



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ДУДИНКИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

14.01.2019

№ 06

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных

Опубликовано в печатном издании «Вестник нормативных правовых актов города Дудинки» от 15 января 2019 года № 2 (79)

Руководствуясь Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Администрации города Дудинки от 18.11.2010 № 50 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения Административных регламентов предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления города Дудинки и подведомственными организациями», Администрация города Дудинки

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления муниципальной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

2. Признать утратившим силу постановление Администрации города Дудинки от 27.12.2010 № 56 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».

3. Настоящее распоряжение подлежит официальному опубликованию.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы города Дудинки – председателя Комитета культуры, молодежной политики и спорта Администрации города Дудинки Жиганову Т.Е.

**Исполняющий обязанности
Главы города Дудинки**

С. М. Батыль

**Административный регламент
предоставления муниципальной услуги по предоставлению доступа
к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных**

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента.

Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги (далее – Регламент) разработан в целях реализации прав граждан на библиотечное обслуживание и повышения качества предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату муниципальных библиотек и базам данных, создания комфортных условий доступа пользователей к информационным ресурсам муниципальных библиотек.

Регламент определяет последовательность и сроки административных процедур и административных действий муниципальных библиотек, порядок взаимодействия с физическими и юридическими лицами при предоставлении муниципальной услуги и стандарт ее предоставления.

1.2. В Регламенте используются следующие термины:

– справочно-поисковый аппарат (СПА) – совокупность информационных массивов, содержащих данные об адресах хранения в информационно-поисковой системе документов с определенными поисковыми образами документа (ГОСТ 7.73-96 «Поиск и распределение информации. Термины и определения», п. 3.1.5);

– база данных (БД) – набор данных, который достаточен для установления цели и предоставлен на машинном носителе в виде, позволяющем осуществить автоматизированную переработку содержащейся в нем информации (ГОСТ 7.73-96 «Поиски распределение информации. Термины и определения», п. 3.3.1).

1.3. Получателями муниципальной услуги являются физические или юридические лица, либо их уполномоченные представители, обратившиеся в Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дудинская централизованная библиотечная система» (далее – Учреждение), предоставляющее муниципальные услуги (далее – Получатель).

1.4. Размещение информации о Регламенте и предоставляемой муниципальной услуге в реестре муниципальных услуг, оказываемых Учреждением.

Информирование Получателей о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в форме:

– непосредственного общения (при личном обращении либо по телефону) со специалистами библиотеки (далее – специалисты);

– ответа на письменное обращение, в том числе и по электронной почте;

– информационных материалов, размещенных на официальном сайте города Дудинки (www.gorod-dudinka.ru/biblioteki/munitsipalnye-uslugi), на Едином портале государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru) и Региональном портале государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.krskstate.ru), на сайте МБУК «Дудинская ЦБС» (<http://www.dudbibl.ru>), на информационных стендах.

Информация об оказываемой муниципальной услуге также может доводиться до Получателей посредством средств массовой информации, с помощью информационных материалов (плакаты, буклеты, листовки, памятки), размещаемых в помещениях муниципальных библиотек.

На информационных стендах, размещаемых в помещениях муниципальных библиотек, содержится следующая информация: местонахождение библиотеки, фамилия, имя, отчество руководителя библиотеки, график (режим) работы библиотеки, номера справочных телефонов, факсов, адрес электронной почты, извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по предоставлению муниципальной услуги, устав учреждения, правила пользования библиотеками МБУК «Дудинская ЦБС», административный регламент по предоставлению муниципальной услуги, основания отказа в предоставлении муниципальной услуги, порядок обжалования действий (бездействия), решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги, а также перечень информационных материалов справочно-поискового аппарата муниципальных библиотек, баз данных и условия доступа к ним получателей муниципальной услуги в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в области охраны авторского права.

Информирование о процедуре предоставления муниципальной услуги по телефону осуществляется в рабочие дни в соответствии с графиком работы муниципальных библиотек согласно приложению № 1 к Регламенту. При ответах на телефонные звонки и устные обращения Получателей специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме обязаны дать исчерпывающую информацию по вопросам организации исполнения запросов Получателей. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании библиотеки, 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.

Предоставление услуги Получателям осуществляется как непосредственно в помещениях библиотек, так и в режиме удаленного свободного доступа в сети Интернет посредством официального сайта города Дудинки (www.gorod-dudinka.ru), сайта МБУК «Дудинская ЦБС» (www.dudbibl.ru).

При информировании по письменным (в том числе в форме электронного документа) запросам ответ направляется почтой в адрес Получателя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления запроса. Ответ на письменное обращение (в том числе в форме электронного документа) направляется по

указанному в обращении почтовому либо электронному адресу (если в обращении указано на направление ответа в форме электронного документа).

Получение услуги Получателем в режиме удаленного доступа в сети Интернет осуществляется посредством официального сайта города Дудинки и сайта МБУК «Дудинская ЦБС» в соответствии с действующим законодательством об охране авторского права.

Предоставление муниципальной услуги в многофункциональных центрах не осуществляется.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

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

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляет Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дудинская централизованная библиотечная система».

При предоставлении муниципальной услуги Учреждение осуществляет взаимодействие с государственной научной универсальной библиотекой Красноярского края, органами местного самоуправления муниципального образования «Город Дудинка», организациями различных организационно-правовых форм и форм собственности.

Сведения о месте нахождения и графике работы Учреждения содержатся в приложении № 1 к настоящему Регламенту.

Адрес электронной почты: dudbibl@gorod-dudinka.ru, dudbibl@rambler.ru.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является свободный и равный доступ Получателей к справочно-поисковому аппарату, базам данных муниципальных библиотек.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату осуществляется в течение 5 минут с момента обращения Получателя, к базам данных в электронном формате осуществляется в Центральной библиотеке в течение 10 минут с момента обращения Получателя.

СПА муниципальных библиотек обновляется в день поступления нового издания в структурные подразделения библиотек из отдела комплектования и обработки литературы Центральной библиотеки. Базы данных в электронном формате, правообладателем которых Учреждение не является, обновляются по мере приобретения или обновления этих баз.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих исполнение муниципальной услуги.

- Конституция Российской Федерации от 12.12.1993;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;

– Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Закон № 210-ФЗ);

– Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

– Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

– Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

– Основы законодательства Российской Федерации о культуре, утверждены Верховным Советом Российской Федерации от 09.10.1992 3612-1;

– Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

– Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

– Закон Красноярского края от 17.05.1999 № 6-400 «О библиотечном деле в Красноярском крае»;

– Устав муниципального образования «Город Дудинка»;

– Устав МБУК «Дудинская ЦБС»;

– Правила пользования библиотеками МБУК «Дудинская ЦБС».

2.6. Перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги: читательский формуляр заполняется при предоставлении документа удостоверяющего личность (паспорт), для детей до 14 лет, документ удостоверяющий личность законного представителя, заявление (приложение № 3 к регламенту).

В случае наличия читательского формуляра у Получателя в читательском формуляре должна быть ежегодная отметка о перерегистрации.

Регистрация заявления осуществляется в течение 10 минут.

Для получения данной услуги не требуется предоставление иных документов, находящихся в распоряжении органов местного самоуправления и подведомственным им организаций и подлежащих предоставлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия.

Дополнительные документы, которые Получатель вправе представить по собственной инициативе, для представления в рамках межведомственного информационного взаимодействия, не предусмотрены.

Направление межведомственных запросов о представлении документов и информации для осуществления деятельности, не связанной с предоставлением муниципальной услуги не допускается, а должностные лица и (или) работники, направившие необоснованные межведомственные запросы, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Непредставление (несвоевременное представление) органом или организацией по межведомственному запросу документов и информации, указанных в пункте 2 части 1 статьи 7 Закона № 210-ФЗ в Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, не может являться основанием для отказа в предоставлении Получателю муниципальной услуги. Должностное лицо и (или) работник, не представившие

(несвоевременно представившие) запрошенные и находящиеся в распоряжении Учреждения документ или информацию, подлежат административной, дисциплинарной или иной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги – отсутствует.

2.8. Требования к взаимодействию с Получателем при предоставлении муниципальных услуг:

2.8.1. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, не вправе требовать от Получателя:

1) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальных услуг;

2) представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных Получателем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

2.9. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является нарушение Получателем Правил пользования библиотеками МБУК «Дудинская ЦБС»: алкогольное или иное опьянение.

2.10. Предоставление муниципальной услуги осуществляется без взимания платы. Дополнительные сервисные услуги оказываются платно в соответствии с Положением о платных услугах в библиотеках МБУК «Дудинская ЦБС», утвержденным директором 01 февраля 2017 года.

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

2.12. Срок и порядок регистрации запроса Получателя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронном виде.

2.12.1. При личном обращении регистрация запроса на получение муниципальной услуги осуществляется в момент самого запроса, заносится в тетрадь учета запросов в день поступления запроса. Срок регистрации запроса – не более 15 минут.

2.12.2. При письменном обращении не позднее 5 рабочих дней, следующих за днем поступления запроса.

2.12.3. При предоставлении муниципальных услуг в электронной форме осуществляются:

1) предоставление в установленном порядке информации Получателям и обеспечение доступа Получателей к сведениям о муниципальных услугах;

2) подача запроса о предоставлении муниципальной услуги и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и прием таких запроса о предоставлении муниципальной услуги и документов Учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, в том числе единого портала государственных и муниципальных услуг и (или) региональных порталов государственных и муниципальных услуг;

3) получение Получателем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги;

4) взаимодействие Администрации города Дудинки, органов местного самоуправления, организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Закона № 210-ФЗ государственных и муниципальных услуг;

5) получение Получателем результата предоставления муниципальной услуги, если иное не установлено федеральным законом;

6) иные действия, необходимые для предоставления муниципальной услуги.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги:

Муниципальная услуга предоставляется в помещениях муниципальных библиотек, оснащенных библиотечным оборудованием (столы, стулья, каталожные шкафы), информационными стендами, компьютерной оргтехникой, обеспечивающей доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных в электронном формате, печатающим устройством.

В зданиях городских муниципальных библиотек должен быть предусмотрен гардероб.

Входы в здания муниципальных библиотек и выходы из них оборудуются лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок в соответствии с требованиями Федерального закона «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений». Входы в помещения и передвижения по ним не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Места предоставления муниципальной услуги оборудуются противопожарной системой (городские библиотеки), средствами пожаротушения.

Помещения библиотек должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы».

2.13. Показатели доступности и качества муниципальных услуг:

– соблюдение требований к информационному обеспечению Получателей при обращении за ее предоставлением и в ходе ее предоставления;

- соблюдение требований к графику (режиму) работы муниципальных библиотек;

- соблюдение требований к объему предоставления муниципальной услуги;

- соблюдение требований к срокам предоставления муниципальной услуги.

2.14. К показателям, характеризующим качество оказания муниципальной услуги, относятся:

— посещаемость, охват населения библиотечным обслуживанием, книгообеспеченность жителей, отсутствие жалоб и нареканий со стороны потребителей муниципальной услуги, количество читателей, количество книговыдач, количество автоматизированных рабочих мест для читателей, количество выданных библиографических справок.

3. Административные процедуры.

Основанием для предоставления муниципальной услуги является личное обращение Получателя в муниципальные библиотеки.

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

3.1.1. Регистрацию (перерегистрацию) Получателя, заполнение читательского формуляра;

3.1.2. Консультирование специалистом библиотеки, выполняющим функции дежурного консультанта, Получателя по использованию СПА, баз данных, методике самостоятельного поиска документов;

3.1.3. Предоставление Получателю доступа к СПА, базам данных в помещении библиотеки.

3.2. Блок-схема предоставления услуги приведена в приложении № 2.

3.3. Последовательность и сроки выполнения административных процедур:

3.3.1. Регистрация (перерегистрация) Получателя.

3.3.1.1. Основанием для регистрации (перерегистрации) Получателя является личное обращение Получателя в библиотеку.

3.3.1.2. Регистрация (перерегистрация) Получателя осуществляется специалистом библиотеки, ответственным за предоставление муниципальной услуги, по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Время регистрации (перерегистрации) одного Получателя составляет 10 минут. Перерегистрация осуществляется один раз в год.

3.3.1.3. Регистрация (перерегистрация) Получателя предусматривает:

- прием документов, установление личности Получателя;

- установление наличия (отсутствия) оснований для отказа в предоставлении услуги в помещении библиотеки;

- заполнение читательского формуляра.

3.2.1.4. Результатом административной процедуры является оформление читательского формуляра (проставление в нем отметки о перерегистрации).

3.2.2. Консультирование специалистом библиотеки, выполняющим функции библиографа, Получателя по использованию СПА, баз данных, методике самостоятельного поиска документов.

3.2.2.1. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение Получателя.

3.2.2.2. Специалист муниципальной библиотеки, выполняющий обязанности консультанта, в вежливой и корректной форме консультирует Получателя по использованию СПА, баз данных, методике самостоятельного поиска документов. Максимальное время консультирования специалистом муниципальной библиотеки Получателя – 6 минут.

3.2.2.3. Результатом административной процедуры является получение консультации специалиста библиотеки Получателем.

3.2.3. Предоставление Получателю доступа к СПА, базам данных в помещении библиотеки (если библиотека не является правообладателем баз данных) включает:

3.2.3.1. Авторизацию Получателя для доступа к базам данных.

3.2.3.2. Консультирование по методике эффективного поиска информации;

3.2.3.3. Пользование Получателем базой данных в течение установленного времени.

3.2.3.4. При необходимости получения Получателем копий электронных документов специалист библиотеки предоставляет их Получателю в соответствии с 4 частью Гражданского кодекса Российской Федерации и Положением о платных услугах МБУК «Дудинская ЦБС».

3.2.3.5. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение Получателя.

3.2.3.5. Результатом административной процедуры является получение Пользователем доступа к СПА и базам данных в муниципальных библиотеках.

3.3. Требования к порядку выполнения административных процедур:

3.3.1. Муниципальная услуга предоставляется специалистами библиотек в соответствии с возложенными на них должностными обязанностями.

3.3.2. Требования к качеству исполнения функций по предоставлению муниципальной услуги ответственными исполнителями по каждой административной процедуре предусмотрены должностными инструкциями сотрудников. Ответственные исполнители несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка исполнения функций по предоставлению муниципальной услуги в соответствии с их должностными инструкциями.

3.3.3. Муниципальная услуга считается предоставленной, если Получателю предоставлена запрашиваемая информация.

3.3.4. В случае невозможности предоставления информации в связи с нечетко или неправильно сформулированным обращением, Получателя информируют об этом, и предлагают уточнить и дополнить запрос.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Общий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляет директор Учреждения.

Контроль за деятельностью Учреждения осуществляет заместитель Главы города Дудинки – председатель Комитета культуры, молодежной политики и спорта Администрации города в соответствии с должностным регламентом.

4.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется руководителями структурных подразделений муниципальных библиотек.

4.3. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется директором Учреждения путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав Получателей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения Получателей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

Для проведения проверки полноты и качества совершаемых действий и принимаемых решений в ходе предоставления муниципальной услуги на основании приказа директора Учреждения может быть образована комиссия. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Справка подписывается председателем и членами комиссии.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав Получателей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4. Плановые проверки соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, положений Административного регламента, а также полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании годовых планов работы. Периодичность осуществления текущего контроля – 1 раз в год.

Внеплановая проверка проводится по обращению к директору Учреждения в Комитет культуры, молодежной политики и спорта Администрации города Дудинки заинтересованного лица, содержащему информацию о нарушении его прав при предоставлении муниципальной услуги.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия)

5.1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования Получателем являются решения и действия (бездействие) должностных лиц, специалистов Учреждения.

5.2. Перечень оснований для обращения с жалобой:

1) нарушение срока регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги;

- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у Получателя документов, не предусмотренных Административным регламентом, для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме у Получателя документов, представление которых предусмотрено Административным регламентом, для предоставления муниципальной услуги;
- 5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены Административным регламентом;
- 6) требование у Получателя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной Административным регламентом;
- 7) отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока внесения таких исправлений;
- 8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;
- 9) 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.

5.3 Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы:

1) В случае, если федеральным законом установлен порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Учреждения предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципальных служащих, для отношений, связанных с подачей и рассмотрением указанных жалоб, нормы статьи 11.1 Закона № 210-ФЗ не применяются.

2) Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу;

3) Жалоба на решения и действия (бездействие) Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, 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, а также может быть принята при личном приеме Получателя.

5.4. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с частью 1 статьи 11.2 Закона № 210-ФЗ, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.5. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе Получателю, указанном в части 8 статьи 11.2 Закона № 210-ФЗ, дается информация

о действиях, осуществляемых Учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, 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 Получателю в целях получения муниципальной услуги.

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

5.7. Жалоба должна содержать:

- наименование Учреждения, фамилию, имя, отчество должностного лица Учреждения (специалиста), предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства Получателя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения Получателя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Получателю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии);

- доводы в обоснование жалобы. Получателем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Получателя, либо их копии.

Письменная жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

5.8. Жалоба, поступившая в Учреждение, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа должностного лица (специалиста), предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у Получателя 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.

5.9. Письменные жалобы не рассматриваются в следующих случаях:

- в жалобе не указана фамилия Получателя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- текст жалобы не поддается прочтению, о чем сообщается Получателю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, а также сообщается по электронной почте (при наличии такой информации и если указанные данные поддаются прочтению);

- жалоба повторяет текст предыдущего обращения, на которое заинтересованному лицу давался письменный ответ по существу, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства. В случае поступления такой жалобы заинтересованному лицу направляется уведомление о ранее данных ответах или копии этих ответов.

5.10. По результатам рассмотрения жалобы руководитель Учреждения принимает 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 Получателю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

– отказывает в удовлетворении жалобы.

5.11. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.9 настоящего регламента, Получателю в письменной форме и по желанию Получателя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается руководителем Учреждения.

Приложение № 1
к Административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги по предоставлению доступа
к справочно-поисковому аппарату
библиотек, базам данных

ПЕРЕЧЕНЬ

библиотек Муниципального бюджетного учреждения культуры «Дудинская централизованная библиотечная система», предоставляющих муниципальную услугу «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

№ п/п	Библиотека	Адрес	Ф. И. О. руководителя	Телефоны для справок	Эл. почта, страница на сайте	Режим работы
1	Центральная библиотека	647000, г. Дудинка, ул. Матросова, д. 8а	Тлехугова К. И.	+7 (391-91) 5-49-04, +7 (391-91) 5-45-57	dudbibl@gorod- dudinka.ru dudbibl@rambler.ru www.gorod- dudinka.ru	с 11:00 до 20:00, без выходных, последний день месяца – санитарный
2	Библиотека семейного чтения	647000, г. Дудинка, ул. Строителей, д. 1	Воронова И. В.	+7 (391-91) 5-37-25	-	с 11:00 до 20:00, без выходных, 28 число каждого месяца – санитарный день
3	Городская библиотека им. Е. Е. Аксеновой	647000, г. Дудинка, ул. Горького, д. 49	Шнайдер Ж. В.	+7 (391-91) 5-26-24	-	с 10:00 до 20:00, без выходных, последний день месяца – санитарный
4	Библиотека п. Левинские Пески	647501, Таймырский Долгано-Ненецкий муниципальный район, п. Левинские Пески	Сотникова А. В.	-	-	с 11:00 до 14:00, с 15:00 до 19:00, выходной – воскресенье, понедельник; последний день месяца – санитарный

5	Библиотека п. Хантайское Озеро	647505, Таймырский Долгано-Ненецкий муниципальный район, п. Хантайское Озеро	Яроцкая И. А.	-	-	с 11:00 до 14:00, с 15:00 до 19:00, выходной – воскресенье, понедельник; последний день месяца – санитарный
6	Библиотека п. Усть- Авам	647504, Таймырский Долгано-Ненецкий муниципальный район, п. Усть-Авам	Монахова А. П.	-	-	с 11:00 до 14:00, с 15:00 до 19:00, выходной – воскресенье, понедельник; последний день месяца – санитарный
7	Библиотека п. Волочанка	647506, Таймырский Долгано-Ненецкий муниципальный район, п. Волочанка	Порбина Л. С.	-	-	с 11:00 до 14:00, с 15:00 до 19:00, выходной – воскресенье, понедельник; последний день месяца – санитарный
8	Библиотека п. Потапово	647503, Таймырский Долгано-Ненецкий муниципальный район, п. Потапово	Ашляпкина О. И.	-	-	с 11:00 до 14:00, с 15:00 до 19:00, выходной – воскресенье, понедельник; последний день месяца – санитарный

Приложение № 2
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
по предоставлению доступа к справочно-
поисковому аппарату библиотек, базам
данных

БЛОК-СХЕМА
предоставления муниципальной услуги МБУК «Дудинская ЦБС» МУ «Доступ
к справочно-поисковому аппарату»



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

Директору МБУК «Дудинская ЦБС»

Ф. И. О.

от _____

Ф. И. О.

адрес _____

электронный адрес _____

телефон _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу предоставить информацию _____

« _____ » _____ 20__ г.

подпись