

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ предоставления муниципальной услуги

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

I. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги разработан в целях обеспечения качества предоставления муниципальной услуги по предоставлению доступа к справочно – поисковому аппарату библиотек, базам данных (далее по тексту – административный регламент, муниципальная услуга, СПА, БД), повышения информированности граждан и организаций о деятельности муниципальных библиотек и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур), по предоставлению муниципальной услуги заинтересованным в данной информации лицам.

1.2. Наименование структурных подразделений, предоставляющих муниципальную услугу:

1.2.1. Муниципальную услугу предоставляют все структурные подразделения муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система города Славгорода» (далее ЦБС г. Славгорода, Библиотеки). Местонахождение, режим работы, контактные телефоны (телефоны для справок, консультаций), структурных подразделений, предоставляющих муниципальную услугу, приводятся в Приложении 1 настоящего Регламента.

1.3. Муниципальная услуга предоставляется физическим и юридическим лицам без ограничений (далее заявители) по их обращениям и заключается в информировании заявителей о порядке и сроках предоставления запрашиваемой информации.

II. 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:

Муниципальную услугу предоставляет муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система города Славгорода» (далее ЦБС г. Славгорода).

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги:

Муниципальная услуга считается предоставленной, если получателю муниципальной услуги обеспечен, предоставлен свободный доступ к СПА и БД, или дан мотивированный ответ о невозможности ее выполнения.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги:

2.4.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в течение всего календарного года.

2.4.2. Доступ к СПА и БД непосредственно в помещениях библиотек осуществляется в соответствии с режимом работы библиотек.

2.4.3. При письменном обращении получателей муниципальной услуги ответ направляется на почтовый адрес или в адрес электронной почты получателя муниципальной услуги в срок от 15 до 30 дней с момента регистрации запроса и в зависимости от его сложности.

2.4.4. При обращении по телефонам библиотек ЦБС г. Славгорода, ответ заявителю дается в момент обращения.

2.4.5. В случае если сотрудник библиотеки не может ответить на вопрос гражданина немедленно, результат рассмотрения вопроса сообщается заинтересованному лицу в течение двух часов.

2.4.6. Консультирование получателя муниципальной услуги по интересующим вопросам во время личной встречи не может превышать 10 минут.

2.4.7. Время регистрации (перерегистрации) одного получателя муниципальной услуги составляет 10 минут.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации принятая всенародным голосованием 12 декабря 1993 г.

- Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть четвертая (ст. 1225 -1551) от 18.12.2006г. № 230-ФЗ;
- Федеральный Закон «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992г. № 3612-1;
- Федеральный Закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 06.10.2003г. № 131-ФЗ;
- Федеральный Закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010г. № 210-ФЗ;
- Федеральный Закон «О библиотечном деле» от 29.12.1994г. № 78-ФЗ;
- Федеральный Закон «Об обязательном экземпляре документов» от 29.12.1994г. № 77-ФЗ;
- Федеральный Закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006г. № 149-ФЗ;
- Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Закон Алтайского края "О библиотечном деле в Алтайском крае" от 10.04.2007г. N 22-ЗС;
- Устав ЦБС г. Славгорода

и другие действующие нормативные, правовые акты Российской Федерации, Алтайского края, муниципального образования город Славгород Алтайского края, локальные нормативно-правовые акты ЦБС г. Славгорода.

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

2.6.1. Перечень документов и информации, которые заявитель должен предоставить самостоятельно:

Необходимо обращение заявителя (устное или письменное), в том числе поступившее по электронной почте.

В письменном обращении, в том числе, поступившем в электронной форме, должны быть указаны:

- наименование юридического лица на бланке (для граждан - фамилия, имя и отчество);
- почтовый и/или электронный адрес заявителя;
- интересующие заявителя сведения;
- адрес получателя;
- дата отправления.

Документом для получения муниципальной услуги юридическими лицами является официальный запрос (Приложение 4 настоящего административного регламента).

Предоставление каких-либо документов для получения муниципальной услуги через Интернет, по электронной почте библиотеки, по телефону или почте не требуется.

При личном обращении в библиотеку:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации);
- аналогичный документ одного из законных представителей ребенка для лиц, не достигших 14 лет;
- доверенность, предоставленная поручителем граждан, которые в силу преклонного возраста или физических отклонений не могут сами посещать библиотеку.

Обращение (запрос) получателя муниципальной услуги, оформленное по установленной настоящим административным регламентом форме (Приложение 4 настоящего регламента).

2.6.2. Исчерпывающий перечень документов и информации, которую заявитель вправе предоставить по собственной инициативе - отсутствует.

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

Основанием для отказа в приеме документов является предоставление заявителем документов, не соответствующих установленным требованиям.

2.8. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- отсутствие документов, требуемых настоящим административным регламентом;
- несоблюдение Правил пользования библиотеками ЦБС г. Славгорода;

2.9. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди:

При наличии очереди максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги:

Регистрация запроса осуществляется в день приема запроса, в случае поступления письменного обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их может проводиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

2.12. Требования к местам предоставления муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов:

2.12.1 Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, Правилам пожарной безопасности и нормам охраны труда.

2.12.2. Помещения для предоставления муниципальной услуги размещаются в зданиях, доступных для населения, оборудованных отдельным входом. На входе устанавливается вывеска с наименованием библиотеки и режимом работы.

2.12.3. При предоставлении муниципальной услуги непосредственно в библиотеке получателю услуги должен быть обеспечен свободный доступ к каталогам и картотекам.

2.12.4. Место доступа к электронному справочно-поисковому аппарату и базам данных непосредственно в помещениях библиотек должно:

- каждая библиотека должна быть оснащена оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующего вида.
- рабочие места для получателей услуги в библиотеках должны быть оснащены компьютерами для самостоятельного обращения к СПА и БД.

2.12.5. Рабочее место сотрудника, осуществляющего предоставление муниципальной услуги, оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, а также оргтехникой, позволяющей своевременно и в полном объеме осуществлять предоставление муниципальной услуги.

2.12.6. Места, предназначенные для ожидания и ознакомления заявителей с информационными материалами оборудуются:

- информационными стендами;
- стульями и столами для возможности оформления документов и обеспечения образцами заполнения документов, бланками и канцелярскими принадлежностями;

2.12.7. На информационных стендах в библиотеках ЦБС г. Славгорода размещается следующая информация:

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- адрес, номера телефонов и график работы библиотеки;
- адрес электронной почты библиотеки;
- Правила пользования библиотеками ЦБС г. Славгорода.

2.12.8. На территории, прилегающей к зданию библиотеки, оборудуется место для парковки автотранспортных средств заявителей. Для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов на стоянке выделяются парковочные места, обозначенные специальным знаком.

2.12.9. Вход и выход из здания библиотеки оборудуются пандусами и расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

2.12.10. Для беспрепятственного доступа инвалидов с учетом ограничений их жизнедеятельности (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) к получению информации о муниципальной услуге и порядке ее предоставления администрация библиотеки обеспечивает:

- возможность беспрепятственного входа в здание и выхода из него и самостоятельного передвижения по зданию;
- возможность инвалиду-колясочнику вызова, ответственного за оказание муниципальной услуги, с целью принятия у инвалида-колясочника заявления и ознакомления с условиями предоставления муниципальной услуги;
- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в здание, с помощью технических средств реабилитации, и (или) с помощью ответственного за оказание муниципальной услуги;
- допуск в здание сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- допуск в здание собаки-проводника, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденных [приказом](#) Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 г. № 386н;
- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов в здание с учетом ограничений их жизнедеятельности;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в здании библиотеки;
- содействие инвалиду при входе в здание библиотеки и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;
- оказание помощи, необходимой для получения в доступной для инвалидов форме информации о правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения муниципальной услуги

документов, о совершении ими других необходимых для получения муниципальной услуги действий (при необходимости);

- оказание работниками библиотеки, предоставляющими услуги населению, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;

- информация, предоставляемая инвалиду, должна быть достоверна, изложена в четкой и доступной для восприятия форме.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

2.13.1. Доступность муниципальной услуги определяется общими показателями доступности:

- условия доступа к территориям, зданиям и помещениям;
- территориальная доступность, здания учреждения расположены в центре населенного пункта, в шаговой доступности от остановки общественного транспорта, в наличии необходимое количество парковочных мест, в т. ч. для инвалидов;
- режим работы, удобный для заявителей – продление рабочего времени и в выходные дни;
- обеспечение населения информацией о работе библиотек ЦБС г. Славгорода, предоставляемых муниципальную услугу;
- всестороннее информирование заявителей о предоставляемой услуге, посредством форм информирования, предусмотренных регламентом;
- возможность выбора подачи запроса (лично, письменно, в электронной форме);
- официальный сайт в сети Интернет ЦБС г. Славгорода должен быть адаптирован с учетом потребностей инвалидов по зрению.

2.13.2. Показатели качества муниципальной услуги:

- соблюдение требований к срокам предоставления муниципальной услуги;
- своевременное получение заявителем соответствующего результата, указанного в п.2.3 настоящего Регламента;
- культура обслуживания (вежливость, эстетичность) заявителей, а также отсутствие (минимальное количество) поданных в установленном порядке обоснованных жалоб на решения и действия (бездействия), принятые и осуществляемые сотрудниками при предоставлении муниципальной услуги;
- соблюдение состава и последовательности действий ответственных исполнителей, предоставляющих муниципальную услугу в соответствии с настоящим административным регламентом;
- информация, предоставляемая инвалиду, должна быть достоверна, изложена в четкой и доступной для восприятия форме.

2.14. Порядок взаимодействия с заявителями при предоставлении муниципальной услуги:

2.14.1. Для обеспечения условий получения муниципальной услуги организуется информирование получателей муниципальной услуги, которое может быть как индивидуальным, так и публичным, в устной и письменной форме.

2.14.2. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляется сотрудниками библиотек ЦБС г. Славгорода в следующих формах:

- в личной беседе с исполнителем муниципальной услуги – даются устные разъяснения;
- по письменному обращению (в том числе в виде электронного документа по электронной почте) - направляется письменный ответ;
- по телефону - информация дается устно по телефону;

2.14.3. Публичное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством привлечения средств массовой информации, а также путем размещения информации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет:

- на сайте ЦБС г. Славгорода (slavbibl.ru).
- на информационных стендах.

2.14.4. По обращениям, поступившим по электронной почте, информация о предоставлении муниципальной услуги направляется на электронный адрес заявителя.

2.14.5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты подробно и в вежливой форме (корректной форме) информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

2.14.6. При невозможности специалиста, принявшего телефонный звонок самостоятельно ответить на поставленный вопрос, телефонный звонок должен адресоваться другому специалисту или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.14.7. Прием документов, необходимых для исполнения муниципальной услуги, осуществляется должностным лицом.

2.14.8. Кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками с указанием функциональной направленности специалистов, находящихся в данном кабинете.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требований к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронном виде

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

- 1) прием и регистрация заявителя;
- 2) консультационная помощь сотрудника библиотеки, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;
- 3) предоставление (либо мотивированный отказ в предоставлении) доступа к справочно-поисковому аппарату на традиционных (бумажных) носителях или в электронном виде через поисковый терминал библиотеки при личном обращении в библиотеку;
- 4) предоставление информации о библиографических ресурсах библиотек при обращении по почте, телефону, по электронной почте.

3.1.1. Прием и регистрация заявителя:

3.1.1.1. Основанием для начала административного действия является личное обращение заявителя в библиотеки ЦБС г. Славгорода. Регистрация заявителя в библиотеке осуществляется сотрудником библиотеки.

3.1.1.2. При первичном посещении библиотеки в текущем году получателю муниципальной услуги требуется предъявить документ удостоверяющий личность, или, для лиц до 14 лет, на основании паспорта их родителей или иных законных представителей.

3.1.1.3. Сотрудник осуществляет ознакомление заявителя с Правилами пользования библиотеками ЦБС г. Славгорода, и другими локальными нормативно – правовыми актами по основной деятельности, регламентирующими библиотечную деятельность. Если есть основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, то заявителю сообщается в устной форме с обоснованием причин отказа.

3.1.1.4. Срок выполнения административной процедуры – не более 10 минут.

3.1.1.5. Результатом административной процедуры является оформление в установленном порядке документов на право получения муниципальной услуги при посещении библиотеки.

3.1.2. Консультационная помощь сотрудника библиотеки, осуществляющего предоставление муниципальной услуги:

3.1.2.1. Основанием для начала административного действия является личное обращение заявителя.

3.1.2.2. Сотрудник библиотеки в вежливой и корректной форме консультирует заявителя по использованию справочно-поискового аппарата, баз данных, методике самостоятельного поиска документов.

3.1.2.3. Срок выполнения административной процедуры – 15 минут.

3.1.3. Предоставление доступа к СПА на традиционных (бумажных) носителях или в электронном виде через поисковый терминал библиотеки при личном обращении в библиотеку:

3.1.3.1. Блок-схема предоставления муниципальной услуги представлена в Приложении 2 настоящего административного регламента.

3.1.3.2. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя.

3.1.3.3. 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 2.8 настоящего административного регламента.

3.1.3.4. В случае невозможности предоставления информации в связи с нечётко или неправильно сформулированным обращением, заявителя информируют об этом, и предлагают уточнить и дополнить запрос.

3.1.3.5. Информация о библиографических ресурсах библиотек, предоставляемая заявителю, содержит следующие данные о запрашиваемом документе:

- автор;
- заглавие;
- место издания;
- год издания;
- издательство;
- объем документа;
- местонахождение документа (в виде краткого названия библиотеки – держателя издания и/или шифра хранения конкретной библиотеки).

3.1.3.6. В случае если запрашиваемая информация отсутствует в библиотеке ЦБС г. Славгорода, заявителю предоставляется информация о месте её предоставления или даются рекомендации по её поиску.

3.1.3.7. Сотрудник библиотеки предоставляет получателю услуги доступ к СПА, БД библиотеки в течение рабочего дня библиотеки.

3.1.3.8. Результатом административной процедуры является предоставление доступа к СПА на традиционных (бумажных) носителях или в электронном виде через поисковый терминал библиотеки.

3.1.3.9. При наличии документа в фонде библиотеки ЦБС г. Славгорода, возможна его выдача заявителю во временное пользование, с обязательной фиксацией в формуляре читателя.

3.1.4. Предоставление информации о библиографических ресурсах библиотек при обращении по почте, телефону, по электронной почте:

3.1.4.1. Основанием для начала административной процедуры является обращения заявителя в библиотеку письменно, по телефону или по электронной почте.

3.1.4.2. 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 2.8 настоящего регламента.

3.1.4.3. В случае невозможности предоставления информации в связи с нечётко или неправильно сформулированным обращением, заявителя информируют об этом, и предлагают уточнить и дополнить запрос.

3.1.4.4. Предоставление доступа к СПА на традиционных (бумажных) носителях или в электронном виде через поисковый терминал библиотеки осуществляется посредством консультации специалиста библиотеки:

- при обращении по телефону – в виде устного ответа на конкретные вопросы;
- при обращении по электронной почте – в форме ответов на поставленные вопросы (компьютерный набор) на адрес электронной почты заявителя;
- при письменном обращении – в форме ответа на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки. С согласия заявителя, ответ может быть дан устно по телефону или, при наличии, на адрес его электронной почты.

3.1.4.5. Информация о библиографических ресурсах библиотек, предоставляемая заявителю, содержит следующие данные о запрашиваемом документе:

- автор;
- заглавие;
- место издания;
- год издания;
- издательство;
- объем документа;
- местонахождение документа.

3.1.4.6. Если специалист библиотеки, принявший звонок, не имеет возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся получателю услуги должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

3.1.4.7. В случае если запрашиваемая информация отсутствует в библиотеке ЦБС г. Славгорода, получателю муниципальной услуги предоставляется информация о месте её предоставления или даются рекомендации по её поиску.

3.1.4.8. Результатом административной процедуры является предоставление доступа к СПА на традиционных (бумажных) носителях или в электронном виде.

3.1.5. Особенности выполнения административных процедур в электронном виде:

3.1.5.1. При предоставлении муниципальной услуги через сайт библиотеки и при обращении в библиотеку осуществляются административные процедуры. Блок – схема предоставления в электронном виде доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек представлена в приложении № 3 настоящего административного регламента.

3.1.5.2. Для получения муниципальной услуги, следуя «Правилам составления запроса при поиске», необходимо заполнить в электронном виде "Формулировку запроса", в котором нужно выбрать удобное для получения информации поисковое поле.

3.1.5.3. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление в электронном виде библиографического списка имеющихся в фонде ЦБС г. Славгорода документов по теме запроса. Информация о документе предоставляется получателю услуги в виде электронного документа - библиографической записи, содержащей следующие данные:

- автор;
- заглавие;
- место издания;
- год издания;
- издательство;
- объем документа;
- шифр хранения;
- местонахождение документа.

IV. Контроль за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными лицами положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к

предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений ответственными лицами осуществляется директором ЦБС г. Славгорода.

4.1.1. Внутренний контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, осуществляется директором ЦБС г. Славгорода.

4.1.2. Внешний контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется учредителем - Комитетом по культуре администрации г. Славгорода.

4.1.3. 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, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) сотрудников библиотеки, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

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

4.2.1. Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется в соответствии с планом проведения мероприятий по проверке качества оказания муниципальных услуг в библиотеках ЦБС г. Славгорода, подведомственных комитету по культуре администрации г. Славгорода.

4.2.2. Внеплановые проверки проводятся по конкретному обращению получателя услуги.

4.2.3. Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их устранению. Справка подписывается всеми членами комиссии и представляется председателю комитета по культуре администрации г. Славгорода.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования заявителем решений действий (бездействий) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего.

5.1. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное заявление (жалобу), в соответствии с уровнем подчиненности должностного лица, действия (бездействие) которого обжалуется в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде:

- Директору ЦБС г. Славгорода по адресу: 658820, Алтайский край, г. Славгород, ул. Луначарского, д. 144. Контактный телефон: 8(385-68) 5-10-18.
- Председателю комитета по культуре администрации г. Славгорода по адресу: 658820, Алтайский край, г. Славгород, ул. К. Либкнехта, д.136. Контактный телефон 8(385-68)5-44-14;
- либо в ином порядке, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

5.2. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, учреждения и (или) структурного подразделения предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо его служащего, решения, и действия (бездействия) которого обжалуются;
- фамилия, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействиях) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо служащего;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо служащего.

5.3. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);
- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);
- копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.4. Прием жалоб в письменной форме осуществляется библиотеками ЦБС г. Славгорода, в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальной услуги.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.5. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

- официального сайта ЦБС г. Славгорода, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";
- федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг.

5.6. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.3. настоящего административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен [законодательством](#) Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.7. Жалоба рассматривается директором ЦБС г. Славгорода, если порядок предоставления муниципальной услуги был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) сотрудников библиотеки, предоставляющей муниципальную услугу, его должностного лица либо служащего.

В случае если обжалуются решения директора ЦБС г. Славгорода, жалоба подается в вышестоящий орган - Комитет по культуре администрации г. Славгорода и рассматривается им в порядке, предусмотренном настоящим административным регламентом, либо в ином порядке, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

5.8. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 5.7 настоящего административного регламента, то в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

5.9. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр). При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим муниципальную услугу (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с настоящим административным регламентом органом, предоставляющим муниципальную услугу, заключившим соглашение о взаимодействии.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

5.10. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.11. В ЦБС г. Славгорода предоставляющей муниципальную услугу, приказом директора определяется должностное лицо, которое обеспечивает:

- прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего административного регламента;
- направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 5.8 настоящего административного регламента.

5.12. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

5.13. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.14. По результатам рассмотрения жалобы, уполномоченный на ее рассмотрение орган, принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа.

При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.15. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

5.16. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.17. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

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

**Информация о местонахождении, контактных телефонах
(телефонов для справок, консультаций),
структурных подразделений ЦБС г. Славгорода**

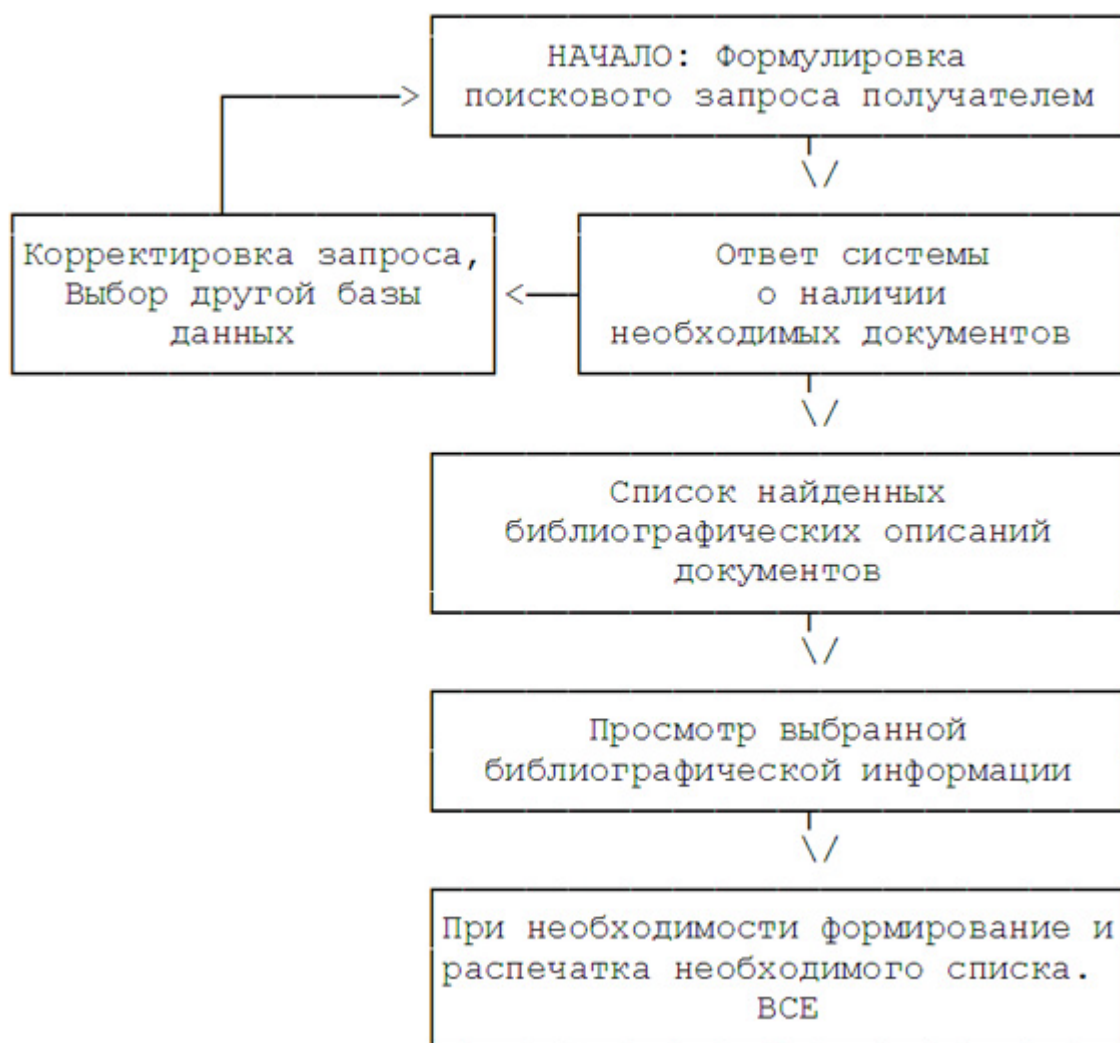
Наименование учреждения	Адрес, адрес эл. почты	Контактный телефон	Режим работы	
			в зимний период	в летний период
Центральная городская модельная библиотека (ЦГБ)	Россия, 658820, Алтайский край, г. Славгород. ул. Луначарского д.144 E-mail: biblserv@mail.ru Официальный сайт в сети Интернет: http://slavbibl.ru	(385-68) 5-44-26	Понедельник - Пятница: 9.00 - 18.00 Воскресенье: 9.00 - 16.00 Выходной – суббота Санитарный день - последний четверг месяца	Понедельник - Пятница: 9.00 - 18.00 Выходной – суббота, воскресенье Санитарный день – последний четверг месяца
Центральная детская библиотека (ЦДБ)	Россия, 658820, Алтайский край, г. Славгород. ул. Луначарского, д.144	(385-68) 5-12-20	Понедельник - Пятница: 9.00 - 18.00 Воскресенье: 9.00 - 16.00 Выходной - суббота Санитарный день – последний четверг месяца	Понедельник - Пятница: 9.00 - 18.00 Выходной – суббота, воскресенье Санитарный день - последний четверг месяца
Библиотека семейного чтения (БСЧ)	Россия, 658820, Алтайский край, г. Славгород. ул. Тимирязева, д.105	(385-68) 5-42-05	Понедельник - Пятница: 9.00 – 18.00 Суббота: 9.00 до 16.00 Выходной – воскресенье Санитарный день – третья пятница месяца	Понедельник - Пятница: 9.00 - 18.00 Выходной – суббота, воскресенье Санитарный день – третья пятница месяца
Библиотека-филиал № 3	Россия, 658820, Алтайский край, г. Славгород, пос. Бурсоль, ул. Советская, д. 7		Вторник - Суббота: 9.00 – 18.00 перерыв с 13.00 до 14.00 Выходной – воскресенье, понедельник Санитарный день - последний день месяца	Понедельник - Пятница: 9.00 - 18.00 перерыв с 13.00 до 14.00 Выходной – суббота, воскресенье Санитарный день - последний день месяца
Архангельская сельская библиотека	Россия, 658820, Алтайский край, г. Славгород, с. Архангельское, ул. Красных партизан, д. 23		Вторник - Суббота: 14.00 – 17.30 Выходной – воскресенье, понедельник Санитарный день - последний день месяца	Понедельник - Пятница: 14.00 – 17.30 Выходной – суббота, воскресенье Санитарный день - последний день месяца
Знаменская сельская	Россия, 658820, Алтайский край,	(385-68) 74-1-56	Вторник - Суббота: 9.00 – 18.00	Понедельник - Пятница: 9.00 – 18.00

библиотека	г. Славгород, с. Знаменка, ул. Ленина, д. 20		Выходной – воскресенье, понедельник Санитарный день - последний день месяца	Выходной – суббота, воскресенье Санитарный день - последний день месяца
Максимовская сельская библиотека	Россия, 658820, Алтайский край, г. Славгород, с. Максимовка, ул. Центральная, д. 46		Вторник - Суббота: 9.00 – 18.00 перерыв с 12.00 до 14.00 Выходной – воскресенье, понедельник Санитарный день - последний день месяца	Понедельник - Пятница: 9.00 – 18.00 перерыв с 12.00 до 14.00 Выходной – суббота, воскресенье Санитарный день - последний день месяца
Нововознесенская сельская библиотека	Россия, 658820, Алтайский край, г. Славгород, с.Нововознесенка, пер. Кооперативный, д. 9		Вторник - Суббота: 9.00 – 18.00 перерыв с 12.00 до 14.00 Выходной – воскресенье, понедельник Санитарный день - последний день месяца	Понедельник - Пятница: 9.00 – 18.00 перерыв с 12.00 до 14.00 Выходной – суббота, воскресенье Санитарный день - последний день месяца
Пановская сельская библиотека	Россия, 658820, Алтайский край, г. Славгород, с. Пановка, ул. Новая, д. 10		Вторник - Суббота: 14.00 – 17.30 Выходной – воскресенье, понедельник Санитарный день - последний день месяца	Понедельник - Пятница: 14.00 – 17.30 Выходной – суббота, воскресенье Санитарный день - последний день месяца
Покровская сельская библиотека	Россия, 658820, Алтайский край, г. Славгород, с. Покровка, ул. Титова д. 11		Вторник - Суббота: 9.00 – 18.00 перерыв с 12.00 до 14.00 Выходной – воскресенье, понедельник Санитарный день - последний день месяца	Понедельник - Пятница: 9.00 – 18.00 перерыв с 12.00 до 14.00 Выходной – суббота, воскресенье Санитарный день - последний день месяца
Селекционная сельская библиотека	Россия, 658820, Алтайский край, г. Славгород, с.Селекционное ул. Молодежная, д. 14 А	(385-68) 71-3-05	Вторник - Суббота: 9.00 – 18.00 перерыв с 12.00 до 14.00 Выходной – воскресенье, понедельник Санитарный день - последний день месяца	Понедельник - Пятница: 9.00 – 18.00 перерыв с 12.00 до 14.00 Выходной – суббота, воскресенье Санитарный день - последний день месяца
Семеновская сельская библиотека	Россия, 658820, Алтайский край, г. Славгород, с. Семеновка ул. П. Дерида д. 39		Вторник - Суббота: 9.00 – 18.00 перерыв с 12.00 до 14.00 Выходной – воскресенье, понедельник Санитарный день - последний день месяца	Понедельник - Пятница: 9.00 – 18.00 перерыв с 12.00 до 14.00 Выходной – суббота, воскресенье Санитарный день - последний день месяца
Славгородская сельская библиотека	Россия, 658820, Алтайский край, г. Славгород, с. Славгородское, ул. К. Маркса, д. 288 А		Вторник - Суббота: 9.00 – 18.00 Выходной – воскресенье, понедельник Санитарный день - последний день месяца	Понедельник - Пятница: 9.00 – 18.00 Выходной – суббота, воскресенье Санитарный день - последний день месяца

**Блок-схема последовательности действий
при предоставлении муниципальной услуги**



**Блок – схема
последовательности действий при предоставлении
муниципальной услуги в электронном виде**



Приложение 4
к Административному регламенту
«Предоставление доступа к справочно -поисковому
аппарату библиотек, базам данных»

В ЦБС г. Славгорода

от _____
(фамилия, имя, отчество физического лица)
проживающего по адресу: _____
(указать точный почтовый адрес заявителя)
тел.: _____

ЗАПРОС

Прошу предоставить информацию о наличии доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, входящих в муниципальное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система города Славгорода»

(указать точное название базы данных)

Нужное подчеркнуть:

- ЕК (электронный каталог);
- Статьи из периодических изданий Алтайского края;
- FMO (документы местного самоуправления);
- ЕКО (экология г. Славгорода);
- NAR (наркомания);
- PRE (предприятия г. Славгорода: история и современность);
- MKS (методическая картотека статей);
- SKS (систематическая картотека статей) – ЦГБ;
- SKS (систематическая картотека статей) – ЦДБ;
- Сведения о местонахождении баз данных, в том числе ссылки на базы данных других библиотек Алтайского края и России.

Информацию прошу отправить следующим способом (нужное подчеркнуть):

- Выслать по указанному адресу

_____ (указать индекс, точный почтовый адрес получателя)

- Передать электронной почтой e – mail: _____
- Получить лично в руки

_____ (дата)

_____ (подпись)