

**Администрация
Кировского муниципального района Ленинградской области**

УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
администрации Кировского муниципального района Ленинградской области

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 05 мая 2016 года № 12

**Об утверждении административного регламента
по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому
аппарату библиотек, базам данных»**

В целях реализации положений Распоряжения Губернатора Ленинградской области от 06.05.2010г. № 300-рг «Об утверждении Плана мероприятий по проведению административной реформы в Ленинградской области в 2010 году», Распоряжения Губернатора Ленинградской области от 16.06.2010 г. №394-рг «Об утверждении Плана поэтапного перехода на предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде в Ленинградской области органами исполнительной власти и органами местного самоуправления Ленинградской области, а также учреждениями Ленинградской области и муниципальными учреждениями» и Постановлением правительства Ленинградской области от 30.06.2010 г. №156 «О формировании и ведении Реестра государственных и муниципальных услуг (функций) Ленинградской области»:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных», предоставляемый библиотеками муниципального казенного учреждения культуры «Центральная межпоселенческая библиотека».

2. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на руководителя муниципального казенного учреждения культуры «Центральная межпоселенческая библиотека».

Начальник Управления культуры



ПОДПИСЬ

Е. В. Неделько

УТВЕРЖДЕН

распоряжением Управления культуры
администрации Кировского
муниципального района
Ленинградской области

от 05 мая 2016 года № 12

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату
библиотек, базам данных»**

1. Общие положения

Настоящий Административный регламент (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления, доступности и создания комфортных условий для получения муниципальной услуги.

1.1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее – муниципальная услуга).

1.2. Наименование организаций, предоставляющих муниципальную услугу:

1.2.1. Муниципальную услугу предоставляют библиотеки муниципального казенного учреждения культуры «Центральная межпоселенческая библиотека» (далее - МКУК «ЦМБ»).

1.3. Информация о месте нахождения и графике работы учреждений указана в приложении № 1.

1.4. Адрес портала государственных и муниципальных услуг Ленинградской области в сети Интернет (ПГУ ЛО): www.gu.lenobl.ru.

Адрес Единого Портала государственных и муниципальных услуг (функций) в сети Интернет (ЕПГУ): www.gosuslugi.ru.

Адрес официального сайта Администрации Кировского муниципального района Ленинградской области в сети Интернет: kirovsk-reg.ru.

Адрес официального сайта МКУК «ЦМБ» в сети Интернет: www.kirovsk.47lib.ru/

ПГУ ЛО, ЕПГУ и официальный сайт Администрации в сети Интернет содержит информацию о предоставлении муниципальной услуги, а также об ОМСУ и учреждениях, предоставляющих муниципальную услугу.

1.5. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе ее предоставления, может быть получена:

а) устно - по адресу, указанному в пункте 1.3 настоящего Регламента в приемные дни, а также по справочному телефону, указанному в пункте 1.3 настоящего Регламента.

Время консультирования при личном обращении не должно превышать 15 минут.

б) письменно - путем направления почтового отправления по адресу, указанному в пункте 1.3 настоящего Регламента (ответ направляется по адресу, указанному в запросе).

в) по справочному телефону, указанному в пункте 1.3. Регламента.

При ответах на телефонные звонки должностное лицо учреждения подробно в вежливой форме информируют заявителя. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения.

В случае если должностное лицо учреждения не уполномочено давать консультации, заявителю сообщается номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

В случае если вопрос требует предварительной подготовки и анализа информации, заявителю предлагается направить запрос в письменной форме.

г) по электронной почте путем направления запроса по адресу электронной почты, указанному в пункте 1.3 настоящего Регламента (ответ на запрос, направленный по электронной почте, направляется в виде электронного документа на адрес электронной почты отправителя запроса).

1.6. Текстовая информация, указанная в пунктах 1.3 - 1.5 Регламента, размещается на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на ПГУ ЛО, официальном сайте Администрации, в сети Интернет.

1.7. Заявителями, обратившимися за получением муниципальной услуги, могут быть:

- юридические лица независимо от организационно-правовой формы;
- физические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование услуги: «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».

2.2. Наименование организаций, предоставляющих муниципальную услугу: муниципальную услугу предоставляют библиотеки МКУК «ЦМБ».

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является: предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги при индивидуальном устном консультировании не должен превышать 15 минут;

при обращении в письменном виде – в срок не более пяти рабочих дней, следующих за днем регистрации запроса.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 («Российская газета», № 237, 25.12.1993);

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», № 168, 30.07.2010; «Собрание законодательства РФ», 02.08.2010, № 31, ст. 4179) (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ);

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета», № 202, 08.10.2003);

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» («Российская газета», № 165, 29.07.2006);

- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации («Российская газета», № 95, 05.05.2006, «Собрание законодательства РФ», 08.05.2006, № 19, ст. 2060, «Парламентская газета», № 70-71, 11.05.2006);

- Федеральный закон от 9 октября 1992 года № 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1) (ред. от 21.07.2014)(с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2015);

- Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (ред. от 08.06.2015);

- Закон Ленинградской области от 03.07.2009 № 61-оз «Об организации библиотечного обслуживания населения Ленинградской области общедоступными библиотеками»;

- Областной закон Ленинградской области от 30.12.2009 № 116-оз «Об обязательном экземпляре документов Ленинградской области»;

- Приказ Министерства культуры РФ от 30.12.2014 №2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках»;

- иные правовые акты.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем.

Для предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных в стенах учреждения заявитель подает в МКУК «ЦМБ» следующие документы:

- 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 (для получения муниципальной услуги в стенах библиотеки).

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

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

2.7. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрены.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

В приеме документов может быть отказано в следующих случаях:

- отсутствие оригиналов документов, указанных в перечне (в случае необходимости представления оригиналов);

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

Основаниями для отказа в предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных являются:

- отсутствие документов, требуемых настоящим регламентом;
- нарушение правил заполнения бланков документов, требуемых настоящим регламентом;
- технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с Интернетом.

2.10. Муниципальная услуга предоставляется учреждением бесплатно.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет не более 15 минут.

2.12. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Запрос заявителя о предоставлении муниципальной услуги регистрируется в учреждении в следующие сроки:

- при личном обращении – в день поступления запроса,
- при обращении в письменном виде - не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления запроса.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.13.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях учреждения.

2.13.2. Вход в здание (помещение) и выход из него оборудуются информационными табличками (вывесками), содержащими информацию о режиме его работы, а также лестницами с поручнями и пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить свободный доступ лиц с ограниченными возможностями передвижения, включая лиц, использующих кресла-коляски. Вход в помещение содержит информацию о контактных номерах телефонов для вызова работника библиотеки. При необходимости инвалиду предоставляется помощник из числа работников библиотеки.

2.13.3. Характеристики помещений приема и выдачи документов в части объемно-планировочных и конструктивных решений, освещения, пожарной безопасности, инженерного оборудования должны соответствовать требованиям нормативных документов, действующих на территории Российской Федерации.

2.13.4. Места ожидания и места информирования должны предусматривать, места доступные для инвалидов, оборудованные стульями, скамьями, кресельными секциями и столами для оформления документов. Предусмотреть наличие мест повышенного удобства с дополнительным местом для собаки-поводыря и устройств для передвижения инвалида (костылей, ходунков), а также визуальной, текстовой, мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

2.13.5. Обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

2.14. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.14.1. Показатели доступности муниципальной услуги:

1) равные права и возможности при получении муниципальной услуги для заявителей;

2) транспортная доступность к месту предоставления муниципальной услуги;

3) обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;

4) режим работы учреждения, обеспечивающий возможность подачи заявителем запроса о предоставлении муниципальной услуги в течение рабочего времени;

5) возможность получения полной и достоверной информации о муниципальной услуге по телефону, на официальном сайте органа, предоставляющего услугу, посредством ЕПГУ, либо ПГУ ЛО.

2.14.2. Показатели качества муниципальной услуги:

1) соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;

2) соблюдение требований стандарта предоставления муниципальной услуги;

3) удовлетворенность заявителя профессионализмом должностных лиц учреждения при предоставлении услуги;

4) соблюдение времени ожидания в очереди при подаче запроса и получении результата;

5) осуществление не более одного взаимодействия заявителя с должностными лицами учреждения при получении муниципальной услуги.

6) отсутствие жалоб на действия или бездействия должностных лиц учреждения, поданных в установленном порядке.

7) обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов к помещениям, в которых осуществляется муниципальная услуга.

2.15. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в МФЦ и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

2.16. Предоставление муниципальной услуги посредством МФЦ не предусмотрено.

2.17. Предоставление муниципальной услуги в электронной форме

осуществляется посредством удалённого подключения к сайту учреждения, а также посредством ЕПГУ либо ПГУ ЛО в следующем порядке:

2.17.1. Предоставление муниципальной услуги в электронном виде осуществляется при технической реализации услуги на ПГУ ЛО и/или на ЕПГУ.

Деятельность ЕПГУ и ПГУ ЛО по организации предоставления муниципальной услуги осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.17.2. Для получения муниципальной услуги через ЕПГУ или через ПГУ ЛО заявителю необходимо предварительно пройти процесс регистрации в Единой системе идентификации и аутентификации (далее – ЕСИА).

2.17.3. Для получения муниципальной услуги через ПГУ ЛО заявителю необходимо:

пройти идентификацию и аутентификацию в ЕСИА;

в личном кабинете выбрать требуемую услугу в перечне услуг, оказываемых на ПГУ ЛО, и перейти на страницу, содержащую описание этой услуги.

В результате произведенного выбора заявителю будет предоставлена ссылка на сайт учреждения, содержащий доступ к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

2.18. Получение для инвалидов в доступной форме информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения муниципальной услуги документов, о совершении им других необходимых для получения муниципальной услуги действий, сведений о ходе предоставления муниципальной услуги.

2.19. Наличие возможности получения инвалидами помощи (при необходимости) от работника библиотеки для преодоления барьеров, мешающих получению услуг наравне с другими лицами.

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

3.1. Получение услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, не требуется.

3.2. Результатом осуществления муниципальной услуги является предоставление заявителю информации сведений:

- о наличии в библиотечных фондах конкретного документа (в стенах библиотеки; по телефону; через Интернет);

- о составе библиотечных фондов через систему каталогов, картотек и другие формы библиотечного информирования (в стенах библиотеки; через сайт библиотеки) посредством организации доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, книжных выставок; создания системы библиографических пособий (указателей, списков литературы, путеводителей по информационным ресурсам ЦБС, информации о краеведческой деятельности библиотек и др.);

- оказание консультативной помощи в поиске и выборе источников информации (в стенах библиотеки; по телефону; через Интернет, СПС «Консультант Плюс»).

3.3. Конечным результатом осуществления услуги являются:

- предоставление документа или его копии во временное пользование на различных типах носителей информации;
 - предоставление библиографической информации о конкретном документе из фонда библиотеки, содержащей данные, необходимые для идентификации документа и его разыскания в фонде:

- автор,
- заглавие,
- место и год издания,
- количество страниц,
- шифр хранения.

3.4. Библиографическая информация предоставляется в следующих формах:

- устной; визуальной (изображение на экране монитора компьютера при обращении к электронному каталогу; поисковым информационным системам в Интернет);

- письменной при обращении в "Виртуальную справочную службу" через веб-сайт библиотеки;

- предоставление консультации (индивидуальной или групповой) по поиску и выбору источников информации;

(Приложение № 2 к Регламенту).

3.5. Электронные копии документов, не являющиеся объектам авторского права, предоставляются пользователю в графическом или ином формате.

3.6. При отсутствии в библиотеке запрашиваемой библиографической информации и/или конкретного документа, а также в случае невозможности его предоставления в момент запроса получателю услуги дается мотивированный отказ.

4. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

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

- предоставление доступа.

Последовательность административных действий (процедур) по предоставлению муниципальной услуги отражена в блок – схеме, представленной в Приложении № 3 к Регламенту.

4.1.1. Должностным лицам учреждения запрещено требовать от заявителя при осуществлении административных процедур:

- представления документов, информации или осуществления действий,

представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

4.2. Прием документов, необходимых для оказания муниципальной услуги.

4.2.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является поступление в учреждение непосредственно документов, перечисленных в пункте 2.6. Регламента.

4.2.2. Содержание административного действия, продолжительность и (или) максимальный срок его выполнения:

- подача запроса на предоставление муниципальной услуги;
- получение результата предоставления муниципальной услуги по сроку ожидания составляет не более 15 минут.
- при обращении в письменном виде - рассмотрение запроса и подготовка ответа.

4.3. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

4.3.1. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных осуществляется в следующей последовательности:

- Удаленное подключение пользователя к сайту.
- Переход по ссылке с сайта к Электронному каталогу "Академия +".
- Осуществление автоматизированного поиска библиографической информации в Электронном каталоге "Академия +" путем заполнения необходимого поля:

1. Автор
2. Заглавие
3. Предметная рубрика
4. Предметная рубрика + подрубрика
5. ISBN
6. ISSN
7. Год публикации
8. Место публикации
9. Издательство
10. Везде

4.3.2. Результатом выполнения административной процедуры является предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

4.3.3. При обращении в письменном виде - рассмотрение запроса и подготовка ответа.

1) Основанием для начала административной процедуры является получение запроса, зарегистрированного в установленные сроки.

2) Рассмотрение запроса осуществляется должностным лицом, ответственным за предоставление муниципальной услуги.

3) Должностное лицо, ответственное за выполнение муниципальной услуги, в течение пяти рабочих дней со дня передачи ему на рассмотрение

запроса, осуществляет взаимодействие с организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, или их структурными подразделениями, ответственными за предоставление муниципальной услуги, и даёт ответ по запрашиваемой информации.

4.3.4. Результатом выполнения административной процедуры является предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных посредством должностного лица учреждения, ответственного за выполнение муниципальной услуги.

5. Формы контроля за исполнением Регламента

5.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений ответственными лицами.

Контроль осуществляется путем проведения проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, соблюдения работниками административных процедур и правовых актов Российской Федерации и Ленинградской области, регулирующих вопросы предоставления муниципальной услуги.

Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Текущий контроль осуществляется путем проведения ответственными должностными лицами структурных подразделений, ответственных за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется в формах:

- 1) проведения проверок;
- 2) рассмотрения жалоб на действия (бездействие) должностных лиц ответственных за предоставление муниципальной услуги.

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

В целях осуществления контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги проводятся плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки предоставления муниципальной услуги проводятся не чаще одного раза в три года в соответствии с планом проведения проверок, утвержденным контролирующим органом.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельный вопрос, связанный с предоставлением муниципальной услуги (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретной жалобе заявителя.

Внеплановые проверки предоставления муниципальной услуги проводятся по обращениям физических и юридических лиц, обращениям органов государственной власти, органов местного самоуправления, их должностных лиц, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки, вне утвержденного плана проведения проверок. Указанные обращения подлежат регистрации в день их поступления в системе электронного документооборота и делопроизводства контролирующего органа. По результатам рассмотрения обращений дается письменный ответ.

О проведении проверки издается правовой акт руководителя контролирующего органа о проведении проверки исполнения Регламента по предоставлению муниципальных услуг.

По результатам проведения проверки составляется акт, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления муниципальной услуги и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

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

Специалисты, уполномоченные на выполнение административных действий, предусмотренных Регламентом, несут персональную ответственность за соблюдением требований действующих нормативных правовых актов, в том числе за соблюдением сроков выполнения административных действий, полноту их совершения, соблюдение принципов поведения с заявителями, сохранность документов.

Руководитель несет персональную ответственность за обеспечение предоставления муниципальной услуги.

Работники при предоставлении муниципальной услуги несут персональную ответственность:

- за неисполнение или ненадлежащее исполнение административных процедур при предоставлении муниципальной услуги;
- за действия (бездействие), влекущие нарушение прав и законных интересов физических или юридических лиц, индивидуальных

предпринимателей.

Должностные лица, виновные в неисполнении или ненадлежащем исполнении требований Регламента, привлекаются к ответственности в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

6. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа (организации), предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих

6.1. Заявители либо их представители имеют право на обжалование действий (бездействия) должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, а также принимаемых ими решений в ходе предоставления муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) и судебном порядке.

6.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение, действие (бездействие) должностных лиц учреждения, ответственных за предоставление муниципальной услуги, в том числе:

1) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

2) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

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

6.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе (приложение 4), в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

6.4. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является подача заявителем жалобы, соответствующей требованиям части 5 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ.

При необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает

к жалобе необходимые документы и материалы, подтверждающие обоснованность жалобы, либо их копии.

В письменной жалобе в обязательном порядке указывается:

- наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее - 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;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

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

6.5. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для составления и обоснования жалобы в случаях, установленных статьей 11.1 Федерального закона № 210-ФЗ, при условии, что это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, и если указанные информация и документы не содержат сведения, составляющих государственную или иную охраняемую тайну.

6.6. Жалоба, поступившая в учреждение, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

6.7. Исчерпывающий перечень случаев, в которых ответ на жалобу не дается, регулируется Федеральным законом № 210-ФЗ.

6.8. По результатам рассмотрения жалобы учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам

рассмотрения жалобы, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

к Административному регламенту по предоставлению муниципальной услуги Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных

Информация о местонахождении, электронных адресах, телефонах учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных

№ п/п	Полное наименование учреждения в соответствии с Уставом	Юридический адрес, адрес Internet-сайта	ФИО руководителя Рабочий телефон, e-mail
1	Муниципальное казенное учреждение культуры «Центральная межпоселенческая библиотека» (МКУК «ЦМБ»)	187340 г. Кировск, Ленинградская обл., ул. Набережная, д.1, корп.5 www.kirovsk.47lib.ru/	Мартынова Ольга Александровна тел./факс: 8813-62-20-206 e - mail: kirovskaya-biblioteka1@yandex.ru

Муниципальная услуга «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» предоставляется по адресам:

187342, Ленинградская область, город Кировск, улица Набережная, дом 1, корпус 5. Кировская библиотека. Режим работы для пользователей: с 12 до 19 часов, суббота с 11 до 18 часов, выходной – воскресенье. Телефон: 20-206, 22-206, 26-916. kirovskaya-biblioteka1@yandex.ru

187341, Ленинградская область, город Кировск, улица Кирова, дом 5. Кировская детская библиотека. Режим работы для пользователей с 11 до 18 часов, выходной – воскресенье. Телефон: 21-224. kirovsk-det-library@yandex.ru

187300, Ленинградская область, Кировский район, поселок Мга, Комсомольский проспект, дом 62. Мгинская библиотека. Режим работы для пользователей: с 12 до 19 часов, выходной – воскресенье. Телефон: 56-228

187300, Ленинградская область, Кировский район, поселок Мга, Комсомольский проспект, дом 62. Мгинская детская библиотека. Режим работы для пользователей: с 11 до 18 часов, выходной – воскресенье. Телефон: 56-218

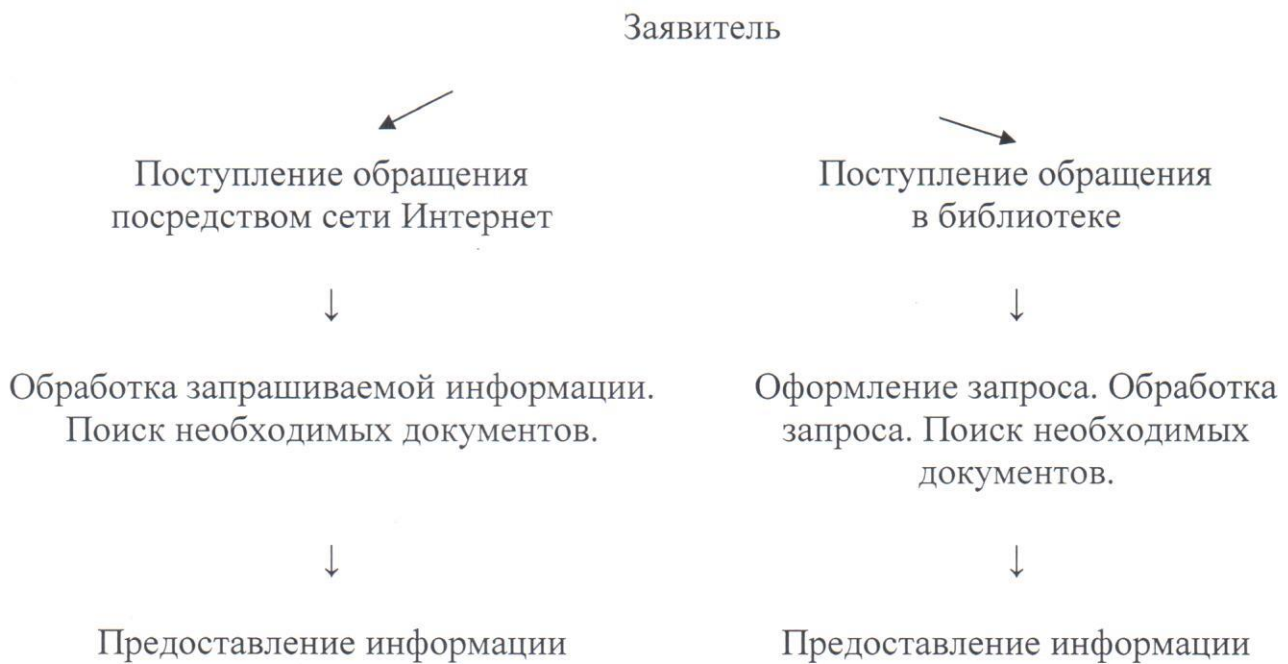
187322, Ленинградская область, Кировский район, поселок Синявино-1, улица Лесная, дом 18. Синявинская библиотека. Режим работы для пользователей: с 12.30 до 18.30 часов, выходной – воскресенье. Телефон: 63-421.

187323, Ленинградская область, Кировский район, поселок Павлово, улица Невская, дом 3 а. Павловская библиотека. Режим работы для пользователей: с 12 до 19 часов, выходной – воскресенье. Телефона нет.

187307, Ленинградская область, Кировский район, поселок Старая Малукса. Березовская библиотека. Режим работы для пользователей: с 11 до 18 часов, выходной – воскресенье. Телефон: 58-285.

Приложение № 3
к Административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
« Предоставление доступа к справочно-поисковому
аппарату библиотек, базам данных»

**Образец блок-схемы последовательности действий
при предоставлении муниципальной услуги
по предоставлению доступа к справочно-поисковому
аппарату библиотек, базам данных**



Приложение № 4
к Административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
« Предоставление доступа к справочно-поисковому
аппарату библиотек, базам данных»

В _____
(наименование органа, предоставляющего
муниципальную услугу)

_____ (должностное лицо органа, предоставляющего
муниципальную услугу, решение и действие
(бездействие) которого обжалуется)

От _____
(ФИО заявителя)

Адрес проживания _____

Телефон _____

Адрес эл/почты _____

ЖАЛОБА

(указать причину жалобы, дату и т.д.)

В подтверждение вышеизложенного прилагаю следующие документы:

1. _____

2. _____

3. _____

_____ (дата) _____ (подпись)

Жалобу принял:

Дата _____ вх.№ _____

Специалист (_____)

(ФИО)

подпись