



КонсультантПлюс
надежная правовая поддержка

Постановление администрации города
Владимира от 20.09.2013 N 3422
(ред. от 16.06.2016)

"Об утверждении административного
регламента предоставления муниципальной
услуги "Осуществление библиотечного,
библиографического и информационного
обслуживания пользователей библиотеки, в
том числе по обеспечению безопасности
пользователей и их комфортного пребывания в
библиотеке"

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

www.consultant.ru

Дата сохранения: 14.09.2017

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ВЛАДИМИРА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 20 сентября 2013 г. N 3422

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ БИБЛИОТЕЧНОГО,
БИБЛИОГРАФИЧЕСКОГО И ИНФОРМАЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ БИБЛИОТЕКИ, В ТОМ ЧИСЛЕ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ
БЕЗОПАСНОСТИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ И ИХ КОМФОРТНОГО ПРЕБЫВАНИЯ
В БИБЛИОТЕКЕ"**

Список изменяющих документов
(в ред. [постановления](#) администрации города Владимира
от 16.06.2016 N 1608)

В целях повышения открытости и общедоступности информации по предоставлению муниципальных услуг населению города Владимира в соответствии с Федеральным [законом](#) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" и [постановлением](#) главы города Владимира от 15.12.2010 N 4720 "О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг" постановляю:

1. Утвердить административный [регламент](#) предоставления муниципальной услуги "Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки, в том числе по обеспечению безопасности пользователей и их комфортного пребывания в библиотеке" согласно приложению.
2. Опубликовать данное постановление на официальном сайте органов местного самоуправления города Владимира.
3. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы администрации города Владимира Власова Р.И.

Глава администрации города
А.С.ШОХИН

Приложение

УТВЕРЖДЕНО
постановлением
администрации
города Владимира
от 20.09.2013 N 3422

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ
БИБЛИОТЕЧНОГО, БИБЛИОГРАФИЧЕСКОГО И ИНФОРМАЦИОННОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ БИБЛИОТЕКИ, В ТОМ ЧИСЛЕ ПО
ОБЕСПЕЧЕНИЮ БЕЗОПАСНОСТИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ И ИХ КОМФОРТНОГО
ПРЕБЫВАНИЯ В БИБЛИОТЕКЕ"**

Список изменяющих документов

(в ред. постановления администрации города Владимира
от 16.06.2016 N 1608)

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки, в том числе по обеспечению безопасности пользователей и их комфортного пребывания в библиотеке" (далее - административный регламент, муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества и доступности услуги и определяет сроки и последовательность действий при осуществлении указанных полномочий.

1.2. Заявителями предоставляемой муниципальной услуги являются физические и юридические лица (далее - заявители).

1.3. Информация по вопросам предоставления, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, может быть получена заявителями в письменной или в устной форме в случае соответствующего обращения в управление культуры и туризма администрации города Владимира (далее - управление) по адресу: г. Владимир, ул. Большая Московская, д. 59, тел./факс: 32-34-19. Режим работы: понедельник - пятница с 08.30 ч до 17.00 ч, перерыв с 12.00 ч до 12.30 ч или в муниципальном бюджетном учреждении культуры "Центральная городская библиотека" города Владимира и ее филиалах; а также самостоятельно на сайте управления: <http://culture.vladimir-city.ru>, e-mail: kulture@vladimir-city.ru; на официальном сайте муниципального бюджетного учреждения культуры "Центральная городская библиотека" города Владимира: <http://cbs.lib33.ru>, на официальном сайте органов местного самоуправления города Владимира: <http://www.vladimir-city.ru>; на портале государственных и муниципальных услуг Владимирской области: rgu.avо.ru.

1.4. Информация о муниципальной услуге является открытой и общедоступной.

1.5. Для получения информации заявители могут обратиться в управление в письменной или устной формах. Письменное обращение может быть представлено лично, отправлено почтовой или факсимильной связью, а также через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет на адрес электронной почты управления.

1.6. Основными требованиями к информированию заявителей являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость изложения информации;
- полнота информации;
- наглядность форм предоставляемой информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

1.7. Информирование заявителей о муниципальной услуге осуществляется индивидуально (в формах устного или письменного информирования) или публично (путем размещения информации на официальном Интернет-сайте учреждения или путем публикации информационных материалов в средствах массовой информации (далее - СМИ)).

1.8. Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в СМИ, размещения на официальном Интернет-сайте учреждения, путем использования информационных стендов, размещающихся в учреждении.

Информационные стенды в учреждении оборудуются в доступном для получателя муниципальной

услуги месте и содержат следующую обязательную информацию:

- адрес, номера телефонов, адрес электронной почты учреждения;
- текст настоящего административного регламента.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: "Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки, в том числе по обеспечению безопасности пользователей и их комфортного пребывания в библиотеке".

2.2. Органом, ответственным за исполнение муниципальной услуги, и непосредственным исполнителем является муниципальное бюджетное учреждение культуры "Центральная городская библиотека" города Владимира и ее филиалы (далее - учреждения), подведомственные управлению.

Сведения о местах нахождения, номерах телефонов, официальных сайтах, адресах электронной почты учреждений, предоставляющих муниципальную услугу, содержатся в приложении к настоящему административному регламенту.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является удовлетворение информационных потребностей пользователя и содействие в получении наиболее полного объема необходимой информации.

2.4. Муниципальная услуга предоставляется в соответствии с графиком работы учреждений, осуществляющих обслуживание пользователей.

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- **Конституцией** Российской Федерации;
- Федеральным **законом** от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
- **Основами** законодательства Российской Федерации о культуре (утверждены Верховным Советом Российской Федерации 09.10.1992 N 3612-1);
- Федеральным **законом** от 29.12.1994 N 78-ФЗ "О библиотечном деле";
- Федеральным **законом** от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";
- **Законом** Владимирской области от 09.04.2002 N 31-ОЗ "О культуре";
- иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Владимирской области, муниципального образования город Владимир.

2.6. Для получения муниципальной услуги предоставляются следующие документы:

2.6.1. Если заявителем выступает физическое лицо:

2.6.1.1. При первичном обращении за муниципальной услугой заявитель предъявляет для регистрации:

- паспорт (для получения услуги на абонементе);
- документ, удостоверяющий личность (для получения услуги в читальном зале).

Лица, не достигшие 14 лет, регистрируются на основании документов, предоставленных их законными

представителями.

2.6.1.2. При повторном обращении за муниципальной услугой заявитель предъявляет читательский билет, оформленный при регистрации.

2.6.2. Если заявителем выступает юридическое лицо, предъявляется договор, заключенный между юридическим лицом и учреждением на обслуживание юридического лица.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов отсутствует.

2.8. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- отсутствие документов, предусмотренных [пунктом 2.6](#) настоящего административного регламента;
- отказ пользователя от прохождения процедуры регистрации, необходимой для получения муниципальной услуги в учреждении;
- обращение в дни и часы, когда учреждение закрыто для посещения;
- отсутствие запрашиваемых данных в учреждениях;
- несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;
- технические неполадки сети и серверного оборудования;
- нарушение пользователем Правил пользования библиотекой.

2.9. Муниципальная услуга и информация о ней предоставляются бесплатно.

2.10. Максимальное время ожидания при первичном обращении за предоставлением муниципальной услуги (оформление формуляра читателя и читательского билета) не должно превышать 15 минут.

Максимальное время при получении результата предоставления муниципальной услуги (удовлетворение информационных потребностей пользователя и содействие в получении наиболее полного объема необходимой информации) не должно превышать 30 минут.

2.11. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.11.1. Центральный вход в здания учреждений оборудуется информационными табличками (вывесками) с указанием наименования учреждения.

2.11.2. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, места ожидания, места для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги должны соответствовать требованиям санитарных правил и норм (СанПиН). Они должны быть оборудованы мебелью (столами и стульями), информационными стендами и канцелярскими принадлежностями.

2.11.3. В помещении учреждений должен быть организован поиск печатных документов и периодических изданий по каталогам и картотекам.

2.11.4. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, места ожидания, места для заполнения запросов, информационные стенды с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, должны быть доступны для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов. (подп. 2.11.4 введен [постановлением](#) администрации города Владимира от 16.06.2016 N 1608)

2.12. Показатели доступности и качества муниципальной услуги определяются в соответствии со стандартами качества предоставления муниципальной услуги, утвержденными [постановлением](#) администрации города Владимира от 18.01.2012 N 201.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

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

- обслуживание в режиме абонемента;
- обслуживание в режиме читального зала;
- обслуживание путем приема справочно-библиографических запросов в режиме offline или online.

3.2. Основанием для начала административной процедуры "Обслуживание в режиме абонемента" является личное обращение заявителя на абонемент в учреждении.

Заявитель, имеющий постоянную регистрацию в городе Владимире, впервые обратившийся в библиотеку и желающий воспользоваться услугами библиотеки, предоставляет библиотекарю паспорт. Библиотекарь на основании паспорта оформляет регистрационные документы. Формуляр читателя (в электронном виде или на бумажном носителе) является документом, содержащим номер формуляра, а также информацию о дате и факте выдачи документов из фондов библиотеки и приема их библиотечным работником.

На абонементе заявитель самостоятельно выбирает книги или обращается за помощью к библиотекарю.

По истечении 15 дней пользователь обязан продлить срок или сдать взятые документы.

Пользователь расписывается за каждый полученный экземпляр в читательском формуляре. При возврате изданий в библиотеку расписки пользователя в его присутствии погашаются подписью библиотекаря.

В случае нарушения срока пользования документами библиотекарь напоминает пользователю письменно или по телефону о необходимости возврата данных документов.

Формуляр читателя на руки пользователю не выдается. Срок хранения формуляра читателя - 3 года.

Время обслуживания на абонементе одного пользователя при первичном посещении составляет не менее 15 минут, при последующих посещениях - не менее 10 минут.

Результатом административной процедуры "Обслуживание в режиме абонемента" является удовлетворение информационных потребностей заявителя.

3.3. Основанием для начала административной процедуры "Обслуживание в режиме читального зала" является соответствующее обращение заявителя в читальный зал учреждения.

Услугами читального зала могут воспользоваться как граждане при предъявлении документа, удостоверяющего личность, так и юридические лица в соответствии с заключенными договорами.

Согласно предъявленному документу на гражданина заводится формуляр читателя и читательский билет. Срок хранения формуляра читателя - 3 года.

В читальном зале пользователь за одно посещение может заказать неограниченное количество печатных документов и периодических изданий.

За каждый выданный экземпляр пользователь расписывается в формуляре читателя.

При возврате печатных документов и периодических изданий расписки пользователя в его

присутствии погашаются подписью библиотекаря.

Из читального зала печатные документы и периодические издания выносить запрещается.

Время обслуживания в читальном зале составляет 15 минут.

Результатом административной процедуры "Обслуживание в режиме абонемента" является удовлетворение информационных потребностей заявителя.

3.4. Основанием для начала административной процедуры "Обслуживание путем приема справочно-библиографических запросов в режиме offline или online" является письменный или устный запрос заявителя по интересующей его теме.

Библиограф выполняет справочно-библиографический запрос по запрашиваемой теме.

Время выполнения запроса зависит от сложности запроса и составляет в среднем от 10 минут до 30 минут.

Библиографический запрос по телефону или с использованием сервиса удаленного доступа "Виртуальная справка" выполняется в срок до 3 дней с момента поступления запроса.

Результатом административной процедуры "Обслуживание путем приема справочно-библиографических запросов" является предоставление библиографической информации по интересующей заявителя теме.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных настоящим административным регламентом, осуществляется руководителем управления, учреждения, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения руководителем управления, учреждения, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения работниками положений настоящего административного регламента.

4.3. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем управления, учреждения.

4.4. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов управления, учреждений.

4.5. Периодичность проведения проверок носит плановый и внеплановый (по конкретному обращению заинтересованных лиц) характер.

4.6. Результаты проверки оформляются в виде акта (справки, письма), в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.7. Специалисты управления, учреждений несут персональную ответственность за сроки и порядок предоставления муниципальной услуги, которая закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.8. Контроль со стороны граждан, их объединений и организаций за предоставлением муниципальной услуги может быть осуществлен путем запроса соответствующей информации, при условии, что она не является конфиденциальной.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений

и действий (бездействия) органа, предоставляющего
муниципальную услугу, должностных лиц,
муниципальных служащих

5.1. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих в досудебном (внесудебном) порядке.

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

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами РФ, нормативными правовыми актами субъекта РФ, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами РФ, нормативными правовыми актами субъекта РФ, муниципальными правовыми актами;
- за требование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами РФ, нормативными правовыми актами субъекта РФ, муниципальными правовыми актами;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами РФ, нормативными правовыми актами субъекта РФ, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- 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. Жалоба на решения, принятые руководителем учреждения, подается начальнику управления. Жалоба на решения, принятые начальником управления, подается курирующему заместителю главы администрации города Владимира или главе администрации города Владимира. Жалобы на решения, принятые заместителем главы администрации города Владимира, подаются главе администрации города Владимира.

Жалоба может быть направлена по почте, на официальный сайт органов местного самоуправления города Владимира, через Интернет-приемную, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, решение и действия (бездействие) которых обжалуется;
- фамилию, имя, отчество, сведения о месте жительства заявителя, также номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, должностного лица;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, должностного лица.

Заявителем могут быть предоставлены документы (при наличии), подтверждающие доводы

заявителя, либо их копии.

5.5. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а 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 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

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

- 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, возврата денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами РФ, нормативными правовыми актами субъекта РФ, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

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

Приложение
к административному регламенту

СВЕДЕНИЯ
О МЕСТАХ НАХОЖДЕНИЯ, НОМЕРАХ ТЕЛЕФОНОВ, ОФИЦИАЛЬНЫХ САЙТАХ,
АДРЕСАХ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ УЧРЕЖДЕНИЙ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ
МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ "ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ БИБЛИОТЕЧНОГО,
БИБЛИОГРАФИЧЕСКОГО И ИНФОРМАЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ БИБЛИОТЕКИ, В ТОМ ЧИСЛЕ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ
БЕЗОПАСНОСТИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ И ИХ КОМФОРТНОГО ПРЕБЫВАНИЯ
В БИБЛИОТЕКЕ"

Список изменяющих документов
(в ред. **постановления** администрации города Владимира
от 16.06.2016 N 1608)

Учреждение	Адрес	Телефон	Электронная почта
1	2	3	4
МБУК "ЦГБ"	г. Владимир, Суздальский проспект, д. 2. Официальный сайт МБУК "ЦГБ" в сети Интернет: http://biblioteka33.ru/	21-65-63, 21-66-80, факс 44-63-03	vladcgb@yandex.ru
(в ред. постановления администрации города Владимира от 16.06.2016 N 1608)			
МБУК "ЦГБ"	г. Владимир, ул. Мира, д. 94	53-45-93	

Отдел краеведческих исследований			
МБУК "ЦГБ" Филиал N 1	г. Владимир, проспект Строителей, д. 38-а, кв. 43, 44	33-86-23	filial1.33@yandex.ru
МБУК "ЦГБ" Филиал N 2 "Культурно-образовательный центр"	г. Владимир, проспект Ленина, д. 12	32-15-84 32-15-85	bibl-fil2@yandex.ru
МБУК "ЦГБ" Филиал N 3	г. Владимир, мкр. Юрьевец, Школьный проезд, д. 4	26-18-74	bibl.filialnomer3@yandex.ru
МБУК "ЦГБ" Филиал N 4 "Библиотека семейного чтения"	г. Владимир, ул. Егорова, д. 10	21-96-11 21-23-48	bibl4.33@mail.ru
МБУК "ЦГБ" Филиал N 5 "Библиотека историко-духовного возрождения"	г. Владимир, ул. Верхняя Дуброва, д. 10	54-28-43	bibliotekavpn5@rambler.ru
МБУК "ЦГБ" Филиал N 6	г. Владимир, мкр. Юрьевец, Институтский городок, д. 2	45-37-01	det.biblioteka.6@gmail.com
МБУК "ЦГБ" Филиал N 7 "Муниципальный компьютерный центр"	г. Владимир, ул. Мира, д. 55	53-45-54	bibl.filial7@yandex.ru
МБУК "ЦГБ" Филиал N 8 "Экологическая библиотека"	г. Владимир, ул. Сурикова, д. 26	54-65-11	biblio8@mail.ru
МБУК "ЦГБ" Филиал N 9	г. Владимир, ул. Юбилейная, д. 38	21-22-75	cgbfilial9@yandex.ru
МБУК "ЦГБ" Филиал N 10	г. Владимир, ул. Диктора Левитана, д. 55	-	filial10.33@yandex.ru
МБУК "ЦГБ" Филиал N 11	г. Владимир, мкр. Лесной, ул. Лесная, 10-а	45-57-17	-
МБУК "ЦГБ" Филиал N 12	г. Владимир, мкр. Энергетик, ул. Энергетиков, д. 27, кв. 16	26-43-81	bibliotekafilial12@mail.ru
МБУК "ЦГБ" Филиал N 13	г. Владимир, ул. Горького, д. 69	33-15-67	vladzdb13@yandex.ru
МБУК "ЦГБ" Филиал N 14	г. Владимир, мкр. Оргтруд, ул. Октябрьская, д. 26-б	45-74-69	-
МБУК "ЦГБ"	г. Владимир, мкр.	42-53-96	cgbfilial15@yandex.ru

Филиал N 15	Заклязьменский, ул. Центральная, д. 11-а		
МБУК "ЦГБ" Филиал N 16	г. Владимир, мкр. Коммунар, ул. Песочная, д. 15, кв. 21	42-53-95	olkam82@mail.ru
МБУК "ЦГБ" Центральная детская библиотека	г. Владимир, ул. Большая Московская, д. 31	32-32-42 32-47-73	cdbvladimir@yandex.ru
