

# **ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ВИЧУГА

27 октября 2022 г. № 926

**О внесении изменений в постановление администрации**

**городского округа Вичуга от 28.11.2016 г. №1296**

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-Ф3 «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 29.12.1994г. №78-ОЗ «О библиотечном деле», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации г. Вичуга Ивановской области от 01.02.2010 № 63 «Об административных регламентах исполнения муниципальных функций и административных регламентах предоставления муниципальных услуг», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ивановской области, муниципальными правовыми актами администрации городского округа Вичуга, руководствуясь Уставом городского округа Вичуга, в целях повышения качества и доступности предоставляемых муниципальных услуг, ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Внести в постановление администрации городского округа Вичуга от 28.11.2016г. №1296 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных муниципальных библиотек муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система»» изменения, изложив приложение к указанному постановлению в редакции согласно приложению к настоящему постановлению (приложение).

2. Опубликовать настоящее постановление в Вестнике органов местного самоуправления и разместить на официальном сайте администрации городского округа Вичуга в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Настоящие постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации городского округа Вичуга по социальным вопросам Виноградову И.А.

**Глава городского округа Вичуга П.Н. Плохов**

Приложение

к постановлению администрации

городского округа Вичуга от 27.10.202 г. № 926

Приложение

к постановлению администрации

городского округа Вичуга от 27.10.2022 г. № 926

**Административный регламент**

**предоставления муниципальной услуги**

**«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату**

**библиотек, базам данных муниципальных библиотек»**

**1. Общие положения**

* 1. ***Предмет регулирования регламента***

1.1.1. Предметом регулирования настоящего административного регламента являются

отношения, возникающие между физическим или юридическим лицом ( далее – Заявитель) и Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система» городского округа Вичуга Ивановской области, предоставляющая доступ к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

1.1.2. Настоящий административный регламент разработан в целях повышения качества

предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для

участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, и

определяет стандарт предоставления муниципальной услуги, правила предоставления

муниципальной услуги, в том числе сроки и последовательность административных действий и административных процедур при предоставлении муниципальной услуги.

***1.2. Лица, имеющие право на получение муниципальной услуги***

Получателями муниципальной услуги могут быть физические и юридические лица независимо независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

***1.3. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги***

1.3.1. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги, о местонахождении

библиотеки, графике работы и телефонах для справок является открытой и предоставляется в виде:

- размещения в помещениях библиотек на информационных стендах;

- размещения на интернет-сайте библиотеки;

- размещения на едином и (или) региональном портале государственных и муниципальных

услуг (далее – Порталы);

- проведения консультаций сотрудниками библиотек, ответственными за информирование.

1.3.2. Сведения о местонахождении библиотек:

* Центральная библиотека — г.Вичуга, ул.Б.Пролетарская, д.1
* Детская библиотека-филиал — г.Вичуга, ул.Металлистов, д.9
* Библиотека-филиал № 1 — ул. Ленинская, д.26
* Библиотека-филиал № 2 - ул. Ленинградская, д.107.

Графики работы:

понедельник – пятница с 09 час. до 18 час.,

суббота с 10 час. до 18 час.,

воскресенье – выходной день.

Контактные телефоны, телефоны для справок:

* Центральная библиотека — 849354 2-32-47
* Детская библиотека-филиал — 849354 2-25-66
* Библиотека-филиал № 1 — 849354 2-47-60
* Библиотека-филиал № 2 - 849354 2-13-40

Адреса электронной почты: biblioteka\_37@mail.ru

Адреса интернет сайта библиотек: http//cbs-vichuga.ivn.muzkult.ru

1. **Стандарт предоставления муниципальной услуги**

***2.1. Наименование муниципальной услуги***

Муниципальная услуга, предоставление которой регулируется настоящим административным регламентом, именуется «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных муниципальных библиотек» (далее – муниципальная услуга).

***2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу***

Муниципальная услуга предоставляется непосредственно Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система» городского округа Вичуга Ивановской области в лице своих подразделений.

***2.3. Результат предоставления муниципальной услуги***

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является свободный и равный доступ получателей муниципальной услуги к справочно-поисковому аппарату муниципальных библиотек и базам данных :

- при личном обращении: предоставление Заявителю рабочего места и обеспечение доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки;

- при письменном обращении: предоставление Заявителю информации об официальном сайте библиотеки в сети Интернет, обеспечивающего доступ к справочно-поисковому аппарату, базам данных Библиотеки и удовлетворение информационных потребностей Заявителя;

- при обращении по телефону: предоставлению Заявителю информации об официальном сайте библиотеки в сети Интернет, обеспечивающего доступ к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки и удовлетворение информационных потребностей Заявителя;

- при удаленном доступе в сети Интернет: доступ к справочно-поисковому аппарату, базам

данных библиотеки, удовлетворение информационных потребностей Заявителя;

или мотивированный отказ в предоставлении услуги.

***2.4. Срок предоставления муниципальной услуги***

Сроки предоставления муниципальной услуги зависят от скорости Интернет на оборудовании пользователя, и могут варьироваться в зависимости от загруженности серверного оборудования и оперативной памяти при пользовании библиотечными компьютерами. Информация о наличии в библиотеке справочно-поискового аппарата муниципальных библиотек и базам данных предоставляется по телефону в течение одного дня с момента обращения пользователя. При наличии очереди на доступ к базам данных (в том числе к справочно-поисковому аппарату в электронном виде) в помещениях муниципальных библиотек непрерывное время пользования базами данных для получателя муниципальной услуги может быть ограничено до 40 минут. Максимальное время консультирования специалистом получателей муниципальных услуг по использованию справочно-поискового аппарата муниципальных библиотек и базам данных – 6 мин. Предоставление доступа к базам данных осуществляется в течение 10 минут с момента обращения получателя муниципальной услуги. Справочно-поисковый аппарат муниципальных библиотек и база данных обновляется в течение месяца со дня поступления нового издания в библиотеку. База данных, правообладателем которых библиотеки не являются, обновляются по мере приобретения баз.

***2.5. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих***

***отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги***

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612 -1 «Основы

законодательства Российской Федерации о культуре» (в действующей редакции);

Федеральным законом от 24 декабря 1994 года № 78 –ФЗ «О библиотечном деле» (в

действующей редакции);

Федеральный закон от 3 ноября 2006 года № 174-ФЗ «Об автономных учреждениях» (в

действующей редакции);

Федеральным законом от 27.07.2006 №152 «О персональных данных»;

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления

государственных и муниципальных услуг»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах

электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением

государственных и муниципальных услуг»;

Настоящим административным регламентом.

Уставом муниципальных библиотек.

***2.6. Перечень документов, предоставляемых заявителем, для получения***

***муниципальной услуги:***

2.6.1. Для получения муниципальной услуги необходимо предъявление документа, удостоверяющего личность Заявителя (паспорт, водительское удостоверение, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, фамилию, имя, отчество, место регистрации).

2.6.2. Граждане, не достигшие 14 лет, регистрируются на основании документов, предоставленных их родителями или иными законными представителями и с их письменного согласия — поручительства. (приложение № 1)

2.6.3. На основании предоставленных документов работник муниципальной библиотеки заполняет читательский формуляр. Предоставление муниципальной услуги пользователю в дальнейшем осуществляется при наличии читательского формуляра.

2.6.4. При предоставлении муниципальной услуги в режиме удаленного доступа по сети Интернет с использованием официальных сайтов МБУК «Централизованная библиотечная система», Единого портала государственных и муниципальных услуг от получателя муниципальной услуги требуется прохождение процедуры электронной регистрации, авторизации и аутентификации.

2.6.5. При обращении за услугой в электроном виде через Порталы Заявитель предоставляет в библиотеки муниципальных образований Ивановской области запрос в электронном виде, удостоверенный простой электронной подписью Заявителя.

При личном обращении за муниципальной услугой и при обращении в электронном виде через Порталы Заявитель – физическое лицо имеет возможность получения муниципальной услуги с использованием универсальной электронной карты.

***2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для***

***предоставления муниципальной услуги, либо для отказа в предоставлении муниципальной услуги.***

2.7.1. В приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги может быть отказано (приложение № 4), если:

обращение не соответствует содержанию муниципальной услуги;

некорректное изложение запроса о предоставлении муниципальной услуги;

в библиотеках отсутствует запрашиваемая база данных;

отсутствие документов, удостоверяющих личность.

2.7.2. Предоставление муниципальной услуги может быть приостановлено:

- при непрохождении процедуры электронной регистрации, авторизации и аутентификации;

- при нарушении Правил пользования библиотекой;

- при технических проблемах при использовании сети Интернет и иного оборудования.

2.7.3. Отказ в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо отказ в предоставлении муниципальной услуги не препятствует повторному обращению заявителя после устранения причины, послужившей основанием для отказа в приеме документов либо в предоставлении муниципальной услуги, указанной в уведомлении об отказе.

***2.8. Информация о платности (бесплатности) предоставления муниципальной услуги***

Муниципальная услуга является бесплатной для всех категорий граждан. Дополнительные сервисные услуги оказываются платно в порядке, определенном действующим законодательством.

***2.9. Срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной***

***услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги***

Максимальный срок ожидания в очереди при обращении о предоставлении муниципальной услуги, а также при получении результата ее предоставления - 15 минут.

***2.10. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги***

2.10.1. При личном обращении регистрация запроса на получение муниципальной услуги

осуществляется в момент самого запроса.

2.10.2. В электронном виде регистрация обращения осуществляется с учетом технической

особенности Порталов после обращения Заявителя.

2.10.3. При письменном обращении в день поступления запроса.

***2.11. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.***

Предоставление муниципальной услуги осуществляется ежедневно в течение всего рабочего времени в муниципальных образовательных учреждениях.

Прием граждан осуществляется в помещениях, оборудованных в соответствии с требованиями санитарных норм и правил.

Рабочие места специалистов, предоставляющих муниципальную услугу, должны быть оборудованы:

- средствами вычислительной техники с установленными справочно-информационными

системами и оргтехникой, подключенными к справочно-поисковому аппарату, базам данных;

- техническими и программными средствами обработки информации, содержащейся на

универсальной электронной карте.

Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для обратившихся Заявителей и оборудоваться в необходимых количествах стульями, столами, обеспечиваться канцелярскими принадлежностями для написания заявлений.

Места ожидания получателей муниципальной услуги и места получения информации

(абонемент, площадка перед кафедрой выдачи книг, читальный зал) оборудованы столами стульями и информационными стендами.

На видном месте размещается информационный стенд, содержащий информацию о режиме работы библиотеки, правилах пользования библиотекой, телефонах для справок, порядке предоставления муниципальной услуги, праве и порядке обжалования действий (бездействия) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, а также их должностных лиц, приведены образцы поручений родителей, перечень документов, предоставляемых Заявителем, для получения муниципальной услуги.

Доступ Заявителей непосредственно к местам предоставления муниципальной услуги должен быть беспрепятственным.

***2.12. Показатели доступности и качества муниципальной услуги***

2.12.1. Показателями оценки доступности муниципальной услуги являются:

обеспечения беспрепятственного доступа Заявителей непосредственно к местам

предоставления муниципальной услуги с учетом особенностей работы библиотеки;

обеспечение возможности обращения в Библиотеки по различным каналам связи, в т. ч.

в электронной форме.

2.12.2. Показателями оценки качества предоставления муниципальной услуги являются:

минимизация сроков ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги;

отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на решения или действия

(бездействия) должностных лиц, принятые или осуществленные ими при

предоставлении муниципальной услуги.

2.12.3.Ответственность за полноту предоставляемой информации несет библиотека.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур,**

**требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах**

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

обращение пользователя библиотекой с запросом, проверка документов;

ознакомление пользователя библиотекой с правилами пользования муниципальной

библиотекой, заполнение читательского формуляра;

анализ тематики запроса, выдача результата предоставления муниципальной услуги или отказ в выдаче.

Блок-схема последовательности действий при предоставлении услуги представлена в

приложении № 3 к настоящему Регламенту.

муниципальная услуга предоставляется без предварительной записи.

***3.1. Обращение пользователя библиотеки с запросом, проверка документов.***

Основанием для предоставления муниципальной услуги является обращение пользователя библиотеки для получения информации (библиографических ресурсов библиотек), содержащихся в справочно-поисковом аппарате муниципальных библиотек и базам данных муниципальной библиотеки. Библиотекарь проверяет соответствие предоставленных Заявителем документов требованиям настоящего Регламента.

***3.2. Ознакомление пользователя библиотеки с Правилами пользования общедоступной***

***муниципальной библиотекой, заполнение читательского формуляра.***

После ознакомления с Правилами пользования общедоступной муниципальной библиотекой, работник библиотеки производит запись пользователя в библиотеку, оформляет читательский формуляр в соответствии с паспортом пользователя библиотеки.

***3.3. Анализ тематики запроса, выдача результата предоставления муниципальной услуги или отказ в выдаче.***

3.3.1. Пользователь библиотеки в устной или письменной форме делает запрос работнику

муниципальной библиотеки на выдачу требуемого документа (в печатном или электронном виде) или его копии из библиотечного фонда библиотеки и баз данных по библиотечному абонементу или в читальном зале. Библиотекарь выполняет запрос пользователя и осуществляет выдачу документа (в печатном или электронном виде) или его копии для временного пользования в читальном зале или по библиотечному абонементу.

3.3.2. Пользователь в целях получения муниципальной услуги по справочно-библиографическому (информационному) обслуживанию в устной или письменной форме (приложение № 2) делает запрос библиотекарю муниципальной библиотеки:

на предоставление информации о составе библиотечного фонда через систему каталогов и картотек;

на осуществление тематического подбора документов;

на выдачу библиографического списка литературы по заданной теме;

на представление консультативных услуг по поиску информации, находящейся в библиотечном фонде;

на представление библиографических консультаций по различным темам и отраслям знаний.

Библиотекарь выполняет запрос пользователя путем представления консультативных услуг и библиографических консультаций.

3.3.3. Время выполнения муниципальной услуги при личном обращении не должно превышать 30 минут, по телефону – 10 минут. Время выполнения запроса получателя услуги, поступившего через интернет-сайт, - не более 3-х дней с момента обращения.

***3.4. Пользователь муниципальной услуги имеет право самостоятельно осуществить поиск и выбор книг, документов и полную информацию о составе библиотечного фонда и базы данных муниципальной библиотеки через систему каталогов и картотек и другие виды библиотечного информирования.***

***3.5. Результат выполнения непосредственных действий по предоставлению муниципальной услуги фиксируется библиотекарем муниципальной библиотеки в читательском формуляре.***

***3.6. Муниципальная услуга в многофункциональных центрах не предоставляется.***

**4. Формы контроля за исполнением административного регламента**

***4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием решений ответственными лицами.***  
 Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, а также лицом, его замещающим. Внутренний контроль подразделяется на:

оперативный контроль (по выявляемым проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуги);

плановый контроль (контроль в соответствии с графиками и планами, утверждаемыми руководителем учреждения).

Орган осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждений в части соблюдения качества предоставления услуги путем:

- проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;  
- анализа обращений и жалоб граждан по вопросу оказания услуги, проведения по фактам обращения проверок по выявленным нарушениям;  
- проведения проверок качества оказания муниципальной услуги.

***4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.***  
 Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется на основании приказа руководителя подразделения органа, уполномоченного на осуществление контроля. Сроки и периодичность проведения проверок определяются органом в соответствии с планом работы.

Внеплановые проверки проводятся по конкретному обращению пользователя услуги, а также в рамках осуществления контроля за исполнением муниципального задания на оказание муниципальной услуги.

***4.3. Ответственность муниципальных служащих органа и иных должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.***

Должностные лица, ответственные за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, несут ответственность в соответствии с требованиями действующего законодательства.

***4.4. Положения, устанавливающие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, объединений граждан и организаций.***

При проведении оценки качества предоставления услуги используются следующие критерии:

- полнота предоставления услуги в соответствии с настоящим Регламентом и муниципальным заданием на оказание муниципальных услуг (выполнение работ);  
- эффективность предоставления услуги оценивается различными методами (в том числе путем проведения опросов) на основании индикаторов качества услуги;  
доступность муниципальных услуг, оказываемых учреждением;  
прозрачность и доступность информации о работе учреждения (наличие интернет-адреса, количество публикаций в СМИ).  
 Граждане, их объединения и организации всех форм собственности для осуществления контроля со своей стороны вправе направить в учреждение предложения, рекомендации, замечания по вопросам предоставления муниципальной услуги, а также предложения по внесению изменений в Регламент и нормативные правовые акты органа местного самоуправления, регулирующие предоставление муниципальной услуги.

Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление

муниципальной услуги путем получения информации о ней по телефону, по письменным

обращениям, на Порталах***.***

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организаций, а также их должностных лиц.**

***5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий***

***(бездействия) должностного лица, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги.***

***5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы при предоставлении***

***муниципальной услуги:***

1) Жалоба на решения и действия (бездействие) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу подается руководителю учреждения в письменной форме на бумажном носителе, устно при личном приеме или в электронной форме, а также может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг.

2) Жалоба должна содержать:

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

- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства

Заявителя – физического 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 пользователь не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

- Заявителем могут быть дополнительно указаны: наименование должности, фамилия,

имя и отчество специалиста, решение, действия (бездействие) которого обжалуется (при

наличии информации), а также представлены документы (при наличии), подтверждающие

доводы Заявителя, либо их копии.

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

- нарушение срока регистрации запроса Заявителя о предоставлении муниципальной

услуги;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

- требование у Заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми

актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ивановской областидля

предоставления муниципальной услуги;

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными

правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актамиИвановской

области для предоставления муниципальной услуги, у Заявителя;

- 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 Ивановской области;

- затребование с пользователя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- отказ учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

- нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

- приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- требование у пользователя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги.

***5.4. Жалоба, поступившая в учреждение, предоставляющее 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 пользователя 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.

***5.5. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:***

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ивановской области, муниципальными правовыми актами;

- отказывает в удовлетворении жалобы. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе Заявителю дается информация о действиях, осуществляемых МБУК «Централизованной библиотечной системой», в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить Заявителю в целях получения муниципальной услуги.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе Заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

***5.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.5 настоящего раздела, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.***

***5.7. 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

«Предоставление доступа

к справочно-поисковому аппарату

библиотек, базам данных

муниципальных библиотек»

**Образец согласия - поручительства родителей**

(заполняется собственноручно или с использованием машинописной/ компьютерной техники за

исключением личной подписи)

Директору\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(наименование учреждения)*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

*(Ф.И.О. руководителя)*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(И.О.Фамилия заявителя)*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

Паспорт \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

Проживающая (ий) по адресу\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Поручение*

*Я, Иванова Светлана Ивановна, не возражаю против оформления моего сына Иванова Виктора Ивановича 18.01.1998 года рождения в качестве читателя Вашей библиотеки.*

*11.08.2012 г. Иванова*

Приложение №2

к административному регламенту

«Предоставление доступа

к справочно-поисковому аппарату

библиотек, базам данных

муниципальных библиотек»

В (полное название муниципального учреждения)

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(фамилия, имя, отчество заявителя)

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(индекс, почтовый адрес заявителя)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

тел.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ЗАПРОС

Прошу предоставить информацию о доступе к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных и предоставить доступ к справочно-поисковому аппарату и следующим базам данных:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Информацию прошу отправить следующим способом (нужное подчеркнуть)

- выслать по указанному в запросе адресу,

- передать электронной почтой \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* получу лично в руки

Дата Подпись Расшифровка подписи

Приложение № 3

к административному регламенту

«Предоставление доступа

к справочно-поисковому аппарату

библиотек, базам данных

муниципальных библиотек»

Блок-схема

к административному регламенту предоставления муниципальной услуги

«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных

муниципальных библиотек»

Приём и регистрация заявления о предоставлении доступа к справочно-

поисковому аппарату, базам данных

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

Проверка заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги на

соответствие требованиям административного регламента

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

Подготовка и направление информации заявителю о предоставляемой

муниципальной услуге

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

Подготовка и направление уведомления об отказе в выдаче информации

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

Приложение № 4

к административному

регламенту предоставления

муниципальной услуги

«Предоставление доступа к

справочно-поисковому аппарату

библиотек, базам данных

муниципальных библиотек»

**Уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги**

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_

Уважаемый \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_!

Ваш запрос от \_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_ о предоставлении муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных муниципальных библиотек» заполнен правильно. Настоящим уведомляем Вас о невозможности предоставления запрашиваемой информации по следующим причинам:  *перечислить основания для отказа.*

Обращаем Ваше внимание на то, что \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указать рекомендации заявителю по дальнейшим действиям с его стороны: например, при устранении допущенных нарушений Вы имеете право повторно обратиться за получением муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных муниципальных библиотек »).

Исполнитель (ФИО, должность, телефон)