

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА К СПРАВОЧНО-ПОИСКОВОМУ АППАРАТУ БИБЛИОТЕК, БАЗАМ ДАННЫХ»

Раздел 1. Общие положения

1.1. Административный регламент муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее – административный регламент) разработан в целях обеспечения качества предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, библиотечным базам данных», повышения информированности граждан и организаций о деятельности Централизованной библиотечной системы и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) по предоставлению муниципальной услуги заинтересованным в данной информации лицам.

Круг заявителей

1.2. Получателями муниципальной услуги являются юридические и физические лица без ограничений, имеющие намерение получить доступ к услуге (далее - заявитель). От имени заявителя с запросом может обратиться его законный представитель или лицо, уполномоченное им на основании доверенности, оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги, в том числе

1.3. Информация о месте нахождения и графике работы органа, предоставляющего муниципальную услугу, его структурных подразделений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги размещена на официальном сайте органа, предоставляющего муниципальную услугу, в сети Интернет. Официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://ukmpi.ru/>, а также в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее-Единый портал).

Раздел 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

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

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Предоставление муниципальной услуги осуществляют Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр современной культурной среды городского округа Богданович» далее (МАУК «ЦСКС» ГО Богданович), а также его структурные подразделения «Централизованная библиотечная система».

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги:

1) предоставление доступа к муниципальной услуге;

2) обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Сроки предоставления муниципальной услуги определяются в зависимости от используемого вида информирования в соответствии с условиями настоящего административного регламента:

- 1) по телефону;
- 2) на информационных стендах учреждений;
- 3) по электронной почте;
- 4) посредством личного обращения;
- 5) на сайте в сети Интернет;
- 6) по письменным запросам (обращениям).

При использовании средств телефонной связи информация о наличии баз данных Централизованной библиотечной системы предоставляется получателю муниципальной услуги в момент обращения. Время разговора не должно превышать 5 минут.

В случае если специалист, принявший звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, которое может ответить на вопрос гражданина, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

В случае если сотрудники библиотеки не могут ответить на вопрос гражданина немедленно, результат рассмотрения вопроса сообщают заинтересованному лицу в течение двух часов.

На информационных стендах, расположенных непосредственно в помещениях Централизованной библиотечной системы, информация предоставляется в соответствии с режимом работы библиотеки, на Интернет-сайтах библиотек круглосуточно.

При информировании в форме ответов на обращения, полученные по электронной почте, ответ на обращение направляется по электронной почте на электронный адрес обратившегося не ранее следующего рабочего дня с момента поступления обращения.

Консультирование получателя муниципальной услуги по интересующим вопросам во время личного приема специалистом библиотеки не может превышать 15 минут. Время ожидания в очереди при личном обращении - не более 15 минут.

При информировании в виде отсылки текстовой информации на бумажном носителе (информационного письма) по почте ответ на обращение направляется на почтовый адрес заявителя в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

2.5 Перечень нормативных правовых актов, регулирующие предоставления муниципальной услуги размещен на официальном сайте органа, предоставляющего муниципальную услугу, в сети Интернет. Официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://ukmpi.ru/>, а также в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее-Единый портал).

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и

услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления.

2.6.1. При личном обращении в Централизованную библиотечную систему:

- наличие документа, удостоверяющего личность (паспорт гражданина Российской Федерации или документ его заменяющий).

2.6.2. При обращении через сеть Интернет в Централизованную библиотечную систему – обратный адрес.

2.6.3. По письменным запросам (обращениям):

- обращение (запрос) получателя муниципальной услуги, оформленное по форме, установленной административным регламентом.

2.6.4. Получателями муниципальной услуги являются юридические и физические лица без ограничений, имеющие намерение получить доступ к муниципальной услуге.

2.6.5. В соответствии с п.2 ст. 22 Федерального закона от 27.06.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных муниципальных услуг» в случаях, предусмотренных федеральными законами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим личность гражданина, права застрахованного лица в системах обязательного страхования, иные права гражданина. В случаях, предусмотренных федеральными законами, постановлениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим право гражданина на получение государственных и муниципальных услуг, а также иных услуг.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении иных организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления.

Необходимость в представлении заявителем каких-либо документов, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, отсутствует.

Запрещается требовать от заявителя:

1) представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, за исключением случаев, указанных в Федеральном законе «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

2) представления документов и информации или осуществление действий,

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

3) представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, представляющих муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, и муниципальными нормативными правовыми актами.

Заявителям обеспечивается возможность копирования форм заявления и иных документов, необходимых для получения услуги на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

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

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги не имеется.

Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- 1) завершение установленной законом процедуры ликвидации библиотеки, оказывающей муниципальные услуги, решение о которой принято учредителем;
- 2) отсутствие запрашиваемой базы данных в библиотеке;
- 3) несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;
- 4) запрашиваемый потребителем вид информирования не предусмотрен настоящим административным регламентом;
- 5) обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- 6) текст электронного обращения не поддается прочтению.

Ответы на обращения иностранных граждан и лиц без гражданства даются на русском языке.

В случае отказа в предоставлении муниципальной услуги заявителю направляется уведомление по форме согласно приложению 3 к настоящему административному регламенту в течение 3 дней.

2.10. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) иными организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги.

Получение заявителем услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) иными организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, не требуется.

2.11. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги.

Государственная пошлина или иная плата за предоставление муниципальной

услуги не взимается.

2.12. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, включая информацию о методиках расчета размера такой платы.

Услуги необходимые и обязательные для предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 15 минут.

2.14. Срок и порядок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме.

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги не может быть более 15 минут.

Запрос о предоставлении муниципальной услуги, направленный в электронной форме, распечатывается на бумажный носитель сотрудником библиотеки и регистрируется в журнале регистрации входящей корреспонденции в день его поступления.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

Помещения структурных подразделений Централизованной библиотечной системы (должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам и быть оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации).

Сотрудники, осуществляющие прием и информирование, должны быть обеспечены личными идентификационными карточками и (или) настольными (настенными) табличками с указанием фамилии, имени, отчества и наименования должности ответственного сотрудника.

Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

Вход в «ЦБС» оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, месте нахождения и режиме работы «ЦБС».

В целях беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) к месту предоставления муниципальной услуги им должны обеспечиваться:

1) условия для беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется муниципальная услуга. Вход в здание должен быть оборудован пандусом, расширенным переходом;

2) возможность самостоятельного передвижения по территории ЦБС, входа в здание и выхода из него, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

3) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в местах предоставления муниципальной услуги;

4) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к местам предоставления муниципальной услуги;

5) допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

6) допуск в помещение ЦБС собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, определенном федеральным законодательством;

7) оказание должностными лицами ЦБС помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы должностных лиц ЦБС, в том числе необходимо наличие доступных мест общего пользования (туалет).

Места ожидания в очереди на представление или получение документов оборудуются стульями, кресельными секциями или скамьями (банкетками).

Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для размещения в здании.

Места для заполнения заявлений для предоставления муниципальной услуги размещаются в холле ЦБС и оборудуются образцами заполнения документов, бланками заявлений, информационными стендами, стульями и столами (стойками).

В случае невозможности полностью приспособить помещения с учетом потребности инвалида ему обеспечивается доступ к месту предоставления муниципальной услуги либо, когда это возможно, ее предоставление по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

2.16. Показатели доступности и качества услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

Услуга доступна гражданам Российской Федерации, юридическим лицам либо их уполномоченным представителям.

Качество и доступность предоставления услуги обеспечивается ЦБС посредством неукоснительного соблюдения сроков предоставления услуги, а также порядка предоставления услуги, установленных настоящим административным регламентом.

2.17. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенностей предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

2.17.1. Муниципальная услуга через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг не предоставляется.

2.17.2. Заявитель вправе подать запрос в форме электронного документа

через Единый портал государственных и муниципальных услуг (при наличии технической возможности).

Предоставление муниципальной услуги с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг осуществляется в отношении заявителей, прошедших процедуру регистрации и авторизации.

Запрос, направленный посредством сети Интернет, должен содержать фамилию, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, контактный телефон, запрашиваемые сведения (приложение 2 к настоящему административному регламенту).

Запрос, поступивший посредством сети Интернет, распечатывается и в дальнейшем работа с ним ведется в установленном порядке. Заявителю направляется уведомление о приеме запроса к рассмотрению или мотивированный отказ о его рассмотрении в течение 3 дней.

Раздел 3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения процедур (действий) в электронной форме предоставления услуги

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

- 1) получение запроса на предоставление муниципальной услуги;
- 2) рассмотрение запроса заявителя;
- 3) консультирование получателя муниципальной услуги;
- 4) предоставление получателю муниципальной услуги доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотек ЦБС.

3.1.1. Получение запроса на предоставление муниципальной услуги.

Основанием для начала процедуры приема и регистрации запроса и документов является поступление от заявителя запроса на предоставление услуги и документов, удостоверяющих личность заявителя или получение их по почте.

При получении запроса со всеми документами по почте сотрудник ЦБС, ответственный за делопроизводство, регистрирует поступление запроса и предоставленных документов в соответствии с установленными правилами делопроизводства и передает их сотруднику, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

Сотрудник, ответственный за предоставление муниципальной услуги, устанавливает предмет обращения, а при личном обращении - устанавливает личность заявителя путем проверки документа, удостоверяющего личность.

Сотрудник, ответственный за предоставление муниципальной услуги, проверяет наличие и соответствие представленных документов требованиям, установленным настоящим административным регламентом и осуществляет регистрацию заявителя муниципальной услуги.

Результатом административной процедуры является регистрация запроса получателя муниципальной услуги в журнале входящей корреспонденции.

Срок исполнения административной процедуры - 5 минут.

3.1.2. Рассмотрение запроса заявителя.

Рассматривается запрос на соответствие требованиям настоящего административного регламента.

Срок выполнения административной процедуры – при личном обращении – не более 5 минут, при обращении через почту - не более 1 дня с момента регистрации запроса.

Результатом административной процедуры является принятие решение о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Административная процедура выполняется сотрудником библиотеки.

3.1.3. Консультирование получателя услуги.

Основанием начала выполнения административной процедуры является успешная регистрация заявителя на предоставление муниципальной услуги и его присутствие в помещении библиотеки.

Сотрудник ЦБС, выполняющий функции консультанта, в вежливой и корректной форме консультирует получателя услуги по методике эффективного поиска необходимого материала и процессу работы с ним.

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

Срок исполнения административной процедуры - 5 минут.

3.1.4. Предоставление получателю услуги доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотек ЦБС.

Основанием начала выполнения административной процедуры является:

1) прием и регистрация заявителей на основании документа, удостоверяющего личность, для лиц до 14 лет на основании паспорта (поручительства) их родителей или иных законных представителей;

2) ознакомление с Правилами пользования библиотекой и другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность;

3) оформление читательского билета (формуляра), с личной подписью Заявителя, являющегося Договором присоединения;

4) заполнение обращения (запроса) получателя муниципальной услуги;

5) консультационная помощь в поиске и выборе источников информации;

6) предоставление доступа к муниципальной услуге.

Результатом предоставления муниципальной услуги является использование справочно-поискового аппарата, баз данных библиотек, выдача документов при непосредственном обращении в ЦБС, предоставление в электронном или бумажном виде информации об справочно-поисковом аппарате, базах данных библиотек или мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Срок исполнения административной процедуры - не более 15 минут.

3.2. Особенности предоставления муниципальной услуги посредством сети Интернет

Для получения муниципальной услуги посредством сети Интернет заявитель должен обратиться к официальному сайту ЦБС <http://biblio.ukmpi.ru/>.

При обращении на официальный сайт в отдельных случаях от заявителя может требоваться прохождение процедуры электронной регистрации, авторизации и аутентификации.

Срок исполнения административной процедуры - в момент обращения пользователя к сайту.

В случае если имеются основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, сотрудник библиотеки сообщает заявителю об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием причины отказа в соответствии с пунктом 2.9 настоящего административного регламента.

3.3. Муниципальная услуга считается качественно оказанной, если потребителю муниципальной услуги предоставлена запрашиваемая им информация или дан мотивированный ответ о невозможности ее выполнения.

В случае если запрашиваемые оцифрованные издания или редкие книги отсутствуют ЦБС, заявителю выдается информация о месте их нахождения/размещения или даются рекомендации по ее поиску.

3.4. Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является представление (направление) заявителем в МАУК «ЦСКС» ГО Богданович, ЦБС в произвольной форме заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

3.4.2. Лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, рассматривает заявление, представленное заявителем, и проводит проверку указанных в заявлении сведений в срок, не превышающий 2 рабочих дней с даты регистрации соответствующего заявления.

3.4.3. Критерием принятия решения по административной процедуре является наличие или отсутствие таких опечаток и (или) ошибок.

3.4.4. В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах лицо МАУК «ЦСКС» ГО Богданович, ЦБС ответственное за предоставление муниципальное услуги, осуществляет исправление и замену указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с момента регистрации соответствующего заявления.

3.4.5. В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, ответственное лицо, за предоставление муниципальной услуги, письменно сообщает заявителю об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с момента регистрации соответствующего заявления.

3.4.6. Результатом административной процедуры является выдача (направление) заявителю исправленного взамен ранее выданного документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, или сообщение об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок.

Раздел 4. Формы контроля за исполнением регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов,

устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений ответственными должностными лицами.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятию решений, обеспечивается директором ЦБС.

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

Контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами ЦБС положений настоящего административного регламента осуществляется директором МАУК «ЦСКС» ГО Богданович.

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.

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

По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей, к виновным лицам осуществляется применение мер ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению (жалобе) заявителя.

Внеплановые проверки проводятся в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений настоящего административного регламента, а также в случае получения обращений (жалоб) заявителей на действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

Результаты деятельности комиссии оформляются актом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.3. Ответственность должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги.

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

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

Контроль за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется посредством открытости деятельности ЦБС при предоставлении муниципальной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и возможности досудебного рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения муниципальной услуги.

Раздел 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, а также их должностных лиц

5.1. Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.1.1. Заявители имеют право на обжалование в досудебном порядке действий (бездействий) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.1.2. Жалоба может быть направлена в письменном виде по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта МАУК «ЦСКС» ГО Богданович, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются решения и действия (бездействия) должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

5.3. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы (претензии) и случаев, в которых ответ на жалобу (претензию) не дается.

5.3.1. Ответ на жалобу не дается в случаях:

1) если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или указаны недействительные сведения;

2) если текст жалобы не поддается прочтению;

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

В указанных случаях заявитель должен быть письменно проинформирован об отказе в предоставлении ответа по существу жалобы.

5.4. Исчерпывающий перечень случаев, в которых уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы:

1) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же

заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.5. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования.

5.5.1. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является письменная жалоба заявителя.

5.5.2. Жалобы в письменной форме можно направить:

1) по почте на адрес: 623530, Свердловская область, г. Богданович, ул. Советская, 3;

2) по электронной почте на электронный адрес: ukmri@ukmri.ru;

3) передать лично.

При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность.

5.5.3. В письменной жалобе заявитель должен обязательно указать:

1) фамилию, имя, отчество или полное наименование юридического лица (в случае обращения от имени юридического лица);

2) контактный почтовый адрес и (или) электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ;

4) суть жалобы;

5) личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

5.5.4. Записаться на личный прием можно по телефонам: 8(34376) 5-65-90

5.6. Жалоба, поступившая в письменной форме, подлежит обязательной регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) должностных лиц, предоставляющих услугу (далее - Журнал), не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления с присвоением ей регистрационного номера.

5.6.1 Жалоба должна содержать:

1) наименование Учреждения, наименование лица, предоставляющего услугу, либо решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.7. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).

Заявитель имеет право на основании письменного запроса получать информацию и копии документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).

5.8. Органы местного самоуправления и должностные лица, которым может быть направлена жалоба (претензия) заявителя в досудебном (внесудебном) порядке:

5.8.1. Действия (бездействие) и решения должностных лиц МАУК «ЦСКС» ГО Богданович, могут быть обжалованы в администрации ГО Богданович.

5.8.2. Действия (бездействие) и решения специалистов муниципальных учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги могут быть обжалованы директору МАУК «ЦСКС» ГО Богданович.

В случае, если заявитель не удовлетворен ответом директора муниципального учреждения по существу поставленных вопросов, он вправе обратиться с жалобой на решения, действия (бездействие) должностных лиц муниципального учреждения в администрации ГО Богданович.

5.9. Сроки рассмотрения жалобы (претензии).

5.9.1. Письменная жалоба, поступившая в МАУК «ЦСКС» ГО Богданович рассматривается в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования должностного лица МАУК «ЦСКС» ГО Богданович в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня её регистрации.

5.10. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования.

5.10.1. Если в результате рассмотрения жалобы доводы заявителя признаются обоснованными, то принимаются решения о применении мер ответственности к должностным лицам, допустившим нарушение в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего административного регламента.

5.10.2. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия (бездействие) должностных лиц МАУК «ЦСКС» ГО Богданович в судебном порядке.

Порядок подачи, рассмотрения и разрешения жалоб, направляемых в суды, определяются законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве и судопроизводстве в арбитражных судах.

Приложение 1
к административному регламенту
«Предоставление доступа к
справочно-поисковому аппарату
библиотек, базам данных»

Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах электронной почты и официальных сайтах Централизованной библиотечной системы, предоставляющих муниципальную услугу

Справочная информация о библиотеках

Централизованная библиотечная система

Центральная районная библиотека Адрес – 623530, г. Богданович, ул. Гагарина, 10 «А»	Режим работы: Понедельник-пятница – с 10:00 до 18:00 час. Суббота – с 11:00 до 17:00 час. Выходной день – воскресенье Санитарный день – последний четверг месяца Телефон: абонement – 8 (34376) 5-22-02 читальный зал – 8 (34376) 5-18-42 директор – 8 (34376) 5-61-32 Электронная почта: BCB85@yandex.ru
Городская библиотека-сектор № 17 Адрес – 623532, г. Богданович, ул. Ст. Разина, 43	Режим работы: Вторник – суббота – с 09:00 до 18:00 час. Перерыв: с 13:00 до 14:00 час. Выходной день – воскресенье, понедельник Санитарный день – последний четверг месяца Телефон – 8 (34376) 5-36-06 Электронная почта: sektor17@bk.ru
Байновская библиотека-сектор № 1 Адрес – 623504, Богдановичский район, с. Байны, ул. 8 марта, 5	Режим работы: Вторник – пятница – с 11:00 до 19:00 час. Суббота – с 10:00 до 19:00 час. Перерыв – с 15:00 до 16:00 час. Выходной день – воскресенье, понедельник Санитарный день – последний четверг месяца Телефон: 8 (34376) 32-3-33 Электронная почта: bainibib.sektor1@yandex.ru
Троицкая библиотека-сектор № 2 Адрес – 623505, Богдановичский район, с. Троицкое, ул. Ленина, 194	Режим работы: Вторник – пятница – с 11:00 до 19:00 час. Суббота – с 10:00 до 19:00 час. Перерыв – с 15:00 до 16:00 час. Выходной день – воскресенье, понедельник Санитарный день – последний четверг месяца Телефон: 8 (34376) 37-3-20 Электронная почта: biblioteka.sektor2@yandex.ru
Барабинская библиотека-сектор №3 Адрес – 623509, Богдановичский район, с. Бараба, ул. Ленина, 61 «А»	Режим работы: Вторник – пятница – с 11:00 до 19:00 час. Суббота – с 10:00 до 19:00 час. Перерыв – с 15:00 до 16:00 час. Выходной день – воскресенье, понедельник

	<p>Санитарный день – последний четверг месяца</p> <p>Телефон: 8 (34376) 36-3-41</p> <p>Электронная почта: bibl.sector3@yandex.ru</p>
<p>Грязновская библиотека-сектор № 4</p> <p>Адрес – 623508, Богдановичский район, с. Грязновское, ул. Ленина, 46</p>	<p>Режим работы:</p> <p>Вторник – пятница – с 10:00 до 18:00 час.</p> <p>Суббота – с 10:00 до 19:00 час.</p> <p>Перерыв – с 13:00 до 14:00 час.</p> <p>Выходной день – воскресенье, понедельник</p> <p>Санитарный день – последний четверг месяца</p> <p>Телефон: 8 (34376) 35-4-83</p> <p>Электронная почта: b.sektor4@yandex.ru</p>
<p>Каменноозерская библиотека – сектор № 5</p> <p>Адрес – 623506, Богдановичский район, с. Каменноозерское, ул. Ленина, 5</p>	<p>Режим работы:</p> <p>Вторник – пятница – с 11.00 до 19.00 час.</p> <p>Суббота – с 10:00 до 19:00 час.</p> <p>Перерыв – с 15:00 до 16:00 час.</p> <p>Выходной день – воскресенье, понедельник</p> <p>Санитарный день – последний четверг месяца</p> <p>Телефон: 8 (34376) 33-1-86</p> <p>Электронная почта: biblioteka.sektor5@yandex.ru</p>
<p>Коменская библиотека-сектор № 6</p> <p>Адрес – 623502, Богдановичский район, с. Коменки, ул. 30 лет Победы, 9</p>	<p>Режим работы:</p> <p>Вторник – пятница – с 11:00 до 19:00 час.</p> <p>Суббота – с 10:00 до 19:00 час.</p> <p>Перерыв – с 15:00 до 16:00 час.</p> <p>Выходной день – воскресенье, понедельник</p> <p>Санитарный день – последний четверг месяца</p> <p>Телефон: 8 (34376) 39-5-43</p> <p>Электронная почта: b.sektor6@yandex.ru</p>
<p>Волковская библиотека-сектор № 8</p> <p>Адрес – 623511, Богдановичский район, с. Волковское, ул. С. Щипачева, 41</p>	<p>Режим работы:</p> <p>Вторник – пятница – с 10:00 до 18:00 час.</p> <p>Суббота – с 10:00 до 19:00 час.</p> <p>Перерыв – с 13:00 до 14:00 час.</p> <p>Выходной день – воскресенье, понедельник</p> <p>Санитарный день – последний четверг месяца</p> <p>Телефон: 8 (34376) 33-4-60</p> <p>Электронная почта: biblioteka.sektor8@yandex.ru</p>
<p>Суворский клуб-библиотека № 9</p> <p>Адрес – 623514, Богдановичский район, с. Суворы, ул. Пушкина, 1</p>	<p>Режим работы:</p> <p>Вторник – пятница – с 09:00 до 19:00 час.</p> <p>Суббота – с 09:00 до 20:00 час.</p> <p>Перерыв – с 13:00 до 16:00 час.</p> <p>Выходной день – воскресенье, понедельник</p> <p>Санитарный день – последний четверг месяца</p> <p>Электронная почта: suvors-biblioteka-sektor9@yandex.ru</p>
<p>Гарашкинская библиотека-сектор №10</p> <p>Адрес – 623513, Богдановичский район, с. Гарашкинское, ул. Ильича, 26</p>	<p>Режим работы:</p> <p>Понедельник - четверг – с 08:00 до 16:00 час.</p> <p>Пятница – с 08:00 до 17:00 час.</p> <p>Перерыв – с 12:00 до 13:00 час.</p> <p>Выходной день – суббота, воскресенье</p> <p>Телефон: 8 (34376) 34-4-95</p> <p>Электронная почта: sektor10.biblioteka@yandex.ru</p>
<p>Ильинская библиотека-сектор № 11</p>	<p>Режим работы:</p> <p>Понедельник - четверг – с 08:00 до 16:00 час.</p>

Адрес – 623512, Богдановичский район, с. Ильинское, ул. Ленина, 28	Пятница – с 08:00 до 17:00 час. Перерыв – с 12:00 до 13:00 час. Выходной день – суббота, воскресенье Санитарный день – последний четверг месяца Электронная почта: bgd.biblio.sektor11@yandex.ru
Кунарская библиотека-сектор № 12 Адрес – 623507, Богдановичский район, с. Кунарское, ул. Ленина, 23	Режим работы: Вторник – пятница – с 09:30 до 17:00 час. Суббота – с 09:30 до 18:00 час. Перерыв – с 12:00 до 12:30 час. Выходной день – воскресенье, понедельник Санитарный день – последний четверг месяца Телефон: 8 (34376) 34-2-10 Электронная почта: b.sektor12@yandex.ru
Тыгишская библиотека-сектор № 13 Адрес – 623510, Богдановичский район, с. Тыгиш, ул. Ленина, 47	Режим работы: Вторник – пятница – с 11:00 до 19:00 час. Суббота – с 10:00 до 19:00 час. Перерыв – с 15:00 до 16:00 час. Выходной день – воскресенье, понедельник Санитарный день – последний четверг месяца Телефон: 8 (34376) 31-3-33 Электронная почта: b.sektor13@yandex.ru
Чернокоровская библиотека-сектор № 14 Адрес – 623515, Богдановичский район, с. Чернокоровское, ул. Комсомольская, 45	Режим работы: Вторник – пятница – с 11:00 до 19:00 час. Суббота – с 10:00 до 19:00 час. Перерыв – с 15:00 до 16:00 час. Выходной день – воскресенье, понедельник Санитарный день – последний четверг месяца Телефон: 8 (34376) 33-6-31 Электронная почта: sektor14bibl@yandex.ru
Полдневская библиотека-сектор № 19 Адрес – 623503, Богдановичский район, п. Полдней, ул. Ленина, 11	Режим работы: Вторник – пятница – с 11:00 до 19:00 час. Суббота – с 10:00 до 19:00 час. Перерыв – с 15:00 до 16:00 час. Выходной день – воскресенье, понедельник Санитарный день – последний четверг месяца Телефон: 8 (34376) 48-5-53 Электронная почта: biblioteka.sektor19@yandex.ru

Приложение 2
к административному регламенту
«Предоставление доступа к
справочно-поисковому аппарату
библиотек, базам данных»

Форма письменного обращения (запроса) получателя муниципальной
услуги

В (название муниципальной библиотеки, оказывающей муниципальную услугу) от _____ (фамилия, имя, отчество физического лица) проживающего по адресу: _____ (указать индекс, точный почтовый адрес заявителя) тел. _____

ЗАПРОС

Прошу предоставить информацию о наличии доступа к справочно-поисковому аппарату МУ (название библиотеки, оказывающей муниципальную услугу), базам данных». _____ (указать точное название базы данных).

Нужное подчеркнуть:

- 1) База данных «Книги»;
- 2) База данных «Журналы»;
- 3) База данных «Краеведческой тематики»;
- 4) Другие базы данных;
- 5) Сведения о местонахождении базы данных, в том числе ссылки на базы данных других библиотек России.

Информацию прошу отправить следующим способом (нужное подчеркнуть):

- выслать по указанному в заявлении адресу,
- выслать по адресу: _____
(указать индекс, точный почтовый адрес получателя),
- передать электронной почтой e-mail: _____ @ _____,
- получу лично в руки.

Подпись _____ расшифровка подписи _____

Дата _____

Приложение 3
к административному регламенту
«Предоставление доступа к
справочно-поисковому аппарату
библиотек, базам данных»

Образец

ЖАЛОБА

Кому _____
(наименование органа в который направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего
должностного лица, либо должность соответствующего лица)

От _____
(фамилия, имя, отчество (последнее при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ)

Краткое изложение обжалуемых решений, действий (бездействий), указать основания, по
которым лицо, подающее жалобу, не согласно с вынесенным решением, действием
(бездействием) должностного лица.

Перечень прилагаемых документов.

Личная подпись _____

Дата _____