



**Российская Федерация**  
**Глава Марьяновского муниципального района Омской области**  
**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

07.06.2017

№104

Об утверждении административного регламента предоставления  
муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и  
информационное обслуживание пользователей библиотеки»

В соответствии с Федеральным Законом от 06.10.2003 г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Постановлением Главы Марьяновского муниципального района Омской области от 30.07.2010 № 461а «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Марьяновского муниципального района Омской области», постановляю:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки», согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Комитету по организационно-кадровому обеспечению Администрации Марьяновского муниципального района Омской области обеспечить опубликование (обнародование) настоящего постановления и размещение на официальном сайте Марьяновского муниципального района Омской области в сети «Интернет».

3. Признать утратившими силу:

3.1 . Постановление Главы Марьяновского муниципального района Омской области от 22.12.2014 №806 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения. Комплектование и обеспечение сохранности библиотечных фондов».

3.2 . Постановление Главы Марьяновского муниципального района Омской области от 27.05.2011 №297 «Об утверждении административного

регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, с учетом соблюдения требований законодательства РФ об авторских и смежных правах».

3.3 Постановление Главы Марьяновского муниципального района Омской области 28.03.2013 №241 «О внесении изменений в административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, с учетом соблюдения требований законодательства РФ об авторских и смежных правах» утвержденный Постановлением Главы Марьяновского муниципального района от 27.05.2011 №297».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на председателя Комитета по культуре Администрации Марьяновского муниципального района А.И. Проходимова.

Глава Марьяновского  
муниципального района



А.И.Солодовниченко

Утверждено:  
постановлением Главы  
Марьяновского муниципального  
района Омской области  
от «07» июня 2017 г. №104

## **Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»**

### **I. Общие положения**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги (далее - Административный регламент) «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", постановлением Главы Марьяновского муниципального района Омской области от 30.07.2010 № 461а «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Марьяновского муниципального района Омской области», приказом Комитета по культуре Администрации Марьяновского муниципального района Омской области от 10.11.2016 г. №94 «Об утверждении ведомственного перечня муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями подведомственными Комитету по культуре Администрации Марьяновского муниципального района Омской области» в целях повышения качества предоставления муниципальной услуги и устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги.

#### **1.2. Круг заявителей:**

Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются:

- физические лица;
- юридические лица.

1.3. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги:

1) Муниципальная услуга предоставляется непосредственно муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система» Марьяновского муниципального района Омской области (далее муниципальное учреждение), расположенным по адресу: 646040, Омская область, Марьяновский район, р.п. Марьяновка, улица Ленина, дом. 16, телефон/факс 8(38168) 2-11-06, электронная почта [marianovkalib@mail.ru](mailto:marianovkalib@mail.ru).

Сведения об адресах, контактных телефонах и графике работы библиотек МБУК «Централизованная библиотечная система», осуществляющих муниципальную услугу «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» представлены в приложении №1 к настоящему регламенту.

В день, предшествующий нерабочему праздничному дню, установленному статьей 112 Трудового кодекса Российской Федерации, график работы изменяется - продолжительность рабочего дня уменьшается на один час;

2) информация о муниципальной услуге, процедуре ее предоставления представляется:

- непосредственно специалистами муниципального бюджетного учреждения;

- с использованием средств телефонной связи и электронного информирования:

  - телефон: 8(38168) 2-11-06;

  - сайт: [маркульт.рф](http://маркульт.рф)

  - посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикаций в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов), на стендах в помещении муниципального учреждения;

3) для получения информации о муниципальной услуге, процедуре ее предоставления, ходе предоставления муниципальной услуги заинтересованные лица вправе обращаться:

- в устной форме лично или по телефону к специалистам муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

- в письменной форме лично или почтой в адрес муниципального учреждения;

- в письменной форме по адресу электронной почты муниципального учреждения: [marianovkalib@mail.ru](mailto:marianovkalib@mail.ru).

1.4. Информирование заявителей проводится в двух формах: устной и письменной.

При ответах на телефонные звонки и обращения заявителей лично в приемные часы специалисты муниципального учреждения, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, подробно, в вежливой (корректной)

форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании муниципального учреждения, в который поступил звонок, и фамилии специалиста, принявшего телефонный звонок. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы обратившемуся лицу сообщается телефонный номер, по которому можно получить интересующую его информацию.

Устное информирование обратившегося лица осуществляется не более 15 минут, для лиц с ограниченными возможностями жизнедеятельности не более 25 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, предлагает направить обращение о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления муниципальной услуги либо назначает другое удобное для заинтересованного лица время для устного информирования.

Письменное информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется при получении обращения заинтересованного лица о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления муниципальной услуги. Ответ на обращение дается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения в муниципальное учреждение. Специалисты муниципального учреждения, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, ответственные за рассмотрение обращения, обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, готовят письменный ответ по существу поставленных вопросов. Письменный ответ на обращение, содержащий фамилию и номер телефона исполнителя, подписывается руководителем муниципального учреждения либо уполномоченным им лицом и направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. В случае если в обращении о предоставлении письменной информации не указаны фамилия заинтересованного лица, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

## **II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».

### **2.2. Цели оказания муниципальной услуги**

Муниципальная услуга оказывается в целях обеспечения прав граждан на библиотечное обслуживание, свободный доступ к информации, приобщения к ценностям региональной, национальной и мировой культуры.

### **2.3. Получатели государственной услуги**

Физические лица, юридические лица.

2.4. Основные показатели, характеризующие качество оказания муниципальной услуги

В стационарных условиях:

| № | Наименование показателя/критерия                                                                                                                                                       | Величина показателя/критерия                                                                                                                                             |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Базовый индикатор эффективности работы библиотеки:<br>охват населения библиотечным обслуживанием (отношение количества пользователей к числу жителей, проживающих в зоне обслуживания) | - в городских округах - не менее 15%;<br>- в муниципальном районе - не менее 50%;<br>- в городских поселениях - не менее 40%;<br>- в сельских поселениях - не менее 60 % |
| 2 | Количество посещений библиотек<br>(в расчете на 1 тыс. жителей)                                                                                                                        | - в городских и сельских поселениях<br>от 4,0 тыс. посещений в год;<br>- в городских округах - от 1,0 тыс. посещений в год                                               |
| 3 | Количество документов, выданных библиотеками, в т. ч. удаленным пользователям (на 1 тыс. жителей)                                                                                      | - в городских и сельских поселениях<br>от 11,0 тыс. документов в год;<br>- в городских округах - от 3,0 тыс. документов в год                                            |
| 4 | Процент отказов к общему объему книговыдачи за год                                                                                                                                     | не более 15 % отказов при нормативном ресурсном обеспечении и не более 20 % в других случаях.                                                                            |
| 5 | Обращаемость (степень использования информационных ресурсов (фондов))                                                                                                                  | 1 экз./документ - от 1,3 до 2.0 раз в год                                                                                                                                |

|   |                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6 | <p>Читаемость (интенсивность использования документов библиотеки (читаемость)):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- в расчете на 1 пользователя библиотеки;</li> <li>- в расчете на 1 жителя</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- от 17-21 экз./документов в год</li> <li>- от 10 экз./документов в год</li> <li>- в городских округах - от 3 экз./документов в год</li> </ul>                                                                                                  |
| 7 | <p>Число выданных справок и предоставленных консультаций, в т. ч. предоставляемых в виртуальном режиме (в расчете на 1 тыс. жителей)</p>                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- в городских и сельских поселениях от 300 до 500 единиц в год;</li> <li>- в городских округах - от 67 единиц в год</li> </ul>                                                                                                                  |
| 8 | <p>Обеспечение доступа к единому библиотечному ресурсу Российской Федерации</p>                                                                                                                                  | <p>Точка доступа:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>в городском округе - не менее 2;</li> <li>в административном центре муниципального района Омской области - не менее 1;</li> <li>в городском поселении - не менее 1;</li> <li>в сельском поселении — не менее 1</li> </ul> |

Вне стационара:

| Наименование показателя, единица измерения                                                      | Методика расчета                                                                                                                                                                                                                                                         | Источник информации                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Доля удовлетворенных запросов пользователей на справочно-информационное обслуживание, процентов | $\frac{z_{уд}}{3} \times 100$ <p>, где:</p> <p><math>z_{уд}</math> - число удовлетворенных запросов пользователей надомного, заочного абонементов специальной библиотеки и библиотечных пунктов на справочно-информационное обслуживание в отчетном периоде, единиц;</p> | Отчет о выполнении учреждением муниципального задания, представляемый в Министерство культуры Омской области |

|                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                               | З - общее число запросов пользователей надомного, заочного абонементов специальной библиотеки и библиотечных пунктов на справочно-информационное обслуживание в отчетном периоде, единиц                                                                                                                                                |                                                                                                                     |
| Коэффициент активности пользования внестационарных форм обслуживания, единиц  | $\frac{П}{А}$ , где:<br>П - число посещений надомного, заочного абонементов специальной библиотеки и библиотечных пунктов в отчетном году, единиц;<br>А - число пользователей надомного, заочного абонементов специальной библиотеки и библиотечных пунктов в отчетном году, человек                                                    | Отчет о выполнении учреждением муниципального задания, представляемый в Министерство культуры Омской области        |
| Доля потребителей, удовлетворенных качеством и доступностью услуги, процентов | $\frac{(O_k + O_d)}{2 \times O} \times 100$ , где:<br>O <sub>к</sub> - число опрошенных пользователей надомного, заочного абонементов специальной библиотеки и библиотечных пунктов, удовлетворенных качеством оказания услуги учреждением, человек;<br>O <sub>д</sub> - число опрошенных пользователей надомного, заочного абонементов | Данные анкетных опросов пользователей надомного, заочного абонементов специальной библиотеки и библиотечных пунктов |



|  |                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <p>специальной библиотеки и библиотечных пунктов, удовлетворенных доступностью услуги учреждения, человек;</p> <p>О - общее число опрошенных пользователей надомного, заочного абонементов специальной библиотеки и библиотечных пунктов, человек</p> |  |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

Удалённо через интернет:

| Наименование показателя, единица измерения                                                                   | Методика расчета                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Источник информации                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Динамика количества обращений к электронным ресурсам и услугам библиотеки удаленных пользователей библиотеки | $\frac{\text{УдП}}{\text{УдП}_n} \times 100 - 100$ <p>, где:</p> <p>УдП - количество обращений в библиотеку удаленных пользователей (количество посещений веб-сайтов библиотеки) в отчетном году, тыс. единиц;</p> <p>УдП<sub>н</sub> - количество обращений в библиотеку удаленных пользователей (количество посещений веб-сайтов библиотеки) в предшествующем году, тыс. единиц</p> | Форма федерального государственного статистического наблюдения <a href="#">N 6-НК</a> "Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке" |
| Динамика количества выполненных справочно-консультационных запросов удаленных                                | $\frac{З}{З_n} \times 100 - 100$ <p>, где:</p> <p>З - количество выполненных запросов удаленных</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Отчет о выполнении учреждением государственного задания, представляемый в                                                                |

|                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                        |                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| пользователей в системе виртуального справочно-информационного обслуживания, процентов | пользователей на справочно-информационное обслуживание в отчетном году, единиц;<br><br>З <sub>п</sub> - количество выполненных запросов удаленных пользователей на справочно-информационное обслуживание в предшествующем году, единиц | Министерство культуры Омской области |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|

## 2.5. Содержание муниципальной услуги:

В стационарных условиях:

- а) информирование о составе библиотечных фондов, имеющихся электронных ресурсах, о каналах доступа к удаленным ресурсам;
- б) консультирование по вопросам поиска и выбора источников информации;
- в) выдача документов из библиотечного фонда для временного пользования, в соответствии с правилами пользования библиотекой;
- г) предоставление информации о возможности удовлетворения запроса с помощью других библиотек;
- д) составление библиографических списков и выполнение справок по разовым запросам пользователей;
- е) обеспечение централизованного доступа к единому электронному библиотечному ресурсу Российской Федерации;
- ё) организация и проведение общественно значимых мероприятий в рамках образовательной, социально-культурной, просветительской и творческой деятельности;
- ж) обеспечение доступа к сайту государственных и муниципальных услуг и электронного правительства, другим социальным сервисам через терминалы, расположенные в помещениях библиотек.

Вне стационара:

- а) Учёт и выдача книг в пользование в читальном зале библиотеки, на дому;
- б) Выполнение справок, в том числе в электронном виде;
- в) Организация и проведение районных методических, информационных и общекультурных мероприятий;
- г) Предоставление информации о возможностях удовлетворения запроса с помощью других библиотек по имеющимся каналам межбиблиотечного взаимодействия (ВСО, МБА, ЭДД, Интернет).

д) предоставление информации для людей с ограниченными возможностями по их требованию выполняется и на дому.

Удалённо через интернет:

а) информирование о составе библиотечных фондов, имеющихся электронных ресурсах, о каналах доступа к удаленным ресурсам;

б) консультирование по вопросам поиска и выбора источников информации;

в) Выполнение справок, в том числе в электронном виде;

г) Предоставление информации о возможностях удовлетворения запроса с помощью других библиотек по имеющимся каналам межбиблиотечного взаимодействия (ВСО, МБА, ЭДД, Интернет).

2.6. Наименование муниципального учреждения предоставляющего муниципальную услугу: Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Марьяновского муниципального района Омской области.

Специалисты муниципального учреждения не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в государственные органы, иные органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный постановлением Главы Марьяновского муниципального района №104 от «07» июня 2017 года.

2.7. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.7.1. Для первичного получения муниципальной услуги в МБУК «ЦБС» необходимы следующие документы: - наличие документа, удостоверяющего личность (паспорт гражданина РФ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации), или аналогичного документа одного из законных представителей ребенка - для лиц, не достигших 14 лет (для записи в МБУК «ЦБС» при первом посещении); - наличие письменного поручительства законных представителей (родителей, усыновителей или опекунов) получателя услуги, в случае если получателями муниципальной услуги являются несовершеннолетние в возрасте до 14 лет;

2.7.2. Для повторного получения муниципальной услуги в библиотеке необходимы следующие документы: - читательский формуляр, оформленный при первичном обращении пользователя в МБУК «ЦБС», на основании

документов, указанных в п. 2.7.1. Для получения муниципальной услуги, во исполнение положений законодательства РФ о защите персональных данных, пользователю необходимо поставить личную подпись о согласии на обработку персональных данных в читательском формуляре.

2.7.3. Для оформления заказа по электронной доставке документа используется электронная форма обратной связи на сайте библиотеки <http://маркульт.рф>.

2.7.4. Для поиска информации по электронному каталогу используется поисковая форма на сайте библиотеки: <http://opac.omsklib.ru/cgiopac/opacg/opac.exe?arg0=BIS00&arg1=BIS00&TypeAccess=PayAccess>

2.8. Представленные документы должны соответствовать следующим требованиям:

1) текст документа написан разборчиво от руки или при помощи средств электронно-вычислительной техники, людям с ограниченными возможностями жизнедеятельности по их согласию, специалист заполняет сам под его диктовку.

2) фамилия, имя и отчество (наименование) заявителя, его место жительства (место нахождения), телефон написаны полностью;

3) в документах отсутствуют неоговоренные исправления;

4) документы не исполнены карандашом

5) запросы удалённо через интернет принимаются только на русском языке, набранные кириллицей.

6) в рамках обращения в Виртуальную справочную службу одновременно рассматривается только один запрос.

Специалисты муниципального учреждения не вправе требовать от заявителя представления документов, не указанных в перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.9. Результатом предоставления муниципальной услуги является удовлетворение запросов заявителей.

2.10. Доступ к муниципальной услуге «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»

2.10.1 Доступ к муниципальной услуге «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (в стационарных условиях и вне стационара), предоставляется в

день обращения заявителя и получения муниципальным учреждением документов согласно перечню, указанному в пункте 2.7. настоящего административного регламента.

2.10.2 Доступ к муниципальной услуге «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (удалённо через интернет), предоставляется в течение 2–3-х рабочих дней.

2.11. Нормативно-правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги и правовые основания для оказания муниципальной услуги:

1) Конституция Российской Федерации Текст Конституции опубликован в "Российской газете" от 25 декабря 1993 г. N 237

2) Основы законодательства Российской Федерации о культуре Текст опубликован в Ведомостях Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации от 19 ноября 1992 г. N 46 ст. 2615, в "Российской газете" от 17 ноября 1992 г. N 248 (с изменениями на 28 ноября 2015 года).

3) Федеральный закон от 29.12.94 n 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов" опубликован в "Российской газете" от 17 января 1995 г. N 11-12, в Собрании законодательства Российской Федерации от 2 января 1995 г. N 1 ст. 1.

4) Федеральный закон от 29 декабря 1994 года N 78-ФЗ "О библиотечном деле" опубликован в "Российской газете" от 17 января 1995 г. N 11-12, в Собрании законодательства Российской Федерации от 2 января 1995 г., N 1, ст. 2;

5) Федеральный закон от 25 июля 2002 года N 114-ФЗ "О противодействии экстремистской деятельности" опубликован в "Парламентской газете" от 30 июля 2002 г. N 142-143, в "Российской газете" от 30 июля 2002 г. N 138-139, в Собрании законодательства Российской Федерации от 29 июля 2002 г. N 30 ст. 303.

6) Федеральный закон от 27 июля 2006 года N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" опубликован в "Российской газете" от 29 июля 2006 г. N 165, в "Парламентской газете" от 3 августа 2006 г. N 126-127, в Собрании законодательства Российской Федерации от 31 июля 2006 г. N 31 (часть I) ст. 3448;

7) Федеральный закон от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных" опубликован в "Российской газете" от 29 июля 2006 г. N 165, в "Парламентской газете" от 3 августа 2006 г. N 126-127, в Собрании законодательства Российской Федерации от 31 июля 2006 г. N 31 (часть I) ст. 3451;

8) Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-I "О защите прав потребителей" опубликован в "Российской газете" от 7 апреля 1992 г., в Ведомостях Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации от 9 апреля 1992 г., N 15, ст. 766;

9) Федеральный закон от 24 ноября 1995 года N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" опубликован в "Российской газете" от 2 декабря 1995 г. N 234, в Собрании законодательства Российской Федерации от 27 ноября 1995 г. N 48 ст. 4563;

10) Федеральный закон от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" опубликован в "Российской газете" от 30 июля 2010 г. N 168, в Собрании законодательства Российской Федерации от 2 августа 2010 г. N 31 ст. 4179;

11) Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 03.11.2015) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" опубликован в "Российской газете", N 95, 5 мая 2006 г.

12) Федеральный закон от 29 декабря 2010 года N 436-ФЗ "О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию" опубликован в "Российской газете" от 31 декабря 2010 г. N 297, в "Парламентской газете" от 14 января 2011 г. N 1-2, в Собрании законодательства Российской Федерации от 3 января 2011 г. N 1 ст. 48.

13) Постановление Правительства Российской Федерации от 26 июня 1995 года N 609 "Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства" опубликовано в газете "Экономика и жизнь", 1995, N 33, в Собрании законодательства Российской Федерации от 10 июля 1995 г., N 28, ст. 2670.

14) Правила противопожарного режима в Российской Федерации (постановление Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2012 года N 390). опубликованы в Собрании законодательства Российской Федерации от 7 мая 2012 г. N 19 ст. 2415.

15) Постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 3 февраля 1997 года N 6 "Об утверждении Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках". опубликовано в журнале "Бюллетень Министерства труда и социального развития Российской Федерации", 1997 г., N 3, стр. 67.

16) Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18 января 2007 года N 19 "Об утверждении Правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук" опубликован в Бюллетене нормативных актов федеральных органов исполнительной власти от 14 мая 2007 г. N 20.

17) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 8 октября 2012 года N 1077 "Об утверждении Порядка учета документов,

входящих в состав библиотечного фонда" опубликован в "Российской газете" от 22 мая 2013 г. N 107.

18) Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 20 февраля 2008 года № 32 «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)» Документ опубликован не был.

19) Закон Омской области от 16 июля 1996 года N 66-ОЗ "О библиотечном деле в Омской области" опубликован в газете "Омский вестник" от 23 июля 1996 г. N 136, "Ведомостях Законодательного Собрания Омской области", N 3, сентябрь 1996 г., ст. 257.

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

Основания для отказа в приеме документов:

- 1) отсутствие у заявителя права на получение муниципальной услуги в соответствии с действующим законодательством;
- 2) нахождение заявителя в состоянии алкогольного и/или наркотического опьянения.
- 3) несоблюдение Правил пользования МБУК «ЦБС».

2.13. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, а также при повторном обращении:

- 1) отсутствие у получателя услуги документов в соответствии с п. 2.7. настоящего Регламента;
- 2) представление документов, не соответствующих перечню, указанному в пункте 2.7. настоящего административного регламента;
- 3) несоблюдение Правил пользования МБУК «ЦБС»;
- 4) запрос заявителя противоречит нормам авторского права;
- 5) несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;
- 6) обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- 7) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

При оказании услуги гражданин не должен находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды не должен исходить резкий неприятный запах; его одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества библиотеки и одежды других посетителей.

- 8) нарушение требований к оформлению документов.
- 9) Удалённо через интернет не рассматриваются запросы, связанные:
  - с разъяснением и толкованием законов и иных нормативных актов;
  - с предоставлением готовых рефератов, курсовых и дипломных работ;

- с решением математических, физических, химических и пр. задач;
- с разработкой и изготовлением чертежей, планов, схем выполнением курсовых, дипломных работ и рефератов и пр.;
- с предоставлением информации развлекательного характера (решение кроссвордов, участие в интеллектуальных играх, викторинах и др.);
- требующие набора или сканирования каких-либо печатных материалов.

Отказ в предоставлении доступа к услуге по иным основаниям не допускается.

2.14. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- 1) отсутствие у заявителя права на получение муниципальной услуги в соответствии с действующим законодательством;
- 2) нахождение заявителя в состоянии алкогольного и/или наркотического опьянения.
- 3) несоблюдение Правил пользования МБУК «ЦБС»;
- 4) запрос заявителя противоречит нормам авторского права;
- 5) несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;
- 6) обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- 7) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.15. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

Услуги не предусмотрены.

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

2.16.1 Муниципальная услуга оказывается на безвозмездной основе.

2.16.2 Сложные запросы, требующие длительных и углубленных разысканий, выполняются на платной основе (согласно «Прейскуранту цен на платные услуги») в стационарных условиях.

2.16.3 Пользователи МБУК «ЦБС» могут пользоваться платными видами услуг, перечень которых предусмотрен Уставом МБУК «ЦБС», Положением о платных услугах МБУК «ЦБС». Приложение №4 к данному регламенту



2.17. Максимальное время ожидания в очереди при подаче документов составляет 15 минут; максимальная продолжительность приема у специалиста, осуществляющего прием документов, составляет 10 минут.

2.18. Максимальное время ожидания в очереди при получении документов составляет 15 минут; максимальная продолжительность приема у специалиста, осуществляющего выдачу документов, составляет 5 минут. Ответ на удалённый запрос обрабатывается в течение 2–3-х рабочих дней.

2.19. Для людей с ограниченными возможностями услуга выполняется без очереди.

2.20. Заявление и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, регистрируются в день их представления в муниципальное учреждение.

2.21. Требования к помещениям предоставления муниципальной услуги:

1) требования к прилегающей территории, в том числе для людей с ограниченными возможностями жизнедеятельности.

- входы в помещения для приема заявителей оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, использующих кресла-коляски;

- оснащённость учреждения для инвалидов тактильными направляющими, аудио-визуальными сигналами, санитарно-гигиеническими комнатами;

2) требования к местам приема заявителей:

- служебные кабинеты специалистов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в которых осуществляется прием заявителей, должны быть оборудованы вывесками с указанием номера кабинета и фамилии, имени, отчества и должности специалиста, ведущего прием;

- места для приема заявителей оборудуются стульями и столами, оснащаются канцелярскими принадлежностями для обеспечения возможности оформления документов;

3) требования к местам для ожидания:

- места для ожидания в очереди оборудуются стульями и (или) кресельными секциями;

- места для ожидания находятся в холле или ином специально приспособленном помещении;

- в здании, где организуется прием заявителей, предусматриваются места общественного пользования (туалеты) и места для хранения верхней одежды;

- 4) требования к местам для информирования заявителей:
- оборудуются визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационном стенде;
  - оборудуются стульями и столами для возможности оформления документов;
  - информационный стенд, столы размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним.

2.22. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

- 1) транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;
- 2) обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями жизнедеятельности передвижения к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;
- 3) обеспечение возможности направления запроса по электронной почте;
- 4) размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном интернет-сайте исполнителя муниципальной услуги (в случае отсутствия на официальном интернет-сайте Администрации муниципального района);
- 5) соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;
- 6) отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на действия (бездействие) должностных лиц, осуществленные в ходе предоставления муниципальной услуги;
- 7) количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность;
- 8) возможность получения муниципальных услуг в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг;
- 9) возможность получения информации о ходе предоставления муниципальных услуг, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

2.23. Муниципальная услуга: доступ к услуге «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» может предоставляться в электронной форме.

**III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах**

3.1. Блок-схема последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги приводится в приложении №2 и №3 к настоящему административному регламенту.

3.2. Действия по оказанию муниципальной услуги

- 1) регистрация пользователей библиотеки;
- 2) предоставление потребителям муниципальной услуги информации о наличии в библиотечном фонде конкретного документа, о составе библиотечного фонда через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;
- 3) оказание справочной и консультационной помощи в поиске и выборе конкретных документов и других источников информации;
- 4) предоставление во временное пользование любых видов документов из библиотечного фонда в соответствии с правилами пользования библиотекой с учетом требований действующего законодательства;
- 5) предоставление во временное пользование для работы в читальном зале документов или их копий, полученные по межбиблиотечному абонементу из других библиотек по предварительному заказу/заявке пользователя;
- 6) организация и проведение мероприятий различного формата: мероприятий, направленных на продвижение чтения и повышения информационной культуры (книжных выставок, конкурсов, фестивалей, акций, конференций и др.); информационно-просветительских мероприятий (тематических выставок, выставок новых поступлений и иных выставок); культурно-просветительских массовых мероприятий на базе библиотеки, направление, вид и тематика которых должны соответствовать возрастной и социальной категориям получателей муниципальной услуги;
- 7) подготовка и выпуск информационных, библиографических, справочных и иных изданий по профилю деятельности библиотеки.
- 8) предоставление потребителям государственной услуги информации о наличии в библиотечном фонде конкретного документа, о составе библиотечного фонда через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования через сеть Интернет;
- 9) организация и проведение мероприятий различного формата через сеть Интернет, в том числе мероприятий, направленных на продвижение чтения и повышения информационной культуры, информационно-просветительских мероприятий, направление, вид и тематика которых должны соответствовать возрастной и социальной категориям получателей государственной услуги;
- 10) подготовка и размещение на веб-сайтах библиотеки электронных информационных, библиографических, справочных и иных изданий по профилю деятельности библиотеки.

### 3.3. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги

3.3.1. Базовые нормы размеров площадей библиотек зависят от вида библиотек, объема имеющихся ресурсов, числа жителей в зоне обслуживания библиотеки, количества различных групп, отличающихся по возрастному составу, мобильности.

3.3.2. При любом варианте размещения библиотеки должны соблюдаться архитектурно-планировочные и строительные нормы, соответствующие ее функциональному назначению. По размерам и состоянию помещения библиотека должна отвечать требованиям санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН, нормам охраны труда и техники безопасности, антитеррористической безопасности и условиям доступности для людей с ограниченными возможностями жизнедеятельности.

3.3.3. Для инвалидов-колясочников вход-выход в библиотеку должен быть оборудован пандусом, проемы дверей должны соответствовать строительным ГОСТам для свободного проезда коляски в помещения библиотеки, а также к ее фондам. Помещения библиотеки должны быть оборудованы специальными держателями, ограждениями, иметь санитарные зоны для инвалидов.

3.3.4. Размеры площадей определяются в соответствии с нормативами:

#### 3.3.4.1. В зоне обслуживания пользователей:

- площадь для размещения абонемента с открытым доступом к библиотечному фонду и кафедрами выдачи — не менее 100 кв. м. (при соответствующей вместимости стеллажей); с закрытым доступом к фонду - 5,5 кв. м. на 1000 томов; с ограниченным доступом к фонду — 7 кв. м. на 1000 томов;
- площадь для размещения фонда читального зала из расчета 10 кв. м. на 1000 томов;
- площадь для размещения специализированных отделов из расчета 5 кв. м. на 1000 единиц хранения;
- площадь для размещения справочно-библиографического аппарата из расчета не менее 3,5 кв. м. на 1 каталожный шкаф;
- площадь для кафедр приема и выдачи литературы из расчета 4,5 кв. м. на 1 кафедру;
- площадь для размещения автоматизированных рабочих мест из расчета не менее 6,0 кв. м. на 1 пользователя;

- число посадочных мест в библиотеке определяется из расчета 2,5 кв. м. на одно место; около 10% посадочных мест для пользователей должны находиться в зоне отдыха;
- для размещения выставок площадь абонементного и/или читального зала потребует увеличения до 10%;
- для проведения культурно-просветительских мероприятий необходимо иметь отдельное помещение площадью не менее 25 кв. м.;
- площадь вестибюля из расчета 0,2 кв. м. на 1 посетителя;
- площадь гардероба из расчета 0,08 кв. м. на 1 крючок консольной вешалки;
- размеры помещений, предназначенных для обслуживания детей, включают показатели размещения служб выдачи материалов, индивидуальной работы (просмотра, прослушивания), коллективных форм.

Для детских мероприятий целесообразно выделить отдельные помещения размером — из расчета 1,5 кв. м. на одно место. Помещение, предназначенное для творческой деятельности детей, может вмещать одновременно от 30 - 100 детей, и требуют увеличения площади до 2 кв. м. на одно место или до 20% площадей.

3.3.5. Библиотека должна быть обеспечена современной удобной библиотечной, офисной мебелью: стеллажами разных модификаций, в том числе для детей (односторонние, двухсторонние, выставочные и др.), кафедрами выдачи и приема книг, книжными шкафами; каталожными шкафами; шкафами для журналов и газет и др.

3.3.6. Все программное обеспечение должно быть лицензионным.

3.3.7. Программное обеспечение автоматизированных мест незрячих пользователей должно быть адаптировано в соответствии с рекомендациями Консорциума Всемирной сети (VУЗС) для обеспечения доступности программного обеспечения слепым и слабовидящим. В том числе для этой категории пользователей каждая библиотека должна обеспечить:

- наличие аппаратно-программных комплексов, обеспечивающих возможность работы со звуковой, графической, текстовой и печатной информацией при помощи персонального компьютера с установленным набором специализированного программного обеспечения (речевой синтезатор, брайлевский дисплей для работы с текстом, устройство, позволяющее конвертировать печатный материал в речь);
- наличие увеличителей, позволяющих лицам с нарушением зрения читать печатные издания;
- наличие тифлофлэшплееров, предназначенных для чтения цифровых «говорящих» книг в специальном защищенном формате.

3.3.8. Оборудование и программное обеспечение информационных систем в библиотеке должны обновляться в соответствии с требованиями информационных и телекоммуникационных технологий - не реже одного раза в 5 лет.

| Параметр                                 | Значение, иная характеристика параметра                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Здание, в котором размещается учреждение | <p>Учреждение размещается в специально предназначенном, либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения.</p> <p>Состояние здания, в котором располагается учреждение (включая книгохранилище), не является аварийным.</p> <p>Здание учреждения подключено к системам централизованного отопления и канализации.</p> <p>Лестницы при входе в здание учреждения оборудованы пандусами и поручнями для доступа инвалидов</p>                                                                                                                                                                                                                                    |
| Состав помещений учреждения              | <p>В состав помещений учреждения входят:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- зона регистрации пользователей;</li> <li>- зона каталогов;</li> <li>- читательские зоны для обслуживания пользователей, в том числе оборудованные автоматизированными рабочими местами;</li> <li>- помещение для работы с аудиовизуальными средствами;</li> <li>- рекреационные зоны;</li> <li>- зоны для проведения массовых мероприятий, в том числе мероприятий в режиме on-line;</li> <li>- служебно-производственные зоны;</li> <li>- помещение для хранения библиотечных фондов;</li> <li>- санитарно-бытовые зоны (гардероб для посетителей; санузел для посетителей)</li> </ul> |
| Температурно-влажностный режим           | <p>Учреждение оборудовано системами теплоснабжения и кондиционирования помещений, обеспечивающими в зале для обслуживания читателей на абонементе, читальном зале, помещении для работы с аудиовизуальными средствами, лекционном зале температуру воздуха 18 - 20 градусов Цельсия; в книгохранилище - температуру воздуха <math>18 \pm 2</math> градуса Цельсия, относительную влажность воздуха - 53 - 55 процентов</p>                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Оборудование читального зала                        | <p>Читальный зал оборудован:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- рабочими местами для посетителей (исправные стул, стол, настольная лампа при недостаточности освещения);</li> <li>- техническими средствами для работы с электронными и аудиовизуальными документами</li> </ul>                                      |
| Информатизация и компьютеризация                    | <p>В учреждении оборудованы автоматизированные рабочие места для пользователей и сотрудников с выходом в сеть Интернет.</p> <p>Имеется электронная почта <a href="mailto:marianovkalib@mail.ru">marianovkalib@mail.ru</a>, Интернет-сайт, <a href="http://маркульт.рф">маркульт.рф</a>, поддерживаемый в актуальном режиме</p> |
| Наличие копировально-множительной и иной оргтехники | <p>Для нужд посетителей в учреждении установлена и находится в пригодном для эксплуатации состоянии копировально-множительная техника, сканеры</p>                                                                                                                                                                             |

#### 3.4. Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги

3.4.1. Рабочие места, оборудованные техническими средствами, как в производственных целях, так и в целях обслуживания пользователей, должны размещаться в специально приспособленных помещениях, имеющих выходы к энергосети, и обеспечиваться защитными средствами эксплуатации, оснащены и оборудованы в соответствии с нормами Санитарно-эпидемиологических правил и нормативов (СанПиН).

3.4.2. Библиотека должна быть обеспечена современной удобной библиотечной, офисной мебелью: стеллажами разных модификаций, в том числе для детей (односторонние, двухсторонние, выставочные и др.), кафедрами выдачи и приема книг, книжными шкафами; каталожными шкафами; шкафами для журналов и газет и др.

3.4.3. Помещения библиотеки должны быть оборудованы средствами противопожарной безопасности в соответствии с Правилами противопожарного режима и охранной безопасности (сигнализации).

| Параметр             | Значение, иная характеристика параметра                                                                                                                                          |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Санитарное состояние | <p>Деятельность учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.</p> <p>Уборка помещений учреждения, доступных для</p> |

|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                           | посетителей, производится каждый рабочий день, в том числе санузлов - по мере загрязнения                                                                                                                                                                                                                                        |
| Общественная безопасность | <p>Учреждение оборудовано системой видеонаблюдения, кнопкой экстренного вызова полиции.</p> <p>В учреждении организована круглосуточная охрана</p>                                                                                                                                                                               |
| Пожарная безопасность     | <p>Помещения учреждения оборудованы дымовыми извещателями и автоматическими системами пожаротушения, оснащены первичными средствами пожаротушения.</p> <p>Из помещений учреждения имеются постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы.</p> <p>В учреждении на видных местах размещена информация о запрете курения</p> |

3.5. Требования, обеспечивающие доступность муниципальной услуги для потребителей

3.5.1. Для обеспечения доступности населения к библиотечно-информационным услугам в каждом муниципальном образовании Омской области должна быть организована сеть общедоступных библиотек, бесплатно осуществляющих основные виды библиотечного обслуживания.

3.5.2. Количество библиотек определяется органами местного самоуправления Омской области с учетом действующих норм и в зависимости от численности населения, природно-географических условий, исторически сложившейся ситуации и местных особенностей территории.

| Параметр     | Значение, иная характеристика параметра                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Режим работы | <p>Не менее 6 дней в неделю в течение не менее 8 часов обеспечивается работа для обслуживания читателей на абонементе, читального зала, зала читательских каталогов и гардероба для посетителей.</p> <p>Режим работы во всех библиотеках не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения.</p> |



|                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                            | <p>Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее, чем за 7 дней до таких изменений.</p> <p>В последний четверг месяца в учреждении проводится санитарный день, в течение которого посетители не обслуживаются.</p> <p>Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается учреждением самостоятельно. Время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регуливающими рабочее время.</p>                                                                                                                                                                                                                        |
| Форматы предоставляемых документов         | <p>Учреждение предоставляет потребителям доступ к документам в разных форматах: книги, периодика, аудио- и видеодокументы, электронные документы, CD-ROM, базы данных, в том числе базы данных информационно-телекоммуникационной сети общего пользования, и документы других форматов</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Обслуживание особых категорий потребителей | <p>Пользователям с ограниченными возможностями по зрению документы предоставляются на специальных носителях информации: издания, изготовленные рельефно-точечным способом по системе Брайля, рельефно-графические издания, "говорящие книги", крупношрифтовые издания для слабовидящих, электронные издания для слепых (адаптированные издания для чтения людьми с нарушенным зрением при помощи брайлевского дисплея и синтезатора речи).</p> <p>Представители национальных меньшинств имеют право на получение документов на родном языке.</p> <p>Потребители, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и/или физических недостатков, имеют право на получение документов из библиотечных фондов через заочные и внестационарные формы обслуживания.</p> |

|                                |                                                                                    |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Информация о работе учреждения | Информация о работе учреждения размещается в Приложении №1 к настоящему регламенту |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

3.6. Особые требования к организации работы государственного учреждения Омской области, осуществляющего оказание муниципальной услуги

Особые требования к организации работы государственного учреждения Омской области, осуществляющего оказание муниципальной услуги, не установлены.

3.7. Требования к кадровому обеспечению оказания муниципальной услуги

3.7.1. Штатная численность персонала Библиотеки устанавливается в зависимости от рабочей нагрузки библиотекарей, в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 30 декабря 2014 года № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках» и утверждается руководителем учреждения при согласовании с учредителем и финансовым органом муниципального образования Омской области.

3.7.2. Профильное образование должны иметь не менее 50% основного персонала библиотеки.

3.7.3. Администрация библиотеки и ее учредитель должны предусмотреть наличие в штате сотрудников, обладающих специальными знаниями, необходимыми для внедрения и использования информационных технологий, создания информационных продуктов и услуг, для обслуживания особых групп пользователей (детей, инвалидов и т.д.). Их перечень определяется Квалификационным справочником должностей руководителей, специалистов и других служащих.

3.7.4. Руководители и специалисты не реже 1 раза в 5 лет должны повышать свою профессиональную квалификацию с получением свидетельства государственного образца о прохождении обучения.

3.8. Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги

| Параметр                                  | Значение, иная характеристика параметра                                                                |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Информация, размещаемая на информационных | На информационных стендах в учреждении размещается следующая информация:<br>- режим работы учреждения; |

|                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| стендах в учреждении                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- правила пользования библиотекой;</li> <li>- перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуги);</li> <li>- проводимые мероприятия</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Информация, размещаемая на Интернет-сайте учреждения | <p>На Интернет-сайте <a href="http://маркульт.рф">маркульт.рф</a> учреждения размещается следующая информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- местонахождение и режим работы учреждения;</li> <li>- контактные телефоны;</li> <li>- правила пользования библиотекой;</li> <li>- перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуги);</li> <li>- проводимые мероприятия;</li> <li>- on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям, виртуальная справка;</li> <li>- заказ по системе межбиблиотечного абонементa и электронной доставки документов</li> </ul> |
| Консультации по телефону и при личном обращении      | <p>Проводится устное информирование обратившихся в учреждение граждан о порядке записи в библиотеку, режиме работы, правилах пользования библиотекой, оказываемых услугах.</p> <p>В случае обращения по телефону граждане могут получить информацию о:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- местонахождении и режиме работы учреждения;</li> <li>- контактных телефонах;</li> <li>- перечне оказываемых учреждением услуг;</li> <li>- наличии в библиотечном фонде конкретного документа</li> </ul>                                                                                                                               |
| Различные формы рекламы                              | <p>Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.) до потребителя доводится следующая информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- об учреждении, его фондах, ресурсах;</li> <li>- об услугах учреждения;</li> <li>- контактная информация;</li> <li>- режим работы учреждения;</li> <li>- о проводимых мероприятиях.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                         |

### 3.9. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве и доступности оказания муниципальной услуги

3.9.1. Оценка эффективности работы библиотеки является важным аспектом в принятии управленческих решений, планировании и

совершенствовании деятельности отдельных подразделений, технологических процессов, видов услуг и библиотеки в целом.

3.9.2. Учредитель разрабатывает систему оценки эффективности и качества работы библиотеки. Результаты оценки должны быть доступны пользователям библиотеки. Исходными данными для проведения оценки библиотечных услуг являются материалы статистического, финансового и информационного отчетов деятельности библиотеки, результаты опросов пользователей и местных жителей, количество жалоб и благодарностей в адрес библиотеки.

3.9.3. Индикаторами эффективности и качества библиотечных услуг являются показатели:

- доступности и комфортности, характеризующие условия предоставления услуги;
- показатели, характеризующие информационную обеспеченность пользователей и качество библиотечно-информационных ресурсов библиотеки;
- показатели, характеризующие уровень профессиональной подготовки и квалификации персонала;
- претензионные показатели, с одной стороны, характеризующие мнение непосредственных пользователей, с другой - корректирующие другие группы показателей.

3.9.4. Библиотека создает условия для осуществления независимой оценки качества оказываемых услуг.

3.9.5. Основные задачи проведения независимой оценки качества работы библиотек:

- повышение информированности пользователей об услугах библиотек для обеспечения адекватного пользовательского выбора;
- развитие общественного контроля в сфере библиотечных услуг;
- проведение объективной независимой оценки качества работы библиотек;
- формирование информационного ресурса для принятия обоснованных менеджерских решений в библиотечном деле.

3.9.6. Руководитель библиотеки, получив результаты независимой оценки, должен разработать план по улучшению качества оказываемых услуг и принять меры по его реализации.

| Параметр                    | Значение, иная характеристика параметра                                   |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| Книга отзывов и предложений | В учреждении имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется |

|                                          |                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                          | <p>посетителям по их требованию.</p> <p>Отзывы и предложения посетителей учреждения регулярно рассматриваются с принятием при необходимости соответствующих мер</p> |
| Письменные обращения граждан             | В учреждении организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка в месячный срок ответов на них             |
| Обращения граждан в электронной форме    | В учреждении организуется прием и рассмотрение отзывов и предложений граждан, поступающих по электронной почте, и подготовка ответов на них                         |
| Опросы потребителей муниципальной услуги | В учреждении организуются регулярные анкетные опросы посетителей о степени удовлетворенности доступностью и качеством оказания услуг                                |

3.10. Основанием для начала исполнения административной процедуры является личное обращение заявителя в муниципальное учреждение либо поступление заявления по почте, по информационно-телекоммуникационным сетям общего доступа, в том числе сети Интернет, включая электронную почту.

Специалист, в обязанности которого входит принятие документов (в зависимости от внутренней организации деятельности исполнителя муниципальной услуги в обязанности специалиста могут включаться иные действия):

1) проверяет соответствие представленных документов требованиям, установленным пунктом 2.8. настоящего административного регламента.

В случае выявления несоответствия представленных документов требованиям, установленным пунктом 2.8. настоящего административного регламента, специалист, в обязанности которого входит принятие документов, предупреждает заявителя о наличии основания для отказа в приеме документов и предлагает устранить выявленные несоответствия. В случае отказа заявителя в устранении несоответствий требованиям к оформлению документов специалист, в обязанности которого входит принятие документов, отказывает заявителю в приеме документов;

2) регистрирует поступление заявления в соответствии с установленными правилами делопроизводства;

3) сообщает заявителю номер и дату регистрации заявления.

Результатом административной процедуры является принятие документов либо отказ в приеме документов.

Продолжительность административной процедуры не более 30 минут.

3.11. Основанием для начала процедуры рассмотрения обращения заявителя и оформления результата предоставления либо отказа в

предоставлении муниципальной услуги является получение специалистом, уполномоченным на рассмотрение обращения заявителя, принятых документов.

Специалист, уполномоченный на рассмотрение обращения заявителя:

- 1) устанавливает предмет обращения заявителя;
- 2) проверяет наличие приложенных к заявлению документов, перечисленных в пункте 2.8. настоящего административного регламента;
- 3) устанавливает наличие полномочий заявителя на получение муниципальной услуги;
- 4) устанавливает наличие полномочий муниципального учреждения по рассмотрению обращения заявителя;
- 5) формирует и направляет межведомственные запросы (при необходимости) в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальной услуги;

В случае если предоставление муниципальной услуги входит в полномочия муниципального учреждения и отсутствуют определенные пунктом 2.15. настоящего административного регламента основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, специалист, уполномоченный на рассмотрение обращения заявителя, готовит проект решения (результат предоставления муниципальной услуги). В случае если имеются определенные пунктом 2.15. настоящего административного регламента основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, специалист, уполномоченный на рассмотрение обращения заявителя, готовит проект мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Результатом административной процедуры является передача лицу, уполномоченному на подписание документов, решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Продолжительность административной процедуры не более 1 дня.

3.12. Выдача результата предоставления либо отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для начала процедуры выдачи результата предоставления либо отказа в предоставлении муниципальной услуги является подписание уполномоченным должностным лицом муниципального учреждения соответствующих документов и поступление их специалисту, ответственному за выдачу документов.

Решение о предоставлении либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги регистрирует специалист, ответственный за делопроизводство, в соответствии с установленными правилами ведения делопроизводства.

Решение о предоставлении либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги с присвоенным регистрационным номером специалист, ответственный за выдачу документов, в течение 1 дня с момента подписания направляет заявителю почтовым направлением либо вручает

лично заявителю под подпись, если иной порядок выдачи документа не определен заявителем при подаче запроса. Копия решения вместе с оригиналами документов, представленных заявителем, остается на хранении в муниципальном учреждении, если иное не предусмотрено нормативными правовыми актами.

Результатом административной процедуры является направление заявителю решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Продолжительность административной процедуры не более 1 дня.

#### **IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента**

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением положений Административного регламента.

Текущий контроль за соблюдением последовательности административных действий, определенных настоящим административным регламентом, и принятием в ходе предоставления муниципальной услуги решений осуществляют руководитель муниципального учреждения или его заместитель.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и установление нарушений прав заявителей, принятие решений об устранении соответствующих нарушений.

Проверки могут быть плановыми на основании планов работы муниципального учреждения либо внеплановыми, проводимыми в том числе по жалобам заявителей на своевременность, полноту и качество предоставления муниципальной услуги.

Решение о проведении внеплановой проверки принимает руководитель муниципального учреждения или уполномоченное им должностное лицо.

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

Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.3. По результатам проведения проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае выявления нарушений

виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций.

4.4. Контроль за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности муниципального учреждения при предоставлении муниципальной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и возможности рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения муниципальной услуги.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) структурных подразделений Администрации района, предоставляющих муниципальные услуги, а также должностных лиц, муниципальных служащих.**

5.1. Заявитель вправе обжаловать решения и действия (бездействие) муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц, муниципальных служащих в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Жалоба подается в муниципальное учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Жалоба должна содержать:

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

б) фамилию, имя, отчество (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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального



служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.3. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

1) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

2) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

3) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется муниципальным учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

5.4. Жалоба на решения и действия (бездействия) муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица направляется руководителю соответствующего структурного подразделения муниципального учреждения.

В случае поступления жалобы в адрес Главы муниципального района либо заместителя Главы муниципального района, жалоба в течение одного рабочего дня со дня ее поступления регистрируется в Администрации муниципального района и в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации направляется руководителю структурного подразделения Администрации района, представляющего соответствующую муниципальную услугу, с уведомлением гражданина, направившего жалобу, о перенаправлении жалобы.

В случае поступления в структурное подразделение Администрации района жалобы на решения и действия (бездействия) при предоставлении муниципальной услуги, которую оказывает другое структурное подразделение Администрации района, жалоба в течение одного рабочего

дня со дня ее поступления регистрируется в структурном подразделении Администрации района, в которое она поступила, и в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации направляется в структурное подразделение Администрации района, представляющее соответствующую муниципальную услугу, с уведомлением гражданина, направившего жалобу, о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрении структурном подразделении и составляет 15 дней.

5.5. 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 представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Омской области, муниципальными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Омской области для предоставления муниципальной услуги;
- 5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами, принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Омской области;
- 6) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Омской области, муниципальными нормативными правовыми актами;
- 7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется структурным подразделением муниципальным учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

- 1) официального сайта муниципального района (муниципального учреждения);
- 2) государственной информационной системы «Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) Омской области».

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.7. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

- а) официального сайта муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;
- б) государственной информационной системы «Региональный портал муниципальных и муниципальных услуг (функций) Омской области» (далее - Региональный портал).

5.8. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 2.7. настоящего раздела, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации. При этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.9. Жалоба рассматривается муниципальным учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего. В случае если обжалуются решения руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, жалоба подается в вышестоящий орган (в порядке подчиненности) и рассматривается им в порядке, предусмотренном настоящим разделом.

5.10. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 5.9. настоящего раздела, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный

на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе и составляет 15 дней.

5.11. При наличии технической возможности жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр. При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим муниципальную услугу (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с настоящим разделом органом, предоставляющим муниципальную услугу, заключившим соглашение о взаимодействии.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе и составляет 15 дней.

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

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

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных

нормативными правовыми актами Российской Федерации, Омской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации Омской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

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

е) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации Омской области, муниципальными правовыми актами;

ж) отказ муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.13. В муниципальном учреждении, предоставляющем муниципальную услугу, определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего раздела;

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 5.10 настоящего раздела.

5.14. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

5.15. Муниципальное учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, обеспечивает:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в месте предоставления муниципальной услуги, на официальном сайте Администрации района, на Региональном портале;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

г) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

5.16. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее

регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, муниципального служащего в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.17. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа.

При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.18. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

5.19. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.20. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.21. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего раздела в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.22. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

5.23. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган оставляет жалобу без ответа в следующих случаях:

- а) в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- б) текст жалобы не поддается прочтению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

## **VI Заключение**

6.1. Настоящий Регламент является обязательным для Муниципального учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» Марьяновского муниципального района Омской области.

6.2. В настоящий Регламент могут вноситься изменения и дополнения установленным порядком.

# Приложения

## Приложение № 1

к Административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги:  
«Библиотечное, библиографическое и  
информационное обслуживание  
пользователей библиотеки в  
стационарных условиях»

### Сведения об адресах, контактных телефонах и графике работы библиотек

**МБУК «Централизованная библиотечная система»,  
осуществляющих муниципальную услугу «Библиотечное,  
библиографическое и информационное обслуживание пользователей  
библиотеки»**

| № | Наименование библиотеки                           | Адрес                                                                                                                                                                           | Телефон |
|---|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 1 | Центральная районная библиотека им. В.Н. Ганичева | 646040, Омская область, р.п. Марьяновка, ул. Ленина, 16<br>Режим работы: с 9:00 до 19:00<br>Выходной: Суббота                                                                   | 2-11-06 |
| 2 | Детская библиотека                                | 646040, Омская область, р.п. Марьяновка, ул. Ленина, 16<br>Режим работы: с 9:00 до 19:00<br>Выходной: Суббота                                                                   | 2-11-06 |
| 3 | Березовская сельская библиотека - филиал №22      | 646041, Омская область, Марьяновский район, д. Березовка, ул. Центральная, 42<br>Режим работы: 14:00 до 15:30<br>Выходной: Понедельник                                          | 3-37-16 |
| 4 | Боголюбовская сельская библиотека - филиал №3     | 646054, Омская область, Марьяновский район, с. Боголюбовка, ул. Центральная, 10<br>Режим работы: с 10:00 до 18:00<br>Перерыв на обед: с 12:00 до 14:00<br>Выходной: Понедельник | 3-81-95 |
| 5 | Б-Рощинская сельская библиотека - филиал №20      | 646055, Омская область, Марьяновский район, д. Большая Роща, ул. Школьная, 2а<br>Режим работы: 14:00 до 15:30<br>Выходной: Понедельник                                          |         |
| 6 | Васильевская сельская                             | 646053, Омская область,                                                                                                                                                         | 3-67-00 |



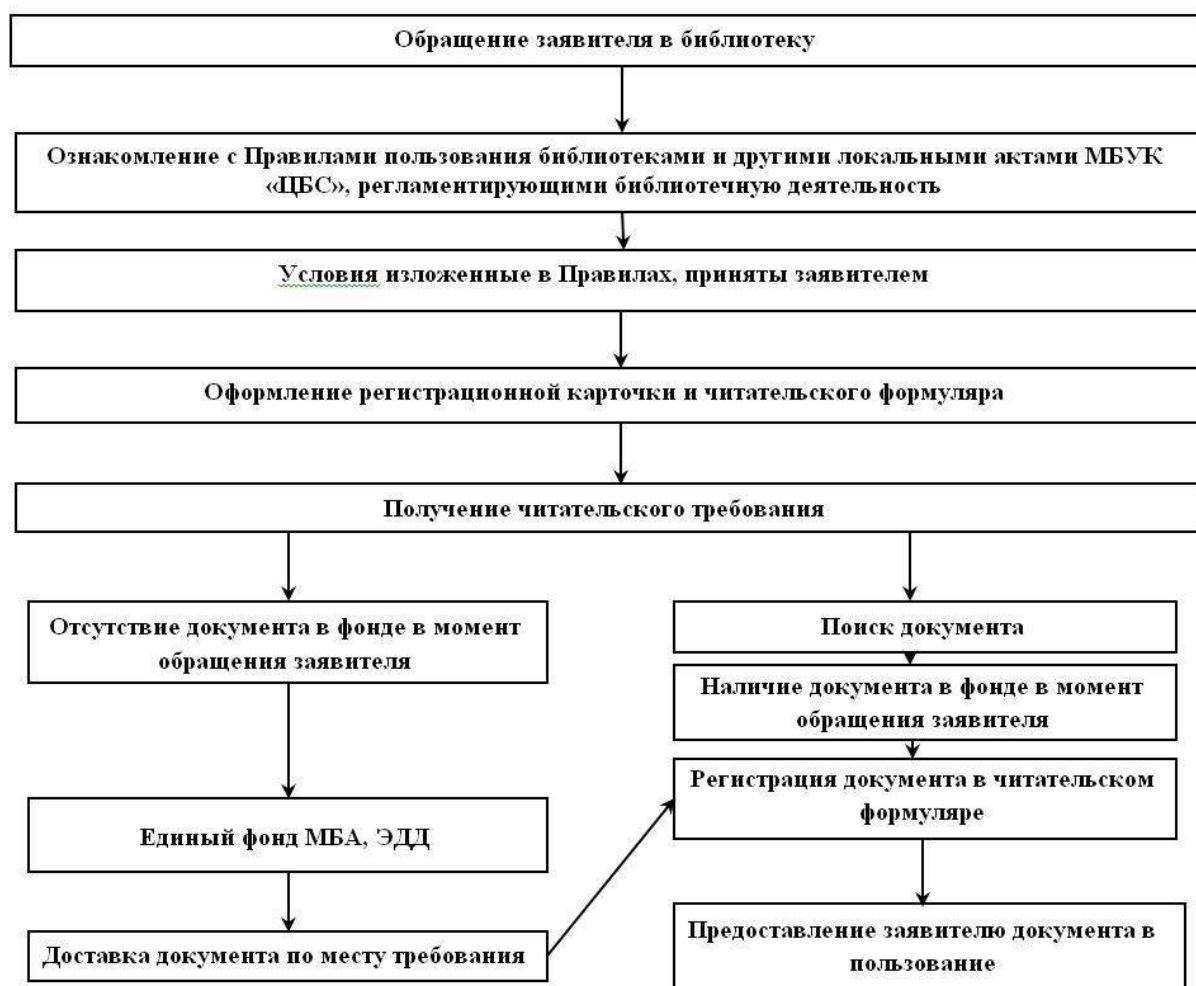
|    |                                               |                                                                                                                                                                                     |         |
|----|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
|    | библиотека - филиал №4                        | Марьяновский район, д. Васильевка, ул. Школьная, 24<br>Режим работы: 14:00 до 15:30<br>Выходной: Понедельник                                                                        |         |
| 7  | Грибановская сельская библиотека - филиал №5  | 646049, Омская область, Марьяновский район, д. Уютное, ул. Школьная, 11<br>Режим работы: с 14:00 до 17:00<br>Выходной: Понедельник                                                  |         |
| 8  | Дачнинская сельская библиотека - филиал №19   | 646046, Омская область, Марьяновский район, отделение № 5 совхоза Российский, ул. Банная, 1а<br>Режим работы: 14:00 до 15:30<br>Выходной: Понедельник                               |         |
| 9  | Домбайская сельская библиотека - филиал №6    | 646048, Омская область, Марьяновский район, аул Домбай, ул. Центральная, 14а<br>Режим работы: 14:00 до 15:30<br>Выходной: Понедельник                                               |         |
| 10 | Заринская сельская библиотека - филиал №7     | 646047, Омская область, Марьяновский район, с. Заря – Свободы, ул. Ленина, 59<br>Режим работы: с 9:00 до 15:30<br>Перерыв на обед: с 12:00 до 14:00<br>Выходной: Понедельник        |         |
| 11 | Конезаводская сельская библиотека - филиал №8 | 646052, Омская область, Марьяновский район, пос. Конезаводский, ул. Октябрьская, 25<br>Режим работы: с 10:00 до 18:00<br>Перерыв на обед: с 12:00 до 14:00<br>Выходной: Понедельник | 3-64-91 |
| 12 | Москаленская сельская библиотека - филиал №9  | 646045, Омская область, Марьяновский район, пос. Москаленский, ул. Мира, 1б<br>Режим работы: с 10:00 до 18:00<br>Перерыв на обед: с 12:00 до 14:00<br>Выходной: Понедельник         | 3-43-31 |
| 13 | Нейдорфская сельская библиотека - филиал №18  | 646045, Омская область, Марьяновский район, д. Нейдорф, ул. Школьная, 1а<br>Режим работы: 14:00 до 15:30<br>Выходной: Понедельник                                                   |         |
| 14 | Овцеводческая                                 | 646062, Омская область,                                                                                                                                                             | 3-54-33 |

|    |                                              |                                                                                                                                                                                      |         |
|----|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
|    | сельская библиотека - филиал №11             | Марьяновский район, пос. Марьяновский, ул. Школьная, 27а<br>Режим работы: с 10:00 до 18:00<br>Перерыв на обед: с 12:00 до 15:30<br>Выходной: Понедельник                             |         |
| 15 | Орловская сельская библиотека - филиал №12   | 646061, Омская область, Марьяновский район, с. Орловка, ул. 50 лет Октября, 11<br>Режим работы: с 10:00 до 18:00<br>Перерыв на обед: с 12:00 до 15:30<br>Выходной: Понедельник       | 3-94-00 |
| 16 | Отрадинская сельская библиотека - филиал №13 | 646048, Омская область, Марьяновский район, населенный пункт Отделение №3 совхоза Российский, ул. Школьная, 2<br>Режим работы: с 14:00 до 17:00<br>Выходной: Понедельник             | 3-42-00 |
| 17 | Пикетинская сельская библиотека - филиал №2  | 646044, Омская область, Марьяновский район, село Пикетное, ул. 1-я Советская, 4а<br>Режим работы: с 10:00 до 18:00<br>Перерыв на обед: с 12:00 до 14:00<br>Выходной: Понедельник     | 3-91-02 |
| 18 | Степнинская сельская библиотека - филиал №15 | 646051, Омская область, Марьяновский район, с. Степное, ул. Советская, 17<br>Режим работы: с 10:00 до 16:30<br>Перерыв на обед: с 12:00 до 14:00<br>Выходной: Понедельник            | 3-84-91 |
| 19 | Усовская сельская библиотека - филиал №16    | 646063, Омская область, Марьяновский район, д. Усовка, ул. Зелёная, 17<br>Режим работы: с 10:00 до 18:00<br>Перерыв на обед: с 12:00 до 14:00<br>Выходной: Понедельник               | 3-17-72 |
| 20 | Шараповская сельская библиотека - филиал №10 | 646050, Омская область, Марьяновский район, с. Н – Шараповка, ул. Ул. Молодёжная, 11<br>Режим работы: с 10:00 до 18:00<br>Перерыв на обед: с 12:00 до 14:00<br>Выходной: Понедельник | 3-77-22 |

## Приложение № 2

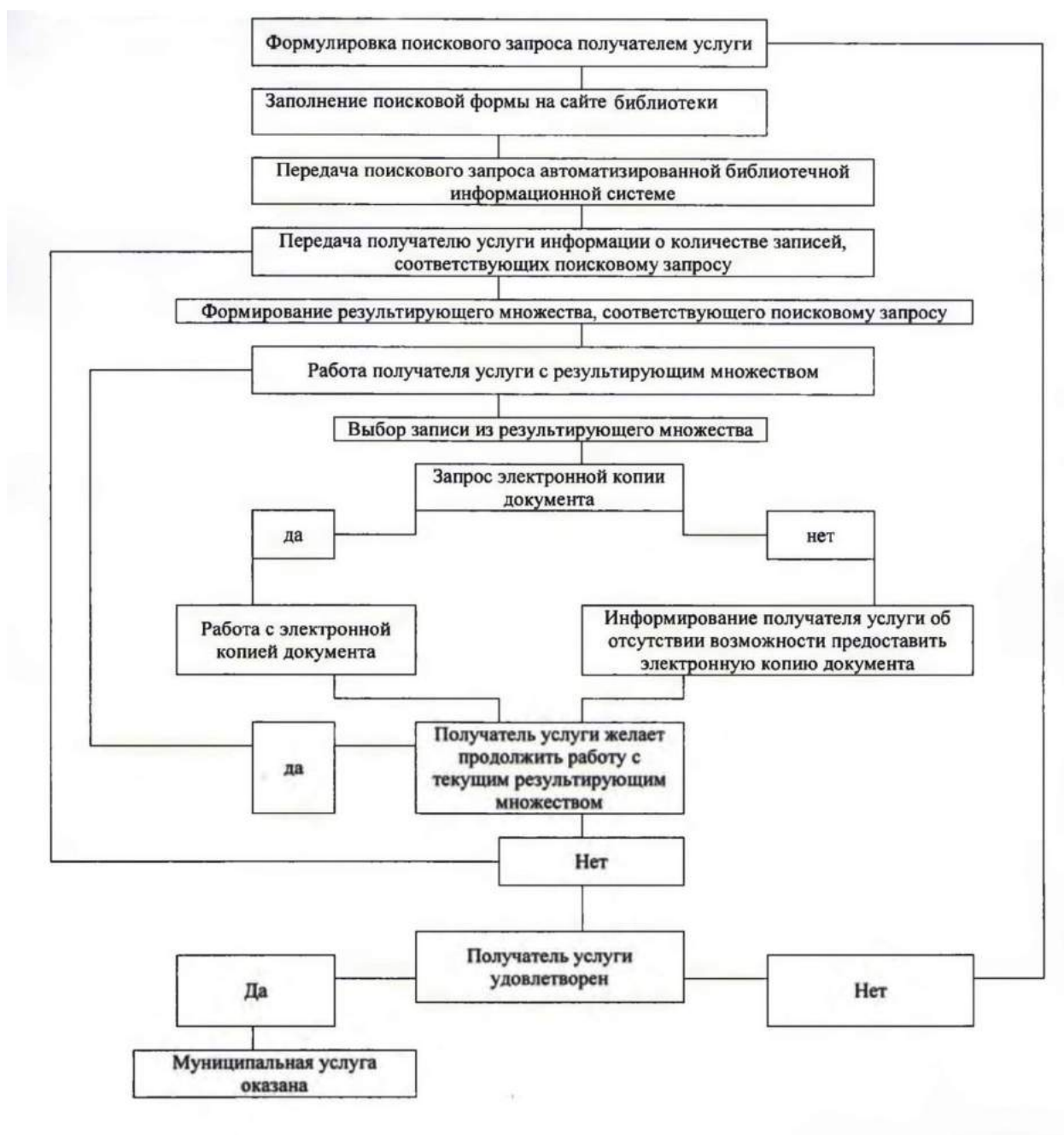
к Административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги:  
«Библиотечное, библиографическое и  
информационное обслуживание  
пользователей библиотеки» (в  
стационарных условиях)

### Блок-схема муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки в стационарных условиях»



**Приложение № 3**  
к Административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги:  
«Библиотечное, библиографическое и  
информационное обслуживание  
пользователей библиотеки» (удалённо  
через интернет)

**Блок-схема  
муниципальной услуги  
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание  
пользователей библиотеки» (удалённо через интернет)**



**Приложение № 4**  
к Административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги:  
«Библиотечное, библиографическое и  
информационное обслуживание  
пользователей библиотеки»

**Прейскурант на дополнительные услуги**

**Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Централизованная библиотечная система  
Марьяновского муниципального района Омской области"**

Согласовано:  
Председатель  
Комитета по культуре  
*А.И. Проходимов*  
2015 г.



**Прейскурант на дополнительные услуги**

| № п/п    | Наименование услуги                                                                                                                                                                                                                        | Единица измерения           | Цена услуги, руб. | Исполнитель                                                                                    |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1</b> | <b>Сканирование и обработка документов:</b>                                                                                                                                                                                                |                             |                   |                                                                                                |
| 1.1      | *без распознавания текста                                                                                                                                                                                                                  | 1 стр./фА 4                 | 5-00              | *Центральная районная библиотека им. В.Н. Ганичева                                             |
| 1.2      | *с автоматическим распознаванием текста                                                                                                                                                                                                    | 1 стр./фА 4                 | 10-00             |                                                                                                |
| 1.3      | *с корректировкой текста документа                                                                                                                                                                                                         | 1 стр./фА 4                 | 20-00             | *Детская библиотека<br>*Сельские филиалы                                                       |
|          | Примечание:<br>MS Word, Times New Roman, кегль 14, интервал 1,15, размер поля по 2 см, отступ абзаца 1-25 см, форматирование по шпирале                                                                                                    |                             |                   |                                                                                                |
| 1.4      | *с корректировкой изображений (совмещение графических файлов в единое изображение-файл):                                                                                                                                                   | 1 изображение (2 сегмента)  | 20-00             |                                                                                                |
|          | Примечание:<br>1. При сканировании документа форматом менее фА4 стоимость услуги не меняется<br>2. При корректировке изображений более 2-х сегментов, добавление каждого последующего сегмента увеличивает цену 1 изображения на 20 рублей |                             |                   |                                                                                                |
| <b>2</b> | <b>Распечатка информации с использованием:</b>                                                                                                                                                                                             |                             |                   |                                                                                                |
| 2.1      | *черно-белого принтера на бумаге библиотеки фА4:                                                                                                                                                                                           | 1 стр./фА 4                 | 5-00              | *Центральная районная библиотека им. В.Н. Ганичева                                             |
| 2.2      | - текст                                                                                                                                                                                                                                    | 1 стр./фА 4                 | 7-00              |                                                                                                |
| 2.3      | *черно-белого принтера на бумаге заказчика фА4                                                                                                                                                                                             | 1 стр./фА 4                 | 4-00              | *Детская библиотека<br>*Сельские филиалы                                                       |
| 2.4      | - текст                                                                                                                                                                                                                                    | 1 стр./фА 4                 | 6-00              |                                                                                                |
|          | - карты, рисунок, чертеж                                                                                                                                                                                                                   |                             |                   |                                                                                                |
| 2.5      | *черно-белого принтера на бумаге библиотеки фА3                                                                                                                                                                                            | 1 стр./фА 3                 | 10-00             |                                                                                                |
| 2.6      | - текст                                                                                                                                                                                                                                    | 1 стр./фА 3                 | 15-00             |                                                                                                |
|          | - карты, рисунок, чертеж                                                                                                                                                                                                                   |                             |                   |                                                                                                |
| 2.7      | *черно-белого принтера на бумаге заказчика фА3                                                                                                                                                                                             | 1 стр./фА 3                 | 8-00              |                                                                                                |
| 2.8      | - текст                                                                                                                                                                                                                                    | 1 стр./фА 3                 | 13-00             |                                                                                                |
|          | - карты, рисунок, чертеж                                                                                                                                                                                                                   |                             |                   |                                                                                                |
| 2.9      | *цветного струйного принтера на бумаге библиотеки фА4                                                                                                                                                                                      | 1 стр./фА 4                 | 10-00             | *Центральная районная библиотека им. В.Н. Ганичева                                             |
| 2.10     | - текст                                                                                                                                                                                                                                    | 1 стр./фА 4                 | 20-00             |                                                                                                |
|          | - карты, рисунок, чертеж                                                                                                                                                                                                                   |                             |                   |                                                                                                |
| 2.11     | *цветного струйного принтера на бумаге заказчика фА4                                                                                                                                                                                       | 1 стр./фА 4                 | 9-00              |                                                                                                |
| 2.12     | - текст                                                                                                                                                                                                                                    | 1 стр./фА 4                 | 19-00             |                                                                                                |
|          | - карты, рисунок, чертеж                                                                                                                                                                                                                   |                             |                   |                                                                                                |
| 2.13     | *цветного струйного принтера на бумаге библиотеки фА3                                                                                                                                                                                      | 1 стр./фА 3                 | 20-00             |                                                                                                |
| 2.14     | - текст                                                                                                                                                                                                                                    | 1 стр./фА 3                 | 40-00             |                                                                                                |
|          | - карты, рисунок, чертеж                                                                                                                                                                                                                   |                             |                   |                                                                                                |
| 2.15     | *цветного струйного принтера на бумаге заказчика фА3                                                                                                                                                                                       | 1 стр./фА 3                 | 18-00             |                                                                                                |
| 2.16     | - текст                                                                                                                                                                                                                                    | 1 стр./фА 3                 | 38-00             |                                                                                                |
|          | - карты, рисунок, чертеж                                                                                                                                                                                                                   |                             |                   |                                                                                                |
| <b>3</b> | <b>Запись информации:</b>                                                                                                                                                                                                                  |                             |                   |                                                                                                |
| 3.1      | - на съемные носители:                                                                                                                                                                                                                     | 1 прожиг                    | 35-00             | *Центральная районная библиотека им. В.Н. Ганичева                                             |
| 3.2      | на CD библиотеки                                                                                                                                                                                                                           | 1 прожиг                    | 50-00             |                                                                                                |
| 3.3      | на DVD библиотеки                                                                                                                                                                                                                          | 1 прожиг                    | 20-00             | *Детская библиотека<br>*Сельские филиалы                                                       |
| 3.4      | на CD заказчика                                                                                                                                                                                                                            | 1 прожиг                    | 30-00             |                                                                                                |
| 3.5      | на DVD заказчика                                                                                                                                                                                                                           | 1 прожиг                    | 20-00             |                                                                                                |
|          | Flash USB                                                                                                                                                                                                                                  | 1 запись                    | 20-00             |                                                                                                |
| <b>4</b> | <b>Поиск реферативных работ с помощью библиотекаря (в присутствии заказчика)</b>                                                                                                                                                           | 1 час                       | 150-00            | *Центральная районная библиотека им. В.Н. Ганичева<br>*Детская библиотека<br>*Сельские филиалы |
| <b>5</b> | <b>Подготовка тематических библиографических списков</b>                                                                                                                                                                                   | 1 список (30-40 источников) | 300-00            | *Центральная районная библиотека им. В.Н. Ганичева                                             |
|          | *возможна отправка по электронной почте                                                                                                                                                                                                    |                             |                   |                                                                                                |

|       |                                                                                           |                    |            |                                                                                                |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6     | Редактирование списков литературы в соответствии с ГОСТом (к научным работам заказчика)   | 1 описание         | 5-00       | *Центральная районная библиотека им. В.Н. Ганичева                                             |
| 7     | Набор текста:                                                                             |                    |            |                                                                                                |
| 7.1   | *печатного                                                                                | 1 стр./фА 4        | 20-00      | *Центральная районная библиотека им. В.Н. Ганичева                                             |
| 7.2   | *рукописного                                                                              | 1 стр./фА 4        | 35-00      | *Детская библиотека<br>*Сельские филиалы                                                       |
| 8     | Организация одного культурно-познавательного, образовательного тура:                      |                    |            | *Центральная районная библиотека им. В.Н. Ганичева<br>*Детская библиотека<br>*Сельские филиалы |
| 8.1   | *для взрослых                                                                             | 1 группа (10 чел.) | Договорная |                                                                                                |
| 8.2   | *для школьников                                                                           | 1 группа (10 чел.) | Договорная |                                                                                                |
| 9     | Предоставление автоматизированного рабочего места для самостоятельной работы пользователя | 1 час              | 40-00      | *Центральная районная библиотека им. В.Н. Ганичева<br>*Детская библиотека<br>*Сельские филиалы |
| 10    | Ксерокопирование документов в черно-белом формате                                         | 1 стр./фА 4        | 5-00       | *Центральная районная библиотека им. В.Н. Ганичева<br>*Детская библиотека<br>*Сельские филиалы |
| 11    | Печать фотографий на струйном принтере:                                                   |                    |            |                                                                                                |
| 11.1  | *фото на бумаге библиотеки размером 10х15 (А6)                                            | 1стр/фА6           | 12-00      | *Центральная районная библиотека им. В.Н. Ганичева                                             |
| 11.2  | *фото на бумаге заказчика размером 10х15 (А6)                                             | 1стр/фА6           | 10-00      |                                                                                                |
| 11.3  | *фото на бумаге библиотеки размером 15х21 (А5)                                            | 1стр/фА5           | 30-00      |                                                                                                |
| 11.4  | *фото на бумаге заказчика размером 15х21 (А5)                                             | 1стр/фА5           | 25-00      |                                                                                                |
| 11.5  | *фото на бумаге библиотеки размером 21х30 (А4)                                            | 1стр/фА4           | 60-00      |                                                                                                |
| 11.6  | *фото на бумаге заказчика размером 21х30 (А4)                                             | 1стр/фА4           | 50-00      |                                                                                                |
| 11.7  | *фото на бумаге библиотеки размером 30х40 (А3)                                            | 1стр/фА3           | 130-00     |                                                                                                |
| 11.8  | *фото на бумаге заказчика размером 30х40 (А3)                                             | 1стр/фА3           | 110-00     |                                                                                                |
| 12    | Изготовление переплета пластиковыми пружинами:                                            | 1 пружина          |            | *Центральная районная библиотека им. В.Н. Ганичева                                             |
| 12.1  | *без обложки                                                                              | d - 6 мм           | 27-00      |                                                                                                |
| 12.2  |                                                                                           | d - 8 мм           | 30-00      |                                                                                                |
| 12.3  |                                                                                           | d - 10 мм          | 36-00      |                                                                                                |
| 12.4  |                                                                                           | d - 12 мм          | 44-00      |                                                                                                |
| 12.5  |                                                                                           | d - 14 мм          | 52-00      |                                                                                                |
| 12.6  |                                                                                           | d - 16 мм          | 60-00      |                                                                                                |
| 12.7  |                                                                                           | d - 20 мм          | 68-00      |                                                                                                |
| 12.8  | *с обложкой                                                                               | d - 6 мм           | 52-00      |                                                                                                |
| 12.9  |                                                                                           | d - 8 мм           | 55-00      |                                                                                                |
| 12.10 |                                                                                           | d - 10 мм          | 61-00      |                                                                                                |
| 12.11 |                                                                                           | d - 12 мм          | 69-00      |                                                                                                |
| 12.12 |                                                                                           | d - 14 мм          | 77-00      |                                                                                                |
| 12.13 |                                                                                           | d - 16 мм          | 85-00      |                                                                                                |
| 12.14 |                                                                                           | d - 20 мм          | 93-00      |                                                                                                |
| 13    | Ламинирование пакетное                                                                    | 1 лист фА 4        | 40-00      | *Центральная районная библиотека им. В.Н. Ганичева                                             |
| 13.1  |                                                                                           | 1 лист фА 5        | 20-00      |                                                                                                |
| 14    | Отправка информации по электронной почте                                                  | 1 сообщение        | 20-00      | *Центральная районная библиотека им. В.Н. Ганичева<br>*Детская библиотека<br>*Сельские филиалы |
| 15    | Машинный перевод текстов с иностранных языков на русский и обратно                        | 1 стр./фА 4        | 20-00      | *Центральная районная библиотека им. В.Н. Ганичева<br>*Детская библиотека<br>*Сельские филиалы |
| 16    | Игра в детскую игровую приставку                                                          | 1 час              | 20-00      | *Детская библиотека                                                                            |
| 17    | Игра в XBOX 360                                                                           | 1 час              | 40-00      | *Центральная районная библиотека им. В.Н. Ганичева<br>*Детская библиотека                      |