуги в момент обращения. Время разговора не должно превышать 5 минут.

В случае если специалист, принявший звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, которое может ответить на вопрос гражданина, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

В случае если сотрудники муниципальной библиотеки не могут ответить на вопрос гражданина немедленно, результат рассмотрения вопроса сообщают заинтересованному лицу в течение двух часов.

7. На информационных стендах, расположенных непосредственно в помещениях муниципальных библиотек, информация предоставляется в соответствии с режимом работы муниципальных библиотек, на Интернет-сайте администрации Константиновского района – круглосуточно.

8. При информировании в форме ответов на обращения, полученные по электронной почте, ответ на обращение направляется по электронной почте на электронный адрес обратившегося не ранее следующего рабочего дня с момента поступления обращения.

9. Консультирование получателя муниципальной услуги по интересующим вопросам во время личного приема специалистом муниципальной библиотеки не может превышать 10 минут.

10. При информировании в виде отсылки текстовой информации на бумажном носителе (информационного письма) по почте ответ на обращение направляется на почтовый адрес заявителя в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

11. Граждане, обратившиеся в МУК «Константиновская МЦРБ» с целью получения муниципальной услуги, в обязательном порядке информируются специалистами: об условиях отказа в предоставлении муниципальной услуги, о сроке выдачи результатов муниципальной услуги.

12. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- 1) завершение установленной законом процедуры ликвидации муниципальной библиотеки, оказывающей муниципальную услугу, решение о которой принято учредителем;
- 2) отсутствие запрашиваемой базы данных в муниципальной библиотеке;
- 3) несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;
- 4) запрашиваемый потребителем вид информирования не предусмотрен настоящим

административным регламентом;

5) обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;

6) текст электронного обращения не поддается прочтению;

13. Ответы на обращения иностранных граждан и лиц без гражданства даются на русском языке.

14. Условия и сроки предоставления муниципальной услуги, должны быть обеспечены необходимым уровнем доступности, предполагающим:

1) при личном обращении в муниципальные библиотеки:

- наличие документа, удостоверяющего личность (паспорт гражданина Российской Федерации или документ его заменяющий).

2) при обращении через сеть Интернет в муниципальные библиотеки.

3) по электронной почте;

4) по письменным запросам (обращениям) - обращение (запрос) получателя муниципальной услуги, оформленное по установленной настоящим административным регламентом форме (Приложении 2).

15. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на безвозмездной основе.

16. Требования к удобству и комфорту мест предоставления муниципальной услуги:

1) Сотрудники, осуществляющие прием и информирование, должны быть обеспечены личными идентификационными карточками и (или) настольными (настенными) табличками с указанием фамилии, имени, отчества и наименования должности ответственного сотрудника.

2) В помещениях для работы с заинтересованными лицами должны быть размещены информационные стенды, содержащие необходимую информацию по условиям предоставления муниципальной услуги, графику работы специалистов, образцы заполняемых документов получателями муниципальной услуги и ряд дополнительной справочной информации, касающейся предоставления доступа к муниципальной услуге.

3) Для ожидания приема получателям муниципальной услуги должны быть отведены места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов.

### **Раздел 3. Административные процедуры предоставления муниципальной услуги**

1. Предоставление юридическим и физическим лицам муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1.1. При личном обращении заявителя:

1). Прием и регистрация заявителей на основании документа, удостоверяющего личность, для лиц до 14 лет на основании паспорта (поручительства) их родителей или иных законных представителей.

2). Ознакомление с Правилами пользования библиотекой и другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность.

3). Оформление читательского билета (формуляра), с личной подписью Заявителя, являющегося Договором присоединения.

4). Заполнение обращения (запроса) получателя муниципальной услуги (1 экз. необязательный)

5). Консультационная помощь в поиске и выборе источников информации.

6). Предоставление доступа к муниципальной услуге.

1.2. При обращении заявителя через сеть Интернет:

1). Заполнение обращения (запроса) получателя муниципальной услуги (1 экз. необязательный)

2). Предоставление доступа к муниципальной услуге.

2. Предоставление доступа к муниципальной услуге при личном обращении осуществляется в часы работы муниципальных библиотек.

3. Предоставление доступа к муниципальной услуге при обращении через сеть Интернет к сайтам муниципальных библиотек осуществляется в круглосуточном режиме.

4. Муниципальная услуга считается качественно оказанной, если потребителю муниципальной услуги предоставлена запрашиваемая им информация или дан мотивированный ответ о невозможности ее выполнения.

5. В случае, если запрашиваемая база данных отсутствует в данной муниципальной библиотеке, получателю муниципальной услуги должна быть выдана информация о месте её нахождения/размещения или даны рекомендации по её поиску.

6. Блок-схема предоставления муниципальной услуги представлена в Приложении 3 к настоящему административному регламенту.

#### **Раздел 4. Порядок и формы контроля за исполнением муниципальной функции**

1. Внутренний контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется руководителем МУК «Константиновская МЦРБ», предоставляющей муниципальную услугу.

2. Персональная ответственность руководителя МУК «Константиновская МЦРБ» за организацию работы учреждения по предоставлению муниципальной услуги и соблюдений требований настоящего административного регламента закрепляется в Муниципальном задании МУК «Константиновская МЦРБ», установленном Учредителем.

3. Текущий контроль может осуществляться путем проведения проверок:

- полноты и качества исполнения муниципальной услуги,
- выявления нарушений исполнения положений настоящего административного регламента, прав потребителей муниципальной услуги;
- рассмотрения, своевременного принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц муниципальных библиотек.

4. Проверки могут быть плановыми (ежегодными) и внеплановыми (по конкретному обращению заявителя).

5. Для проверки полноты и качества исполнения муниципальной услуги приказом Управления культуры, физической культуры и спорта и молодёжной политики администрации Константиновского района формируется рабочая группа, в состав которой включаются специалисты МУК «Константиновская МЦРБ» и Управления культуры.

6. Результаты деятельности рабочей группы оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и формулируются предложения по их устранению.

#### **Раздел 5. Порядок обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых в ходе выполнения административного регламента**

1. Действия (бездействие) и решения должностных лиц муниципальных библиотек, предоставляющих муниципальную услугу, могут быть обжалованы заинтересованными физическими и юридическими лицами в досудебном порядке в соответствии с настоящим административным регламентом или в суде в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

2. При досудебном обжаловании действия (бездействия) и (или) решения должностных лиц муниципальных библиотек, предоставляющих муниципальную услугу, заинтересованные физические и юридические лица могут обратиться в Управление культуры, физической культуры и спорта и молодёжной политики администрации Константиновского района с предложениями, заявлениями или

жалобами, которые рассматриваются в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

Жалоба может быть направлена письменно или высказана устно на личном приеме начальника Управления культуры, физической культуры и спорта и молодежной политики администрации Константиновского района.

3. В письменной жалобе получателя муниципальной услуги должно быть указано:

- 1) фамилия, имя, отчество получателя муниципальной услуги;
- 2) полное наименование юридического лица (в случае обращения от имени юридического лица);
- 3) контактный почтовый адрес и (или) адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;
- 4) предмет жалобы;
- 5) личная подпись получателя муниципальной услуги.

4. Начальник Управления культуры, физической культуры и спорта и молодежной политики администрации Константиновского района

- 1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;
- 2) по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5. Ответ на жалобу подписывается начальником или его заместителем.

6. Ответ на жалобу, поступившую в управление, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

7. Письменная жалоба, поступившая в управление, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации жалобы.

В исключительных случаях начальник управления вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего жалобу.

8. Ответ на жалобу не дается в случаях:

- 1) если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или указаны недействительные сведения;
- 2) если текст жалобы не поддается прочтению;
- 3) если в жалобе содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи;
- 4) если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

О решении начальника управления об отказе в рассмотрении жалобы заявитель уведомляется письменно.

9. Обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения настоящего административного регламента в судебном порядке, осуществляется в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

Приложение №1  
к административному регламенту

Информация о местонахождении и графике работы

муниципального учреждения культуры «Константиновская межпоселенческая  
центральная районная библиотека»

<i>Подразделения</i>	<i>Адрес</i>	<i>Режим работы</i>
Константиновская межпоселенческая центральная районная библиотека	ул. Ленина, 84 (841639) 91-0-34	с 9.00 до 17.00 суббота - 10.00 до 14.00 воскресенье - выходной Последняя среда каждого месяца - санитарный день
Детская районная библиотека	ул. Ленина, 84 (841639) 91-6-50	с 9.00 до 17.00 суббота - 10.00 до 14.00 воскресенье - выходной Последняя среда каждого месяца - санитарный день

Индивидуальный график работы библиотек возможен на основании приказа директора МУК «Константиновская МЦРБ».

	Директору МУК «Константиновская межпоселенческая центральная районная библиотека» Л.Б.Красиковой
--	---

От \_\_\_\_\_,

(Ф.И.О. заявителя)

\_\_\_\_\_,  
проживающего (ей) по адресу:

\_\_\_\_\_,  
(индекс, область, село, улица

\_\_\_\_\_,  
номер дома, квартира, телефон)

Запрос на получение информации.

Прошу предоставить информацию о наличии доступа к оцифрованным изданиям в « »

\_\_\_\_\_ (указать точное название издания)

Нужное подчеркнуть:

- 1) автора оцифрованного издания;
- 2) сведения о годе издательства оцифрованного издания;
- 3) краткую аннотацию оцифрованного издания;
- 4) сведения о местонахождении оцифрованного издания, в том числе ссылки на другие библиотеки Амурской области и России;

Информацию прошу отправить следующим способом (нужное подчеркнуть):

- выслать по указанному в заявлении адресу,

- выслать по адресу: \_\_\_\_\_

(указать индекс, точный почтовый адрес получателя)

- передать электронной почтой book@amur.ru Этот e-mail адрес защищен от спам-ботов, для его просмотра у Вас должен быть включен Javascript

- получу лично в руки. \_\_\_\_\_

(\_\_\_\_\_)

(дата)

Ф.И.О. заявителя

Уважаемый(ая) \_\_\_\_\_ !

Администрация МУК «Константиновская межпоселенческая центральная районная библиотека» имеет доступ к оцифрованным изданиям.

Запрашиваемая Вами информация отправлена следующим способом (нужное подчеркнуть):

- выслать по указанному в заявлении адресу,

- выслать по адресу: \_\_\_\_\_  
(указать индекс, точный почтовый адрес получателя)

- передать электронной почтой book@amur.ru Этот e-mail адрес защищен от спам-ботов, для его просмотра у Вас должен быть включен Javascript

Директор Л.Б.Красикова

Блок – схема предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг»