

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»**

(в ред. постановлений администрации Ковровского района
от 11.11.2013 г. №1087, от 14.06.2016 г. №368)

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (в ред. постановления администрации Ковровского района от 14.06.2016 №368) (далее - административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальных услуг, создания комфортных условий для получателей муниципальных услуг и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по организации библиотечного обслуживания населения и комплектования библиотечных фондов.
2. Получателями муниципальной услуги являются любые юридические и физические лица (далее – пользователи).
3. Административный регламент разработан в соответствии с постановлением администрации Ковровского района от 21.10.2010 № 1023 «Об утверждении Порядка разработки административных регламентов».

**II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

1. Наименование муниципальной услуги: «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».
2. Муниципальную услугу предоставляет муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ковровская центральная районная библиотека» (далее – МБУК «ЦРБ») (сведения о месте нахождения и контактные данные приведены в Приложении № 1 к настоящему административному регламенту).
3. Результатом предоставления муниципальной услуги являются:
 - организация библиотечно-информационного обслуживания населения;
 - обеспечение свободного доступа граждан к информации и создание единого информационного пространства;
 - формирование библиотечного фонда с учетом образовательных

потребностей и культурных запросов населения, обработка фондов библиотек поселения и обеспечение его сохранности;
- ведение справочно-библиографического аппарата и пропаганда литературы через различные формы культурно-массовых мероприятий.

Процедура предоставления муниципальной услуги завершается:

- выдачей во временное пользование документа (электронного, аудиовизуального или печатного) из единого фонда МБУК «ЦРБ» по требованию пользователя через систему абонентов, читальных залов, библиотечных пунктов МБУК «ЦРБ»;
- выполнением библиотечных и информационных запросов (библиографических справок) о наличии документов в фондах МБУК «ЦРБ»;
- либо мотивированным отказом в выдаче документа или справки.

4. Срок предоставления муниципальной услуги:

- при личном (очном) обращении пользователя в МБУК «ЦРБ» предоставление муниципальной услуги осуществляется в день подачи запроса. Время выполнения муниципальной услуги составляет: при выдаче документа по требованию пользователя не более 15 минут.
- при письменном обращении заявителя в МБУК «ЦРБ» максимальный срок выполнения муниципальной услуги – 3 дня.

(п.4. в ред. постановления администрации Ковровского района от 11.11.2013 №1087)

5. Перечень правовых актов, непосредственно регулирующих исполнение муниципальной услуги:

- Федеральный закон от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 09.10.1992 г. №3612-1 «Основы законодательства РФ о культуре» с изменениями и дополнениями;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 7.07.2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральный закон от 27.04.1993 №4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;
- Закон Владимирской области от 28.04.1999 № 126 «О библиотечном деле и обязательном экземпляре документов»;
- Устав МБУК «Ковровская центральная районная библиотека».

6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги при обращении заявителя в МБУК «ЦРБ».

6.1. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги при записи в МБУК «ЦРБ», если заявителем выступает физическое лицо:

- паспорт гражданина РФ или иной документ, удостоверяющий личность;
- документы, удостоверяющие личность законных представителей (родителей, усыновителей или опекунов) заявителя, если заявителями являются несовершеннолетние в возрасте до 14 лет;

- письменное поручительство законных представителей (родителей, усыновителей или опекунов) заявителя, если заявителями являются несовершеннолетние в возрасте до 14 лет.

6.2. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги при записи в МБУК «ЦРБ», если заявителем выступает представитель юридического лица:

- паспорт гражданина РФ или иной документ, удостоверяющий личность;
- договор, заключенный между юридическим лицом и МБУК «ЦРБ» на информационно-библиотечное обслуживание юридического лица.

6.3. Перечень документов, необходимых при обращении в МБУК «ЦРБ» за получением муниципальной услуги для физических и юридических лиц:

- читательский формуляр (см. Приложение № 2);
- бланк запроса на библиографическую справку (см. Приложение № 3).

7. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги нет.

8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- завершение установленной законом процедуры ликвидации МБУК «ЦРБ», решение о которой принято учредителем;
- отсутствие запрашиваемых документов в МБУК «ЦРБ»;
- несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;
- обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- текст электронного обращения не поддается прочтению.

9. Муниципальная услуга и информация о ней предоставляются бесплатно.

10. Время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги при личном обращении граждан не должно превышать 15 минут.

(п.10 в ред. постановления администрации Ковровского района от 11.11.1013 №1087)

11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать 5 минут.

12. Требования к местам предоставления муниципальной услуги:

12.1. Помещения для исполнения муниципальной услуги размещаются в отдельных зданиях, или зданиях, оборудованных отдельным входом. На входе устанавливается стандартная вывеска с наименованием и режимом работы учреждения. На территории, прилегающей к месторасположению учреждения, оборудуются места для парковки автотранспортных средств.

Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и пользователей муниципальной услуги в соответствии с пожарными, санитарными и строительными нормами и правилами.

В помещениях для исполнения муниципальной услуги на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников.

В помещении для предоставления муниципальной услуги должны быть предусмотрены следующие помещения (или выделены зоны): читальный зал, абонемент, книгохранилище.

Помещения должны быть оснащены оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемых услуг.

К основному оборудованию, используемому в библиотеках, относится:

- 1) компьютерная техника;
- 2) аудиовизуальная техника; копировально-множительная техника;
- 3) стеллажи для хранения книг;
- 4) столы и стулья, кафедры для выдачи документов;
- 5) стеллажи - шкафы для книжных выставок;
- 6) технические средства и оборудование по пожарной безопасности;
- 7) каталожные шкафы;

МБУК «ЦРБ» обеспечивает создание инвалидам, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников, следующих условий доступности помещений, предназначенных для предоставления муниципальной услуги, в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

- условия беспрепятственного доступа к библиотекам;
- содействие инвалиду при входе в здания (помещения) библиотек и выходе из них, при необходимости с помощью персонала библиотеки;
- возможность самостоятельного передвижения по библиотеке в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с использованием помощи персонала;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения, оказание им помощи на территории библиотек;
- обеспечение допуска в здания, в которых предоставляются муниципальная услуга, или к месту предоставления услуги собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;
- оказание сотрудниками, предоставляющими муниципальную услугу, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию библиотек наравне с другими лицами.

В случае, если помещения МБУК «ЦРБ», предназначенные для выполнения муниципальной услуги, невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, директор МБУК «ЦРБ» по согласованию с учредителем до реконструкции или капитального ремонта учреждения должен принимать согласованные с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории муниципального района, меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления муниципальной услуги либо, когда это возможно, обеспечить предоставление муниципальной услуги по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

(в ред. постановления администрации Ковровского района от 14.06.2016 №368)

12.2. Места ожидания предоставления муниципальной услуги оборудуются информационными стендами, стульями для комфортного ожидания заявителей. Места заполнения запросов оборудуются столами (стойками) с

наличием бланков запросов и ручек для возможности оформления запросов.

12.3. Текстовая информация размещается на информационных стендах в помещениях, предназначенных для ожидания и предоставления муниципальной услуги. Стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны. Информационные стенды могут быть оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки.

Информационные стенды должны содержать актуальную и исчерпывающую информацию о предоставлении муниципальной услуги:

- текст административного регламента;
- адреса, номера телефонов и факсов, график работы, адрес электронной почты, адрес официального сайта МБУК «ЦРБ»;
- правила пользования библиотеками МБУК «ЦРБ»;
- алгоритм прохождения административных процедур;
- календарный план проведения мероприятий, рекомендации и информационные материалы, адресованные пользователям муниципальной услуги.

Предусмотреть надлежащее размещение оборудования и носителей информации для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов в библиотеки, ее оформление в доступной для инвалидов форме с учетом ограничений их жизнедеятельности.

Предусмотреть дублирование необходимой информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлопереводчика.

(в ред. постановления администрации Ковровского района от 14.06.2016 №368)

12.4. Информирование о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется также специалистами МБУК «ЦРБ» в ходе личного обращения граждан, с использованием средств телефонной связи, электронной почты, в сети Интернет, через издание и распространение рекламной продукции (буклеты, листовки).

Информирование (консультирование) производится по вопросам предоставления муниципальной услуги:

- о правилах пользования библиотеками МБУК «ЦРБ»;
- о порядке предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных;
- о методике поиска в базах данных МБУК «ЦРБ»;
- о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

- организационно-технические условия и материально-техническое оснащение, включая оборудование, документацию, обеспечивающие деятельность МБУК «ЦРБ», направленную на оказание муниципальной услуги;

Качество оказываемой муниципальной услуги характеризуют следующие показатели:

- положительная динамика количества зарегистрированных пользователей по сравнению с предыдущим годом;
- положительная динамика количества посещений по сравнению с предыдущим годом;
- положительная динамика количества обращений в библиотеку удаленных пользователей;
- соответствие среднего времени ожидания выполнения запроса при посещении МБУК «ЦРБ» на получение документов (справок), имеющих в библиотеке, заданным параметрам;
- ежегодный рост собственных баз данных МБУК «ЦРБ» на 2 тыс. записей;
- отсутствие обоснованных жалоб на предоставление муниципальной услуги.

14. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронном виде: В электронном виде муниципальная услуга предоставляется на сайте МБУК «ЦРБ» в круглосуточном режиме. Пользователь самостоятельно может получить информацию на запрос о наличии документов в фондах МБУК «ЦРБ». Для этого нужно зайти в раздел «Ресурсы», где осуществляется доступ к электронному каталогу, каталогу периодических изданий, выписываемых МБУК «ЦРБ», каталогу медиаизданий.

На сайте осуществляется доступ к оцифрованным изданиям, хранящимся в МБУК «ЦРБ», также в разделе «Ресурсы».

В целях доступности получения муниципальной услуги для людей с ограниченными возможностями здоровья по зрению обеспечить адаптацию официального сайта МБУК «ЦРБ» (<http://www.kovcrb.ru/>) в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению.

(в ред. постановления администрации Ковровского района от 14.06.2016 №368)

III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

1. Для оказания муниципальной услуги должны быть выполнены следующие процедуры, сопутствующие выполнению муниципальной услуги:

1.1. Формирование и организация документного библиотечного фонда. Процедура включает в себя текущее комплектование библиотечного фонда:

- подготовку заказа на издания, проведение закупки документов путем проведения конкурсных торгов;
- оформление подписки на периодические издания;
- докомплектование фонда;
- изучение и управление документным фондом.

1.2. Организация и ведение справочно-библиографического аппарата библиотеки; создание и ведение электронных баз данных. Процедура включает в себя:

-библиографическую обработку документов (составление библиографического описания, выбор первого элемента библиографической записи, формирование заголовка, систематизация и координатное индексирование, аннотирование, оформление других дополнительных элементов библиографической записи, редактирование библиографической записи);

-техническую обработку документов (штемпелевание, проставление инвентарного номера и шифра хранения документа, наклеивание кармашка, листка сроков возврата, оформление формуляра, а также необходимых служебных реквизитов);

-организацию каталогов и баз данных.

1.3. Работа по сохранности фонда. Процедура включает в себя:

- размещение фонда, его расстановку;

- создание оптимального режима хранения документов;

- комплекс мер по реставрации и консервации фонда, защиту (безопасность фонда).

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

- запись (перерегистрация) пользователя в МБУК «ЦРБ»;

- получение во временное пользование документа из единого фонда МБУК «ЦРБ»;

- выполнения библиотечных и информационных запросов (библиографических справок) о наличии документов в фондах МБУК «ЦРБ».

- мотивированный отказ в предоставлении услуги.

3. Административная процедура: запись (перерегистрация) пользователя в МБУК «ЦРБ».

3.1. Основанием для записи (перерегистрации) в МБУК «ЦРБ» является обращение пользователя в МБУК «ЦРБ». Запись пользователя производится при первом посещении во всех отделах и филиалах МБУК «ЦРБ». Перерегистрация пользователя производится в каждом текущем году при первом посещении МБУК «ЦРБ».

3.2. Формы и вид обращения пользователя в МБУК «ЦРБ», если заявителем выступает физическое лицо, обратившееся за записью в МБУК «ЦРБ»:

Наименование документа	Необходимость предоставления, в следующих случаях	При очной форме подачи документов	При заочной форме подачи документов	
		Бумажный вид	Бумажный вид	Бумажно-электронный вид
		Вид документа	Вид документа	Вид документа

Паспорт гражданина РФ или иной документ, удостоверяющий личность		Оригинал, предъявляется при обращении -	Копия	1. Скан-копия документа 2. Факсимильная копия документа
Документы, удостоверяющие личность законных представителей (родителей, усыновителей или опекунов) заявителя	В случае, если заявителями являются несовершеннолетние в возрасте до 14 лет	Оригинал, предъявляется при обращении	Копия	1. Скан-копия документа 2. Факсимильная копия документа
Письменное поручительство законных представителей (родителей, усыновителей или опекунов) заявителя	В случае, если заявителями являются несовершеннолетние в возрасте до 14 лет	Оригинал	Копия	1. Скан-копия документа 2. Факсимильная копия документа

3.3. Формы и вид обращения в МБУК «ЦРБ», если заявителем выступает представитель юридического лица, обратившийся за записью в МБУК «ЦРБ»:

Наименование документа	При очной форме подачи документов		При заочной форме подачи документов	
	Бумажный вид		Бумажный вид	Бумажно-электронный вид
	Вид документа		Вид документа	Вид документа
Паспорт гражданина РФ или иной документ, удостоверяющий личность	Оригинал, предъявляется при обращении		Копия	1. Скан-копия документа 2. Факсимильная копия документа
Договор, заключенный между юридическим лицом и МБУК «ЦРБ» на информационно-библиотечное обслуживание юридического лица	Копия		Копия	1. Скан-копия документа 2. Факсимильная копия документа

3.4. Работник МБУК «ЦРБ», отвечающий за предоставление муниципальной услуги, регистрирует (перерегистрирует) пользователя в регистре пользователей, знакомит заявителя с Правилами пользования библиотекой и оформляет читательский формуляр (см. Приложение № 2).

3.5. Результатом исполнения данной административной процедуры является запись (перерегистрация) пользователя в МБУК «ЦРБ».

3.6. Максимальный срок выполнения данной процедуры 5 минут.

4. Административная процедура: получение пользователем во временное пользование документа из единого фонда МБУК «ЦРБ». Пользователь может выбрать и получить документ во временное пользование через систему абонементов, читальных залов, библиотечных пунктов МБУК «ЦРБ».

4.1. Основанием для начала исполнения муниципальной услуги является обращение пользователя в МБУК «ЦРБ».

4.2. Форма и вид обращения пользователя (физического и юридического лица) в МБУК «ЦРБ» для получения документа из единого фонда МБУК «ЦРБ» во временное пользование:

Наименование документа	При очной форме подачи документов		При заочной форме подачи документов		
	Бумажный вид		Бумажный вид		Бумажно-электронный вид
	Вид документа	Кол-во	Вид документа	Кол-во	Вид документа
Читательский формуляр	Оригинал	1	Копия	1	1. Скан-копия документа 2. Факсимильная копия документа

4.3. Сотрудники МБУК «ЦРБ», ответственные за ведение учета, производят регистрацию пользователя на основании регистра пользователей и делают соответствующую запись в читательском формуляре (см. Приложение № 2).

4.4. Сотрудник МБУК «ЦРБ», ответственный за предоставление услуги, знакомит пользователя с правилами пользования библиотекой, с расстановкой фонда, консультирует о порядке доступа и методике поиска в справочно-библиографическом аппарате МБУК «ЦРБ», порядке и сроках выдачи документа во временное пользование.

4.5. Пользователь самостоятельно или с помощью сотрудника МБУК «ЦРБ» выбирает нужные ему документы из фонда МБУК «ЦРБ», которые регистрируются в читательском формуляре.

За каждый полученный экземпляр выбранного документа пользователь расписывается в своем читательском формуляре. От несовершеннолетнего пользователя в возрасте до 14 лет расписка не требуется.

На абонементе МБУК «ЦРБ» документы выдаются на дом сроком на 30 дней. В читальном зале документы выдаются только для работы в читальном зале в течение дня.

4.6. Максимальный срок исполнения данной процедуры 10 минут.

4.7. Результатом исполнения административной процедуры является:

- получение пользователем во временное пользование документа из единого фонда МБУК «ЦРБ».

5. Административная процедура: выполнение библиотечных и информационных запросов (библиографических справок) о наличии документов в фондах МБУК «ЦРБ».

5.1. Основанием для начала исполнения муниципальной услуги является обращение пользователя в МБУК «ЦРБ» с информационным запросом.

5.2. Форма и вид обращения пользователя (физического и юридического лица) в МБУК «ЦРБ».

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в следующих формах:

- в форме предоставления информации по запросу пользователя, поступившему при личном (очном) обращении или по телефону;

- в форме предоставления информации по запросу пользователя, поступившему письменно почтовой связью или по электронной почте;
- в форме публичного информирования на сайте Учреждения.

5.3. При личном (очном) обращении пользователя сотрудники МБУК «ЦРБ», ответственные за ведение учета, производят регистрацию пользователя на основании регистра пользователей и делают соответствующую запись в читательском формуляре (см. Приложение № 2).

5.4. Пользователь заполняет бланк запроса (см. Приложение №3) на выполнение библиографической справки, где формулирует содержание запроса.

5.5. Ответственный сотрудник МБУК «ЦРБ» определяет вид справки. Осуществляет с помощью справочного аппарата МБУК «ЦРБ» поиск необходимых документов для выполнения справки и заполняет ответ на запрос в бланке запроса.

5.6. При ответах на телефонные звонки специалисты МБУК «ЦРБ», осуществляющие предоставление административной процедуры, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, фамилии, имени и отчестве должностного лица, принявшего телефонный звонок.

При приёме запроса от пользователя бланк запроса на библиографическую справку заполняется работником МБУК «ЦРБ». Фиксируется содержание запроса, требуемая полнота источников, типы, виды и хронологические рамки запрашиваемых изданий.

5.7. Предоставление информации по запросам пользователей, поступившим почтовой связью или по электронной почте.

Основанием для начала предоставления административной процедуры является поступление в МБУК «ЦРБ» письменного обращения пользователя в виде почтового отправления, включая сообщения по электронной почте (далее – письменное обращение). Почтовые адреса и адреса электронной почты для направления письменных обращений указаны в настоящем административном регламенте. Письменное обращение пользователя оформляется в свободной форме с указанием электронного или почтового адреса, по которому нужно направить запрашиваемую информацию.

Ответственный сотрудник МБУК «ЦРБ», которому руководителем поручена подготовка информации, осуществляет подготовку ответа в доступной для восприятия пользователя форме, содержание которой максимально полно отражает объём запрашиваемой информации.

Срок подготовки ответа на письменное обращение не должен превышать 3 дней с момента регистрации обращения. Информация о результате оказания муниципальной услуги при заочной форме обращения может быть сообщена ответственным работником МБУК «ЦРБ» по телефону, направлена на адрес электронной почты, указанной получателем услуги, а также посредством смс-сообщения.

5.8. Предоставление муниципальной услуги в удаленном режиме через Интернет.

На сайте МБУК «ЦРБ» пользователь может получить информацию на свой запрос о составе библиотечных фондов. Пользователь самостоятельно обращается на сайт МБУК «ЦРБ» по адресу <http://kovcrb.ru> в раздел «Ресурсы» - «Электронный каталог» и самостоятельно осуществляет поиск информации с использованием электронного каталога, следуя правилам составления поискового запроса, представленным на главной странице электронного каталога.

5.9. Результатом выполнения данной административной процедуры является библиографическая справка – ответ на запрос пользователя в письменной или устной форме (см. Приложение №3).

Способ фиксации результата выполнения административной процедуры – бланк заказа на библиографическую справку и запись в дневнике работы структурного подразделения МБУК «ЦРБ».

5.10. Максимальный срок исполнения административной процедуры выполнение библиотечных и информационных запросов (библиографических справок): при личном (очном) обращении пользователя в МБУК «ЦРБ» - 15 минут, при письменном - до 3 дней.

(п. 5.10 в ред. постановления администрации Ковровского района от 11.11.2013 №1187)

б. Административная процедура: предоставление мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги.

б.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является обращение пользователя в МБУК «ЦРБ».

б.2. Сотрудник МБУК «ЦРБ», ответственный за ведение учета, производит регистрацию пользователя на основании регистра пользователей и делает соответствующую запись в читательском формуляре (см. Приложение № 2).

б.3. Пользователь заполняет бланк запроса на получение библиографической информации (см. Приложение № 3).

б.4. Ответственный сотрудник МБУК «ЦРБ» предоставляет заявителю мотивированный отказ на основании п. 8, ч. 2 данного административного регламента,

Форма (способ) получения документа, подтверждающего результат административной процедуры:

Наименование документа, подтверждающего результат услуги	Форма (способ) получения документа, подтверждающего результат услуги		
	Очная форма	Заочная форма	
	бумажный вид	бумажный вид (для отправки заказным письмом по почте)	бумажно-электронный вид
Письмо, содержащее отказ в предоставлении муниципальной услуги	Документ, заверенный рукописной подписью работника	Документ, заверенный рукописной подписью работника МБУК «ЦРБ», ответственного за предоставление муниципальной услуги	1. Скан-копия документа, сформированного в бумажном виде 2. Факсимильное сообщение, содержащее документ, сформированный в бумажном виде

6.5. Максимальный срок исполнения данной процедуры при личном (очном) обращении получателя в МБУК «ЦРБ» - 15 минут, при письменном - 3 дня.

IV. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляют управление культуры, молодежной политики и туризма администрации Ковровского района, руководитель МБУК «ЦРБ». Контроль включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей и заявителей муниципальной услуги, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц МБУК «ЦРБ».

2. Мероприятия по контролю за предоставлением муниципальной услуги проводятся в форме проверок. Проверки могут быть плановыми и оперативными. Оперативные проверки проводятся в случае поступления в управление культуры, молодежной политики и туризма администрации Ковровского района или в МБУК «ЦРБ» обращений физических или юридических лиц с жалобами на нарушение их прав и законных интересов, а также для проверки исполнения предписаний об устранении выявленных нарушений.

3. Текущий контроль за соблюдением действий по предоставлению муниципальной услуги осуществляется должностными лицами МБУК «ЦРБ», ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

4. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, сроки проведения проверок устанавливаются приказами начальника управления культуры, молодежной политики и туризма администрации Ковровского района и приказами директора МБУК «ЦРБ».

5. В случае выявления нарушений прав граждан по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ИЛИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ

(гл. V в ред. постановления администрации Ковровского района от 14.06.2016 №368)

1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, муниципальных служащих осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

2. Жалоба на действия (бездействия) и решения должностных лиц, муниципальных служащих, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги, подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме:

- специалистов МБУК «ЦРБ» - директору МБУК «ЦРБ»;
- директора МБУК «ЦРБ» - начальнику управления культуры, молодежной политики и туризма администрации Ковровского района;
- начальника управления культуры, молодежной политики и туризма администрации Ковровского района – главе администрации Ковровского района.

3. Жалоба может быть направлена:

- по почте по адресам: 601902, г. Ковров, ул. Абельмана, д. 86 (МБУК «ЦРБ», управление культуры, молодежной политики и туризма администрации Ковровского района); 6001900, г. Ковров, ул. Дегтярева, д. 34 (главе администрации Ковровского района);
- с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта администрации Ковровского района (<http://akrvo.ru>), официального сайта МБУК «ЦРБ» (<http://kovcrb.ru>);
- принята при личном приеме заявителя.

4. Жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа МБУК «ЦРБ» в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования является удовлетворение жалобы либо отказ в ее удовлетворении. Письменный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения об удовлетворении жалобы, либо отказе в удовлетворении жалобы. По желанию заявителя ответ о результатах рассмотрения жалобы также может быть направлен заявителю и в электронной форме.

6. Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы по существу всех поставленных в обращении вопросов.

**Сведения о муниципальном бюджетном учреждении
«Ковровская центральная районная библиотека»**

Почтовый адрес центральной районной библиотеки: 601902, Владимирская обл., г. Ковров, ул. Абельмана, д. 86;
Телефон: (49232) 2-28-25;
Электронный адрес: kovcrb@kovrov.ru;
Сайт: <http://kovcrb.ru>

Адреса и телефоны библиотек-филиалов
муниципального бюджетного учреждения культуры
«Ковровская центральная районная библиотека»

Наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу	Местонахождение учреждения, предоставляющего муниципальную услугу	Контактные телефоны	Электронный адрес
Ковровская центральная районная библиотека	601902, г. Ковров, ул. Абельмана, дом 86	(49232) 2-28-25	kovcrb@kovrov.ru
Бельковский филиал МБУК «ЦРБ»	601965, Ковровский район, д. Бельково, 105-а	-	ok-belko@yandex.ru
Большевсегодический филиал МБУК «ЦРБ»	601964, Ковровский район, с. Большие Всегодичи, ул. Центральная, д.58-а	-	bvseg@yandex.ru
Восходский филиал МБУК «ЦРБ»	601950, Ковровский район, п. Восход, ул. Полевая, д. 1	-	biblioteka.woshod@yandex.ru
Достиженский филиал МБУК «ЦРБ»	601954, Ковровский район, п. Достижение, ул. Фабричная, д.40	(49232) 7-60-33	dostigenie@yandex.ru

Ивановский филиал МБУК «ЦРБ»	601972, Ковровский район, с. Иваново, ул. Гагарина, д.9-а	(49232) 7-73-38	iv-esino@yandex.ru
Ильинский филиал МБУК «ЦРБ»	601953, Ковровский район, д. Ильино, ул. Центральная, д. 29	-	bibil@yandex.ru
Клязьминский филиал МБУК «ЦРБ»	601952, Ковровский район, с. Клязьминский Городок, ул. Школьная, д. 38	(49232) 7-63-73	starodub-855@yandex.ru
Крестниковский филиал МБУК «ЦРБ»	601940, Ковровский район, п. Крестниково, ул. Школьная, д.9	-	kresbib@yandex.ru
Красномаяковский филиал МБУК «ЦРБ»	601975, Ковровский район, п. Красный Маяк, ул. Маяковского, д.2	(49232) 7-53-60	krasmlib@yandex.ru
Краснооктябрьский филиал МБУК «ЦРБ»	601973, Ковровский район, п. Красный Октябрь, ул. Пионерская, д.65	(49232) 7-01-41	krobib@yandex.ru
Крутовский филиал МБУК «ЦРБ»	601969, Ковровский район, с. Крутово, ул. Танеева, д. 2	(49232) 7-61-91	krutovolib@yandex.ru
Малыгинский филиал МБУК «ЦРБ»	601962, Ковровский район, п. Малыгино, ул. Юбилейная, д.47-б	(49232) 7-95-53	mukmal08@yandex.ru
Мелеховский №1 филиал МБУК «ЦРБ»	601967, Ковровский район, п. Мелехово, ул. Советская, д.11	(49232) 7-89-47	melehovolib@mail.ru
Мелеховский №2 филиал МБУК «ЦРБ»	601966, Ковровский район, п. Мелехово, ул. Первомайская, д.94	(49232) 7-82-41	melexbiblio@yandex.ru
Новосельский филиал МБУК «ЦРБ»	601965, Ковровский район, п. Новый, ул. Школьная, д.1-а	(49232) 7-58-38	posnov16@yandex.ru
Павловский филиал МБУК «ЦРБ»	601977, Ковровский район, с. Павловское, ул. Советская, д. 9	(49232) 7-75-71	pavlolib@yandex.ru
Пакинский филиал МБУК «ЦРБ»	601960, Ковровский район, п. Пакино, ул. Труда, д.19	-	pakino09@yandex.ru
Пантелеевский филиал МБУК «ЦРБ»	601956, Ковровский район, с. Пантелеево, ул. Подгорица, д. 5	(49232) 7-56-30	pantel08@yandex.ru

Первомайский филиал МБУК «ЦРБ»	601978, Ковровский район, п. Первомайский, д.20	(49232) 7-83-93	perv1@mail.ru
Ручьевский филиал МБУК «ЦРБ»	601971, Ковровский район, д. Ручей, ул. Центральная, д.8-б	(49232) 7-57-48	ruchy09@yandex.ru
Санниковский филиал МБУК «ЦРБ»	601954, Ковровский район, с. Санниково, ул. Центральная, д.35	(49232) 7-55-73	elena180466@yandex.ru
Смолинский филиал МБУК «ЦРБ»	601974, Ковровский район, с. Смолино, ул. Дорожная, д.3-а	(49232) 7-71-47	cmol08@yandex.ru
Стародеревенский филиал МБУК «ЦРБ»	601951, Ковровский район, д. Старая, ул. Совхозная, д.31	-	starader@yandex.ru
Шевинский филиал МБУК «ЦРБ»	601942, Ковровский район, д. Шевинская, ул. Советская, д.35	-	libshe@yandex.ru
Юдихинский филиал МБУК «ЦРБ»	601956, Ковровский район, д. Юдиха, д.57	-	judiha@yandex.ru
Районная библиотека для детей и юношества	601966, Ковровский район, п. Мелехово, ул. Первомайская, д.94	(49232) 7-89-75	det7458@yandex.ru

Приложение №2
к административному регламенту
«Библиотечное, библиографическое
и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»
(в ред. постановления администрации Ковровского района
от 14.06.2016 № 368)

	МБУК «Ковровская центральная районная библиотека»				
	<hr/> библиотека-филиал ФОРМУЛЯР ЧИТАТЕЛЯ				
	№				
	Год				
	Фамилия _____				
	Имя _____				
	Отчество _____				

	Дата записи _____				
	Дата				
	регистрации _____				
	Правила библиотеки обязуюсь выполнять				

	подпись читателя				

БЛАНК ЗАПРОСА НА БИБЛИОГРАФИЧЕСКУЮ СПРАВКУ

от _____

Ф.И.О. (наименование юридического лица)

Адрес: _____

Телефон: _____

Адрес электронной почты: _____

СОДЕРЖАНИЕ ЗАПРОСА

Прошу предоставить мне следующую информацию

Информацию прошу предоставить:

- лично
 - по почте
 - по телефону
 - по электронной почте
- (нужное подчеркнуть)

(подпись)

«__» _____ Г.

ОТВЕТ НА ЗАПРОС

(подпись исполнителя)

«__» _____ Г.