

**Приказ Комитета по культуре Ленинградской области  
от 15 июня 2009 г. N 45  
"Об утверждении административного регламента комитета  
по культуре Ленинградской области по предоставлению  
государственной услуги "Библиотечное обслуживание"**

В соответствии с Планом мероприятий по реализации программы проведения административной реформы в Ленинградской области и в целях оптимизации деятельности Комитета по культуре Ленинградской области,

приказываю:

1. Утвердить прилагаемый **административный регламент** комитета по культуре Ленинградской области по предоставлению государственной услуги "Библиотечное обслуживание".

2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Председатель комитета

В. Б. Богуш

**Административный регламент  
комитета по культуре Ленинградской области по предоставлению  
государственной услуги "Библиотечное обслуживание\*"  
(утв. **приказом** комитета по культуре Ленинградской области  
от 15 июня 2009 г. N 45)**

**Общие положения**

1.1. Настоящий Административный регламент (далее - регламент) разработан в целях повышения качества предоставления, доступности и создания комфортных условий для получения государственной услуги "Библиотечное обслуживание" (далее - государственная услуга)

1.2. Государственная услуга предоставляется подведомственными учреждениями комитета по культуре Ленинградской области: Ленинградским областным государственным учреждением культуры "Ленинградская областная универсальная научная библиотека" (далее - ЛОУНБ) и Государственным учреждением культуры "Ленинградская областная детская библиотека" (далее - ЛОДБ)

1.3. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:  
**Конституцией** Российской Федерации ("Российская газета", 25.12.1993 г. N 237);  
**Гражданским кодексом** Российской Федерации, **частью 4** от 24.11.2006 г. (Российская газета от 22.12.2006, N 289)

**Федеральным законом** от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" ("Российская газета" от 07.04.1992 г.,) (в ред. **от 25.10.2007 г.**)

**Федеральным законом** от 9 октября 1992 года N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" ("Российская газета", 17.11.1992, N 248); (ред. **от**

29.12.2006) (с изм. и доп., вступающими в силу с 01.01.2008) в данном виде документ опубликован не был.

Федеральным законом от 29 декабря 1994 года N 78-ФЗ "О библиотечном деле", ("Российская газета", 17.01.1995, N 11-12), (ред. от 27.10.2008) в данном виде документ опубликован не был.

Федеральным законом от 27 июля 2006 года N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" ("Российская газета", 29.07.2006, N 165);

Федеральным законом от 29 декабря 1994 года N 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов" ("Российская газета", от 17 января 1995 г. N 11-12), (с изменениями от 26.03.2008) в данном виде документ опубликован не был.

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 03 июля 1996 г. N 1063-р "О социальных нормативах и нормах" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, N 29, ст. 3504); (с изм. от 13 июля 2007 г. N 923-р)

Постановлением Министерства труда и социального развития от 03.02.1997 N 6 "Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках"

Областным Законом от 01.12.1997 N 51-оз "Об обязательном библиотечном экземпляре документов на территории Ленинградской области". ("Вести", от 17 февраля 1998 г. N 18)

Уставом Ленинградского областного государственного учреждения культуры "Ленинградская областная универсальная научная библиотека", утвержденным приказом Комитета по культуре Ленинградской области, от 20 октября 2003 г. N 178

Уставом Государственного учреждения культуры "Ленинградская областная детская библиотека", от 10 октября 2005 г., утвержденным приказом N 141 (с изменениями от 23 марта 2007 г., N 22)

Правилами пользования Библиотекой, утвержденными директором ЛОУНБ от 26.04.2004 г. N 25-А

Правилами пользования детской библиотекой, принятыми на общем собрании коллектива и утвержденными директором ЛОДБ 06.01.1997 г.

1.4. Результат предоставления государственной услуги - выдача пользователям во временное пользование документов\*\*, фиксируемая в бланках первичной отчетности в соответствии с ГОСТом 7.20-2000 Библиотечная статистика; предоставление информации в соответствии с запросами пользователей на основании локальных нормативно-правовых актов по основной деятельности

1.5. Потребителями государственной услуги (далее - пользователями) являются юридические лица независимо от организационно-правовой формы и физические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

## 2. Требования к порядку исполнения государственной услуги

2.1. Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги

2.1.1. Государственная услуга предоставляется по адресам:

193144, Санкт-Петербург, улица Кирилловская, д. 19 - ЛОУНБ ежедневно, кроме воскресенья, с 9.30 до 20 часов, в предвыходные и предпраздничные дни до 19.00.

192104, Санкт-Петербург, пр. Мориса Тореза, д. 32 - ЛОДБ, ежедневно, кроме воскресенья, с 9.30 до 18 часов, в предпраздничные дни до 17.00, санитарный день - каждый последний день месяца.

Информирование о правилах предоставления государственной услуги осуществляется

специалистами ЛОУНБ и ЛОДБ в ходе личного обращения пользователей и с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной почты, посредством размещения в сети Интернет на сайте ЛОУНБ (<http://www.reglib.spb.ru>), на сайтах ЛОДБ (<http://www.deti.spb.ru>, <http://www.pogodin.lodb.ru>, <http://www.ringbook.lodb.ru>) а также на сайте Правительства Ленинградской области (<http://www.lenobl.ru/culture/cul/library/lounb>), изданий информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.), размещения информации на стендах.

Сведения о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок), адресах электронной почты муниципальных библиотек области, обращение в которые необходимо для предоставления государственной услуги, размещаются на сайте ЛОУНБ (адрес), на Региональном сайте детских библиотек (<http://www.deti.spb.ru>) и приводятся в приложении к административному регламенту.

2.1.2. Номера телефонов для справок:

ЛОУНБ: 274-87-67, 274-97-64, 577-42-36 Факс: 274-73-20

ЛОДБ: 552-53-80, 552-33-17, т/факс 552-95-45

2.1.3. Электронный адрес:

ЛОУНБ: [info@reglib.ru](mailto:info@reglib.ru)

ЛОДБ: [lodb@rcl.spb.ru](mailto:lodb@rcl.spb.ru)

2.1.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан и юридических лиц должностные лица и специалисты ЛОУНБ и ЛОДБ информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании отдела ЛОУНБ или ЛОДБ, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Консультации (справки) по вопросам предоставления государственной услуги осуществляются специалистами ЛОУНБ и ЛОДБ при личном обращении и посредством телефона, электронной почты. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги
- Поиск и выбор источников информации
- Состав фонда ЛОУНБ и ЛОДБ и наличие конкретных документов
- Возможности удовлетворения запросов с помощью других библиотек
- Правила пользования документами или их копиями по межбиблиотечному абонементу из других библиотек
- Правила пользования ЛОУНБ и ЛОДБ
- Правила пользования документами в электронном виде
- Правила пользования Виртуальной справкой
- Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления государственной услуги

2.2. Сроки исполнения предоставления государственной услуги

2.2.1. Предоставление государственной услуги производится в сроки, определенные [Постановлением](#) Министерства труда и социального развития от 03.02.1997 N 6 "Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках"

2.2.2. Время ожидания в очереди в читальном зале Библиотеки не превышает 15 минут с момента получения специалистом читального зала Библиотеки, ответственным за предоставление государственной услуги, соответствующего обращения от пользователя, оформленного в соответствии с требованиями настоящего регламента.

2.2.3. Срок выполнения заявки по МБА (межбиблиотечному абонементу) с момента

подачи заявки:

- 5 рабочих дней - для оригиналов и перенаправлении в другие библиотеки;
- 10 рабочих дней - при дополнительном библиографическом поиске.

2.3. Перечень оснований для приостановления предоставления государственной услуги либо отказа в предоставлении государственной услуги

2.3.1. Основанием для приостановления либо отказа в предоставлении государственной услуги является:

- отсутствие документов, требуемых настоящим регламентом,
- нарушение Правил пользования Библиотекой
- причинение ущерба Библиотеке
- нарушение правил заполнения бланков документов, требуемых настоящим регламентом

2.3.2. Отказ в предоставлении государственной услуги по этим основаниям может быть обжалован в органе социальной защиты населения и/или в суде.

2.4. Требования к местам предоставления государственной услуги:

2.4.1. помещения, предназначенные для предоставления государственной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим [правилам и нормативам](#) "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.1340-03", [Правилам](#) пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ -13-01-94), введенным в действие приказом Министерства культуры РФ от 01.11.1994 N 736 нормам охраны труда. Рабочие места специалистов библиотеки аттестованы, оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать оказание государственной услуги; обеспечивается доступ в Интернет; выделяются расходные материалы, канцелярские товары.

2.4.2. Текстовая информация размещается на информационных стендах с карманами формата А 4 в помещениях, предназначенных для предоставления государственной услуги. Сведения об информационных материалах, визуальная и мультимедийная информация отражена на сайте ЛОУНБ (<http://www.reglib.spb.ru>), на сайтах ЛОДБ (<http://www.deti.spb.ru>, <http://www.pogodin.lodb.ru>, <http://www.ringbook.lodb.ru>), на сайте Правительства (<http://www.lenobl.ru/culture/cul/library/lounb>).

2.4.3. Места ожидания и предоставления государственной услуги, оборудуются:

- Информационными стендами.
- Стульями и столами (стойками) для возможности оформления документов и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.
- пользовательскими компьютерами с доступом в Интернет
- Мебелью обеспечивающей комфорт пользователям
- Первичными средствами пожаротушения
- Автоматической системой оповещения людей о ЧС

**ГАРАНТ:** Нумерация подпунктов приводится в соответствии с источником

2.4.5. Помещение оборудовано входом для свободного доступа пользователей. На входе в здания, где предоставляется государственная услуга, установлены вывески с наименованием ЛОУНБ и ЛОДБ

2.5. Перечень необходимых для предоставления государственной услуги документов

- Документ, удостоверяющий личность (паспорт или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации), или аналогичный документ одного из законных представителей ребенка - для лиц, не достигших

14 лет.

- **Читательский формуляр** - документ, заполняемый специалистом Библиотеки, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, о выданных пользователю и возвращенных им документах.

- **Контрольный листок** - документ, отмеченный специалистом и предъявляемый пользователем при выходе из библиотеки. Предназначен для учета посещений пользователем подразделений библиотеки, контроля за выданными и возвращенными документами.

- **Листок читательского требования на документ** - бланк, заполняемый пользователем с указанием по установленной форме исходящих данных документа: фамилии, имени, отчества пользователя и N его читательского билета, предназначен для поиска и выдачи документа.

- **Читательский билет** - документ, заполняемый специалистом библиотеки, дающий право пользования читальными залами библиотеки с момента его оформления и до перерегистрации.

- **Бланк-заказ документов по межбиблиотечному абонементу (далее - МБА)** - документ, дающий право получить запрашиваемое издание из фондов библиотеки-держателя любого запрашиваемого документа.

- Договор, дающий право на получение государственной услуги - для библиотек, организаций, учреждений, муниципальных образований, где будет предоставлена государственная услуга пользователям, не имеющим возможности в силу удаленности местожительства посещать библиотеки.

- Электронный бланк-заказ на сайтах библиотек;

Перечень необходимых для предоставления государственной услуги в конкретной библиотеке документов уточняется в Правилах пользования каждой библиотеки и в Уставах библиотек.

Требования к документам, предоставляемым пользователями:

Листок читательского требования на документ, Бланк-заказ по МБА заполняются на специальных бланках разборчивым подчерком, без произвольных сокращений. Образцы оформления документов и Бланки, необходимых для предоставления государственной услуги предоставляются ЛОУНБ и ЛОДБ в удобном для пользователей месте (зал каталога, читальный зал)

2.6. Государственная услуга осуществляется бесплатно.

### **3. Административные процедуры**

3.1. Прием и регистрация пользователей.

3.1.1. Основанием для начала административного действия является личное обращение пользователя в ЛОУНБ или в ЛОДБ.

3.1.2. Ответственным за предоставление услуги является Должностное лицо ЛОУНБ или ЛОДБ.

3.1.3. Порядок действий:

- оформление документов на право получения государственной услуги: запись пользователя в ЛОУНБ и/или ЛОДБ, оформление читательского билета, заполнение регистрационной карточки, читательского формуляра специалистом Библиотеки, выдача контрольного листка, и/или заполнение регистрационной формы на сайте ЛОУНБ и на сайте ЛОДБ;

- ознакомление с Правилами пользования ЛОУНБ, ЛОДБ и другими локальными нормативно-правовыми актами по основной деятельности, регламентирующими

библиотечную деятельность, а также Правилами пользования Виртуальной справкой (Службой "Спроси у библиотекаря" ЛОДБ).

3.1.4. При оформлении документов на право получения государственной услуги используются Правила пользования ЛОУНБ, утвержденные приказом директора ЛОУНБ и Правила пользования ЛОДБ, утвержденные директором ЛОДБ.

3.1.5. Результатом административного действия является оформление в установленном порядке документов на право получения государственной услуги.

3.2. Выдача пользователю документа во временное пользование и информации в соответствии с запросами пользователей.

3.2.1. Основанием для начала административного действия является личное обращение пользователя в ЛОУНБ или в ЛОДБ.

3.2.2. Должностное лицо ЛОУНБ или ЛОДБ.

3.2.3. Порядок действий:

- оформление пользователем в письменной, а также электронной форме запроса на выдачу требуемого документа на бланке читательского требования или информации в виртуальном режиме - для пользователей ЛОУНБ;

- запрос в устной форме, оформление пользователем в письменной или электронной форме запроса, а также самостоятельный выбор документов, находящихся в открытом доступе - для пользователей ЛОДБ;

- выполнение специалистом ЛОУНБ или ЛОДБ запроса пользователя, осуществление выдачи документа в соответствии со спецификой требуемого документа на любом носителе, в том числе в электронных сетях в соответствии со спецификой требуемого документа;

- фиксация выдачи изданий в соответствии с ГОСТ, регистрация выполненных запросов.

3.2.4. Выдача пользователю документа во временное пользование и информации в соответствии с запросами пользователей осуществляются в соответствии с Правилами пользования ЛОУНБ, утвержденными приказом директора ЛОУНБ и Правилами пользования ЛОДБ, утвержденными директором ЛОДБ.

3.2.5. Результатом административного действия является выдача пользователю документа во временное пользование и информации в соответствии с запросами пользователей.

3.3. Порядок предоставления книг по МБА.

3.3.1. Выполнение заявки по МБА.

3.3.2. Основанием для начала административного действия является личное обращение пользователя в ЛОУНБ или в ЛОДБ.

3.3.3. Порядок действий:

- заполнение пользователем бланка-заказа, подписанного лицом, ответственным за работу МБА;

- регистрация, полученного бланка - заказа, оформленного в соответствии с требованиями ГОСТ 7.1-84, ГОСТ 7.11-78, ГОСТ 7.12-77, в адресной картотеке;

- поиск запрошенного документа по существующим каталогам, базам данных, библиографическим указателям. Фиксация результатов поиска на оборотной стороне 1 части бланка- заказа;

- перенаправление заказа в Российскую национальную библиотеку или в другие региональные центры - при отсутствии запрашиваемого документа в фонде;

- получение документа из фонда библиотеки держателя;

- выдача документа пользователю;

- почтовая отправка документа с указанием даты выдачи и реквизитов.

3.3.4. Административные действия осуществляются в соответствии с Правилами пользования ЛОУНБ, утвержденными приказом директора ЛОУНБ и Правилами пользования

ЛОДБ, утвержденными директором ЛОДБ.

3.3.5. Результатом административного действия является выполнение заявки в установленном порядке.

#### **4. Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги**

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги и принятием решений осуществляется специалистами, ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги

4.2. Персональная ответственность должностных лиц и специалистов закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства

4.3. Пользователи ЛОУНБ и/или ЛОДБ могут заявить о нарушениях своих прав и законных интересов, противоправных действий, нарушении срока выполнения услуги, некорректном поведении, нарушении положения Административного регламента, Правил пользования ЛОУНБ и/или ЛОДБ лично, по телефону и по электронной почте библиотеки.

#### **5. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении государственной функции (предоставлении государственной услуги)**

5.1. В части досудебного обжалования:

5.1.1. Пользователь вправе заявить о нарушениях своих прав и законных интересов, противоправных решениях, нарушении срока, некорректном поведении, нарушении положения Административного регламента лично, по телефону, по почте и по электронной почте Департамента. Рассмотрение обращений осуществляется в порядке предусмотренном [Федеральным законом](#) от 02.05.2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

5.1.2. предметом обжалования могут быть действия (бездействия) и решения, нарушающие права и свободы пользователя.

5.1.3. Вышестоящие в порядке подчиненности орган, объединение, должностное лицо обязаны рассмотреть жалобу в месячный срок. Если пользователю в удовлетворении жалобы отказано или он не получил ответа в течение месяца со дня ее подачи, он вправе обратиться с жалобой в суд.

5.2. В части судебного обжалования:

5.2.1. Каждый пользователь вправе обратиться с жалобой в суд, если считает, что неправомерными действиями (решениями) государственных органов, учреждений, предприятий и их объединений. Общественных объединений или должностных лиц, государственных служащих нарушены его права и свободы.

5.2.2. Для обращения в суд с жалобой устанавливаются следующие сроки:

Три месяца со дня, когда пользователю стало известно о нарушении его прав;

Один месяц со дня получения пользователем письменного уведомления об отказе вышестоящего органа, объединения, должностного лица в удовлетворении жалобы или со дня истечения месячного срока после подачи жалобы. Если пользователем не был получен не нее письменный ответ.

---

\* **Обслуживание библиотечное** - совокупность разных видов деятельности библиотеки по удовлетворению потребностей ее пользователей путем предоставления

библиотечных услуг (п. 3.2.2.4. ГОСТа 7.0.-99)

**\*\* Документ** - материальный носитель с зафиксированной на нем в любой форме информацией в виде текста, звукозаписи, изображения и (или) их сочетания, который имеет реквизиты, позволяющие его идентифицировать, и предназначен для передачи во времени и в пространстве в целях общественного использования и хранения;