

**ВОЛГОГРАДСКАЯ ОБЛАСТЬ**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

**АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДИЩЕНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

от 29 апреля 2015 г. № 753

О внесении изменений в постановление администрации Городищенского муниципального района № 1756 от 30.09.2011 г.

«Об утверждении административного регламента

предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа

к справочно-поисковому аппарату и базам данных»

Во исполнение требований Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с постановлением администрации Городищенского муниципального района № 1669 от 24 июля 2012 года «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг», п о с т а н о в л я ю:

1. Приложение 1 к Постановлению администрации Городищенского муниципального района от 30 сентября 2011 года № 1756 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных» изложить в редакции в соответствии с Приложением 1 к настоящему постановлению.

2. Руководителю МБУК «Межпоселенческая библиотека Городищенского муниципального района» Соколовой Е.Н. обеспечить соблюдение установленных требований административного регламента.

3. Опубликовать настоящее постановление в общественно-политической газете Городищенского муниципального района «Междуречье» и на официальном сайте администрации Городищенского муниципального района.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации Городищенского муниципального района по социальным вопросам Тарасова А.Н.

И.о. главы администрации

Городищенского муниципального района Е.Ю. Федосеев

Приложение №1

к постановлению администрации

Городищенского муниципального

района

от 29 апреля 2015 г. № 752

Административный регламент предоставления муниципальной услуги

«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных»

I. Общие положения.

МБУК «Межпоселенческая библиотека Городищенского муниципального района» в своей деятельности обеспечивает право свободного и равного доступа к информации, способствует удовлетворению информационных потребностей, самообразованию. Для достижения этих целей библиотека предоставляет возможность пользования фондом и услугами всем гражданам без ограничений по уровню образования и специальности, независимо от пола, возраста, национальности, политических убеждений и отношения к религии, а также юридическим лицам независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности. Организация доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных базируется на федеральном, региональном и муниципальном законодательстве.

1.1. Предмет регулирования регламента

Предметом регулирования настоящего административного регламента (далее – регламент) являются отношения, возникающие между заявителями муниципальной услуги и муниципальным бюджетным учреждением культуры «Межпоселенческая библиотека Городищенского муниципального района» (далее – МБУК «МБГМР»), определение сроков и последовательности административных процедур при предоставлении муниципальной услуги, определение порядка информирования граждан о предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Заявителями на предоставление муниципальной услуги (далее – заявителями) являются:

* физические лица;
* юридические лица;
* уполномоченные представители физических и юридических лиц.

1.3. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги.

1.3.1. Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги можно получить:

* + на официальном сайте *администрации Городищенского муницпального района Волгоградской области* в информационно-телекоммуникационной сети Интернет – *www.agmr.ru*;
  + на официальном портале Губернатора и Правительства Волгоградской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет – www.volganet.ru;
  + на Едином портале государственных и муниципальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети Интернет – www.gosuslugi.ru;
  + непосредственно в МБУК «МБГМР»при личном или письменном обращении по адресам:  *Волгоградская обл., Городищенский район, р.п. Городище, пл. 40 лет Сталинградской битвы, 3 или по телефону 3-59-75, 3-52-79, электронный адрес –* [*kniga.teka@yandex.ru*](mailto:kniga.teka@yandex.ru)*.*

1.3.2. МБУК «МБГМР»осуществляет прием заявителей, консультирование по вопросам предоставления услуги, вопросам выдачи документов по следующему графику:

- Зимний график (с 1 сентября по 31 мая):

Понедельник – пятница - 8-00 - 18-00

Воскресенье - 9-00 - 17-00

Выходной день – суббота

- Летний график (с 1 июня по 31 августа):

Понедельник – пятница - 8-00 - 18-00

Выходные дни – суббота, воскресенье

1.3.3. Прием заявлений и документов на предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с режимом работы, установленном пунктом 1.3.2. настоящего административного регламента, по адресам, указанным в пункте 1.3.1. настоящего административного регламента.

1.3.4. Информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется должностными лицами МБУК «МБГМР».

1.3.5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица МБУК «МБГМР»подробно и в вежливой форме информируют заявителя по интересующим его вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании МБУК «МБГМР»,фамилии, имени, отчества и должности специалиста, принявшего звонок.

1.3.6. С момента приема документов заявитель имеет право получать сведения о ходе предоставления муниципальной услуги при личном обращении в МБУК «МБГМР».

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги.

2.1. Наименование муниципальной услуги.

2.1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги в сфере культуры «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных» разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов предоставления муниципальной услуги по доступу к справочно-поисковому аппарату и базам данных (далее – муниципальная услуга), создания комфортных условий в обеспечении доступа пользователей библиотеки к ее ресурсам и к информационным системам. Регламент устанавливает порядок, сроки и последовательность действий при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги.

2.2. Наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу:

2.2.2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая библиотека Городищенского муниципального района» (далее – МБУК «МБГМР»).

2.2.3. МБУК «МБГМР» не вправе требовать от заявителя: осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"

2.3. Результат предоставления заявителю муниципальной услуги в сфере «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных» специалистами МБУК «МБГМР».

* получение информации в помещении библиотеки в виде перечня библиографических описаний, соответствующих его запросу;
* предоставление заявителю доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных вне помещения библиотеки;
* мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. В помещениях библиотеки МБУК «МБГМР» доступ предоставляется в соответствии с режимом работы библиотеки и зависит от факторов:

* необходимости регистрации заявителя (заключения договора на библиотечное обслуживание, наличия формуляра);
* необходимости консультирования заявителя услуги по использованию электронных ресурсов библиотеки, методике самостоятельного поиска необходимого документа;
* наличия свободного автоматизированного рабочего места, для выполнения запроса с помощью электронного каталога.

2.4.2. При информировании по обращениям, поступившим по электронной почте, ответ направляется в адрес заявителя в течение 2-х рабочих дней после получения запроса.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

2.5.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами:

1. Конституцией РФ;
2. Гражданским Кодексом РФ;
3. Федеральным законом от 7.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей»;
4. Федеральным законом от 2.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
5. Федеральным законом от 27.07.2010г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
6. Федеральным законом от 27.07.2006г. №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;
7. Федеральным законом от 29.12.1994г. №78-ФЗ «О библиотечном деле»;
8. Законом Волгоградской области от 29.09.1999г. №318 «О библиотечном деле в Волгоградской области»;
9. Законом Волгоградской области от 29.11.1999г. №329-ОД «Об обязательном экземпляре документов Волгоградской области»;
10. Уставом муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая библиотека Городищенского муниципального района»;

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления услуги:

2.6.1. При первичном обращении за предоставлением услуги в помещениях библиотеки МБУК «МБГМР» заявители предоставляют:

* паспорт; иной документ, удостоверяющий личность; доверенность; письменное поручительство родителей (законных представителей) получателя услуги, в случае, если получателями муниципальной услуги являются несовершеннолетние в возрасте до 14 лет – для физических лиц;
* доверенность на право заключения договора о предоставлении муниципальной услуги – для юридических лиц.

2.6.2. При повторном обращении за предоставлением услуги в помещениях библиотеки МБУК «МБГМР» предоставление услуги осуществляется на основании читательского формуляра или договора о взаимодействии.

2.6.3. От заявителя не вправе требовать:

* представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;
* предоставление документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Волгоградской области, муниципальными правовыми актами и могут быть получены в рамках межведомственного информационного взаимодействия, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».
* представление документов, не предусмотренных настоящим административным регламентом.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

2.7.1.Отсутствие у заявителя услуги документов, предусмотренных п.2.6.1 настоящего административного регламента.

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

2.8.1. Несоответствие обращения содержанию услуги.

2.8.2. Отсутствие запрашиваемого издания.

2.9. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на бесплатной основе.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги до 15 минут.

2.11. Регистрация запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в момент обращения в течение 5 минут.

2.12. Требования к оборудованию мест предоставления муниципальной услуги.

2.12.1. Муниципальная услуга предоставляется структурными подразделениями библиотеки. Для обслуживания заявителей помещение должно быть оснащено специальным оборудованием, современной мебелью, телефонной связью, электронными ресурсами, информационными стендами, на которых размещён график работы, правила пользования библиотекой МБУК «МБГМР». Инвалидам должны быть созданы условия для беспрепятственного доступа в библиотеку. В местах предоставления муниципальной услуги предусмотрено оборудование доступных мест общественного пользования и хранения верхней одежды посетителей. Места предоставления муниципальной услуги оборудованы системами кондиционирования (охлаждения и нагревания), а также противопожарной системой и средствами пожаротушения. Требования к помещению должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам (СанПиН 2.4.3.1186-03; СанПиН 2.4.2.1178-02). В помещениях для работы с заявителями должны быть размещены информационные стенды, содержащие необходимую информацию по условиям предоставления муниципальной услуги, графику работы специалистов, образцы заполняемых документов получателями муниципальной услуги и ряд дополнительной справочной информации, касающейся предоставления доступа к муниципальной услуге.

2.13. Показатели доступности и качества услуги:

2.13.1. Учреждения, представляющие услугу в сфере библиотечного обслуживания, его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, территориально доступных для населения;

2.13.2. Предоставление услуги должно осуществляться не менее 5 дней в неделю. Библиотеки должны открываться для посетителей не позднее 9:00, закрываться - не ранее 18:00 в рабочие дни и не ранее 17:00 - в выходные. Библиотеки должны работать без технических перерывов и перерывов на обед. Проведение санитарного обслуживания помещений библиотек не должно занимать более одного дня в месяц.

В случае изменения расписания работы, библиотеки оказывающие услугу, должны известить своих читателей об изменении расписания работы (дней и часов работы) не менее чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений в общественно-политической газете Городищенского муниципального района «Междуречье» и на официальном сайте администрации Городищенского муниципального района.

2.13.3. Критериями оценки качества муниципальной услуги являются:

1) полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;

2) результативность (эффективность) предоставления муниципальной услуги, оцениваемая различными методами (в том числе путем проведения опросов).

2.13.4. Результат качественного предоставления муниципальной услуги:

Результатом качественного предоставления муниципальной услуги в сфере доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных является:

1. содействие в получении полного объема необходимой информации;
2. своевременность, доступность, точность, актуальность, полнота предоставления услуг;

3) создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора граждан района;

1. оптимальность использования ресурсов библиотек;
2. удовлетворенность получателей услуг библиотечным обслуживанием;
3. отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуг в сфере доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме.

3.1. Административные процедуры по предоставлению муниципальной услуги включают в себя следующие административные процедуры:

* регистрация заявителя услуги;
* предоставление заявителю доступа к справочно-поисковому аппарату на традиционных (бумажных) носителях;
* предоставление заявителю доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных в электронной форме, или отказ в предоставлении муниципальной услуги.

3.1.1. Регистрация заявителя:

Основанием для регистрации является личное обращение заявителя в библиотеку.

Регистрация или перерегистрация заявителя осуществляется в соответствии с Правилами пользования библиотекой. Перерегистрация осуществляется один раз в год.

Регистрация заявителя предусматривает:

* просмотр документов читателя (паспорт), проверка наличия формуляра читателя – 2 мин.;
* установка наличия (отсутствия) оснований для отказа в предоставлении услуги – 1 мин.;
* заполнение формуляра читателя – 3 мин.;
* ознакомление читателя с правилами пользования библиотекой, расположением отделов библиотеки, справочным аппаратом и т.д. – 4 мин.;

Перерегистрация заявителя предусматривает:

* нахождение формуляра читателя – 2 мин.;
* внесение изменений в формуляр (уточненные анкетные данные, новый читательский номер, дату перерегистрации) – 3 мин.

Критерием принятия решения является выраженное устно желание заявителя получить муниципальную услугу. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры – заполнение формуляра читателя. Должностным лицом, ответственным за выполнение административного действия, является сотрудник отдела обслуживания библиотеки.

3.1.2. Предоставление заявителю доступа к справочно-поисковому аппарату на традиционных (бумажных) носителях:

Справочно-поисковый аппарат на традиционных бумажных носителях включает в себя:

* Алфавитный каталог;
* Систематический каталог;
* Систематическая картотека статей;
* Краеведческая картотека;
* Картотека аудиозаписей на виниловых носителях;
* Картотека аудиовизуальных материалов и электронных изданий;

Порядок действий:

* заявитель самостоятельно осуществляет поиск необходимой ему информации с использованием справочно-поискового аппарата, расположенного в свободном доступе.
* заявитель обращается за консультацией и помощью к библиотекарю. Библиотекарь должен обучить методике поиска по справочно-поисковому аппарату; найти для заявителя нужную информацию с использованием справочно-поискового аппарата;

Результат административной процедуры – получение перечня библиографических описаний. Критерием принятия решения является наличие информации, которой располагает заявитель для поиска необходимого библиографического описания: автор, заглавие, выходные данные. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры – перечень библиографических описаний. Должностным лицом, ответственным за выполнение административного действия, является сотрудник абонемента, читального зала. На поиск одного библиографического описания отводится не более 2 минут.

* + 1. Предоставление заявителю доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных в электронной форме:

Справочно-поисковый аппарат и базы данных включают в себя:

* Электронный каталог;
* База данных СПС «КонсультантПлюс».

Порядок действий:

* консультирование заявителя по использованию электронных ресурсов библиотеки. Результат административной процедуры – инструктаж по правилам работы и технике безопасности при использовании автоматизированного рабочего места библиотеки Критерием принятия решения является выраженная устно информация о навыках работы на автоматизированном рабочем месте, полученная от заявителя. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры – запись в журнале по технике безопасности для заявителей. Должностным лицом, ответственным за выполнение административного действия, является сотрудник читального зала библиотеки, администратор базы данных. На оказание консультационной помощи отводится: взрослым – до 10 минут, детям – до 15 минут.
* предоставление заявителю автоматизированного рабочего места с доступом к электронному каталогу, к СПС «Консультант Плюс». Результат административной процедуры – получение автоматизированного рабочего места. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры – вывод на экран монитора автоматизированного рабочего места интерфейса «Электронный каталог», интерфейса «КонсультантПлюс» - 2 мин.;
* выбор заявителем необходимой тематической рубрики. Критерием принятия решения является соответствие тематической рубрики сформулированному запросу заявителя. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры – нажатие курсора мыши на выбранную тематическую рубрику – 2 мин.
* получение в электронном виде библиографического списка имеющихся в фонде учреждения документов по теме запроса. Информация о документе предоставляется получателю в виде электронного документа – библиографической записи, содержащей следующие данные:

- Автор;

- Заглавие;

- Место издания;

- Год издания;

- Издательство;

- Объем документа;

- Аннотация;

- Шифр хранения;

- Местонахождение документа.

Результат административной процедуры – получение перечня библиографических описаний. Критерием принятия решения является соответствие элементов библиографического описания сформулированному запросу заявителя. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры – нажатие курсора мыши на выбранное библиографическое описание – 2 мин.

Должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является сотрудник читального зала, администратор базы данных.

3.1.4. Предоставление заявителю доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных через электронную почту:

Для получения услуги необходимо заполнить форму для запроса, в которой необходимо указать тему запроса, имя, e-mail.

Конечным результатом предоставления услуги является предоставление в электронном виде библиографического списка имеющихся в фонде учреждения документов по теме запроса.

Информация о документе предоставляется получателю в виде электронного документа – библиографической записи содержащей следующие данные:

- Автор;

- Заглавие;

- Место издания;

- Год издания;

- Издательство;

- Объем документа;

- Аннотация;

- Шифр хранения;

- Местонахождение документа.

Ответ направляется в адрес заявителя в течение 2-х рабочих дней после получения запроса.

3.2.Доступ к предоставлению услуги в МФЦ не осуществляется.

3.3. Услуга считается выполненной, если заявителю предоставлена запрашиваемая информация или дан мотивированный ответ о невозможности ее выполнения по причинам, перечисленным в пункте 2.7., пункте 2.8. раздела II административного регламента.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента.

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению услуги, и принятием решений специалистами осуществляется должностными лицами МБУК «МБГМР», ответственными за контроль предоставления услуг, руководителем МБУК «МБГМР» и руководителями отделов МБУК «МБГМР», ответственными за организацию работы по предоставлению услуги.

4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Волгоградской области и муниципальных правовых актов.

4.3. Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется путем проведения:

 плановых проверок соблюдения и исполнения должностными лицами положений административного регламента, нормативно-правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги;

 внеплановых проверок соблюдения и исполнения должностными лицами положений настоящего административного регламента, осуществляемых по обращениям заявителей, на основании иных документов и сведений, указывающих на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги.

4.4. Плановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся 1 (один) раз в год, внеплановые – при поступлении жалобы заявителя на своевременность, полноту и качество предоставления муниципальной услуги, на основании иных документов и сведений, указывающих на нарушения настоящего административного регламента.

4.5. Плановые и внеплановые проверки проводятся уполномоченными должностными лицами отдела по культуре, молодежной политике и спорту администрации Городищенского муниципального района на основании правовых актов главы администрации Городищенского муниципального района.

4.6. По результатам проведенной проверки составляется справка, в которой описываются в случае их выявления недостатки и предложения по их устранению.

4.7. Должностные лица МБУК «МБГМР» несут персональную ответственность за несоблюдение сроков и последовательности исполнения административных действий и выполнения административных процедур, предусмотренных настоящим административным регламентом. Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях. В случае выявления нарушений должностное лицо несет ответственность в установленном законом порядке.

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

5.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

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

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

5.3.1. Жалоба может быть:

* отражена письменно в «Книге жалоб и предложений».
* направлена письменно по адресу: 403003, Волгоградская обл., Городищенский р-н, р.п. Городище, пл.40 лет Сталинградской битвы, д. 3.
* направлена по электронной почте: [kniga.teka@yandex.ru](mailto:kniga.teka@yandex.ru).
* подана письменно на личном приеме у директора МБУК «МБГМР». Личный прием граждан директором МБУК «МБГМР» осуществляется по первым средам с 14-30 до 16-30. Запись по телефону: 3-59-75, 3-31-45.

Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган – Отдел по культуре, молодёжной политике и спорту администрации Городищенского муниципального района Волгоградской области.

5.3.2. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих устанавливаются соответственно нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

5.3.3. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, 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) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

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

5.3.5. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.3.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.3.7. 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.

Управляющий делами администрации

Городищенского муниципального района Н.Ю. Попова

Приложение к административному регламенту №1

**БЛОК-СХЕМА  
административной процедуры по предоставлению муниципальной услуги  
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и  
базам данных»**

Обращение заявителя

отказ в приеме документов

регистрация заявителя (проверка наличия формуляра, заполнение формуляра читателя)

отказ в предоставлении услуги

предоставление заявителю доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных в электронной форме

предоставление заявителю доступа к справочно-поисковому аппарату на традиционных (бумажных) носителях

самостоятельный поиск заявителем необходимой ему информации с использованием справочно-поискового аппарата, расположенного в свободном доступе.

консультирование заявителя по использованию электронных ресурсов библиотеки, методике самостоятельного поиска необходимого документа, получение инструктажа по правилам работы и технике безопасности при использовании автоматизированного рабочего места

обращение заявителя за консультацией к библиотекарю

предоставление заявителю автоматизированного рабочего места с доступом к базам данных библиотеки

обучение заявителя библиотекарем методике поиска по справочно-поисковому аппарату

нахождение заявителю нужной информации с использованием справочно-поискового аппарата

выбор заявителем необходимой тематической рубрики

получение в электронном виде библиографического списка имеющихся в фонде учреждения документов по теме запроса

получение перечня библиографических описаний

Приложение к административному регламенту №2

**БЛОК-СХЕМА  
процедуры реагирования на жалобу получателей Услуги  
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и  
базам данных»**

Приём и регистрация обращения в журнале регистрации входящих документов

Обращение получателя Услуги

в адрес администрации МБУК «МБГМР»

Заявитель

Доклад руководителю. Принятие по нему решения

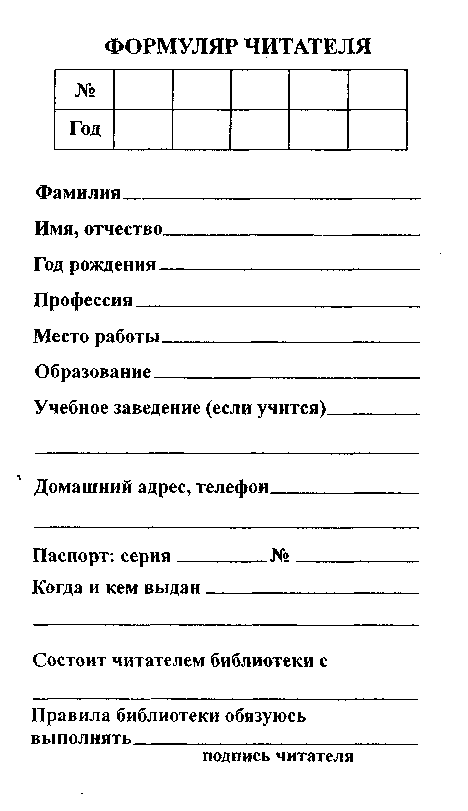
Информирование заявителя о принятом решении в письменной либо в электронной форме

Общий срок рассмотрения обращений – 15 рабочих дней

Передача исполнителю для разрешения поставленных вопросов

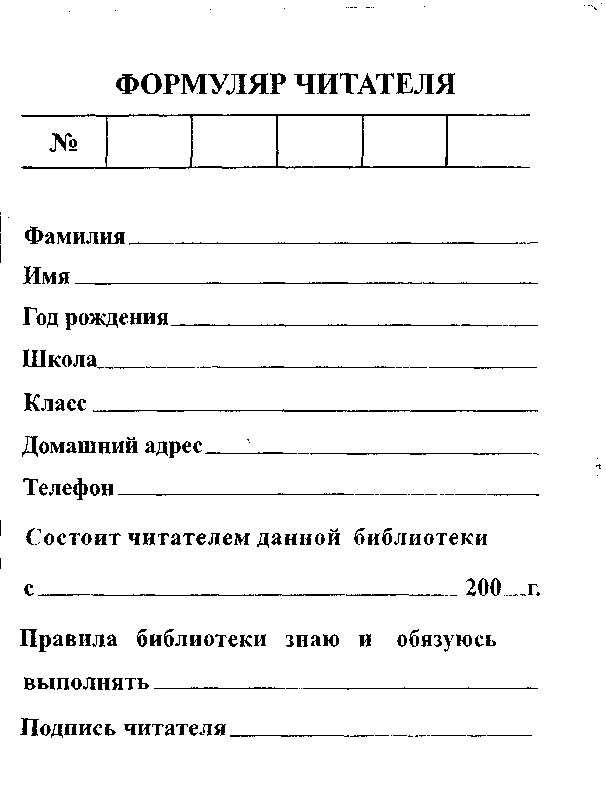
Приложение к административному регламенту №3

**Формуляр взрослого читателя:**

****

Приложение к административному регламенту №4

**Формуляр детского читателя:**



Приложение к административному регламенту №5

**Поручительство:**

# Поручительство

## Я*,\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

(Фамилия)

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

(Имя и отчество)

проживающая(ий) по адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

дом тел.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ служ.тел.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

### Разрешаю своему ребёнку \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

(Фамилия, Имя, год рождения)

посещать Городищенскую Центральную библиотеку и брать на дом книги.

Согласна(сен) нести ответственность за книги, взятые ребёнком, следить за сроками возврата и их сохранностью. Разрешаю напоминать о взятых на дом изданиях путём телефонных звонков.

Даю своё согласие на обработку персональных данных ребёнка, указанных на читательском формуляре.

#### Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение к административному регламенту №6

**Образец заявления:**

Директору МБУК «Межпоселенческая

библиотека Городищенского муниципального района»

Ф.И.О. (наименование учреждения)

получателя муниципальной услуги

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

Почтовый адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес электронной почты \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Контактный телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Заявление**

Прошу предоставить следующую информацию \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_