Утвержден

постановлением Администрации муниципального образования поселок Уренгой от 07 июля 2015 года № 94

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

муниципального бюджетного учреждения культуры «Библиотечно-досуговый

центр «Умка» по предоставлению муниципальной услуги

«Библиотечное обслуживание населения»

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги (далее – административный регламент) «Библиотечное обслуживание населения» разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях повышения качества предоставления муниципальной услуги и устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги.

1.2. Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются физические лица, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, юридические лица независимо от их формы собственности, а так же лица, имеющие право в соответствии с законодательством выступать от их имени.

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги:

1) МБУК «Библиотечно-досуговый центр «Умка» (далее – Библиотека) расположено по адресу: 629860, Ямало-Ненецкий автономный округ, Пуровский район, пгт. Уренгой, микрорайон 4, дом 7.

телефон/факс: 8(34934) 9-19-86;

Электронный адрес: urengoi\_det\_bibl@mail.ru;

График работы:

Воскресенье - с 10.00 до 17.00.

Понедельник - с 10.00 до 18.00.

Вторник - с 10.00 до 18.00.

Среда - с 10.00 до 18.00.

Четверг - с 10.00 до 18.00.

Пятница - с 10.00 до 17.00.

Суббота - выходной день;

Санитарный день – последний четверг месяца.

График работы в период с 01 июня по 31 августа:

Понедельник - с 11.00 до 17.00.

Вторник - с 11.00 до 17.00.

Среда - с 11.00 до 17.00.

Четверг - с 11.00 до 17.00.

Пятница - с 11.00 до 17.00.

Суббота - с 11.00 до 16.00.

Воскресенье - выходной день;

Санитарный день – последняя суббота месяца.

В день, предшествующий нерабочему праздничному дню, установленному статьей 112 Трудового кодекса Российской Федерации, график работы изменяется – продолжительность рабочего дня уменьшается на один час.

2) информация о муниципальной услуге, процедуре ее предоставления представляется:

- непосредственно специалистами Библиотеки;

- с использованием средств телефонной связи и электронного информирования;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе на официальном сайте муниципального образования поселок Уренгой www.mo-urengoy.ru;

- публикации в средствах массовой информации;

- на стендах размещенных непосредственно в помещении Библиотеки, уличных информационных стендах.

На информационных стендах размещается следующая обязательная информация:

- режим работы Библиотеки;

- информация о процедуре исполнения муниципальной услуги;

- номера телефонов, факсов, адрес электронной почты учреждения;

- книга отзывов.

3) для получения информации о муниципальной услуге, процедуре ее предоставления, ходе предоставления муниципальной услуги заинтересованные лица вправе обращаться:

- в устной форме лично или по телефону к специалистам Библиотеки, участвующим в предоставлении муниципальной услуги;

- в письменной форме лично или почтой в адрес Библиотеки;

- в письменной форме по адресу электронной почты Библиотеки (urengoi\_det\_bibl@mail.ru).

1.4. Информирование заявителей проводится в устной и письменной формах.

При ответах на телефонные звонки и обращения заявителей лично в приемные часы специалисты Библиотеки, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании муниципального учреждения, в которое поступил звонок, и фамилии специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другой телефонный номер по которому можно получить интересующую информацию.

Устное информирование обратившегося лица осуществляется не более 15 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, предлагает направить обращение о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, либо назначает другое удобное для заинтересованного лица время для устного информирования.

Письменное информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется при получении обращения заинтересованного лица о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Ответ на обращение заявителя дается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения в Библиотеку.

Специалисты Библиотеки, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, ответственные за рассмотрение обращения, обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, готовят письменный ответ по существу поставленных вопросов.

Письменный ответ на обращение, содержащий фамилию и номер телефона исполнителя, подписывается директором Библиотеки либо уполномоченным им лицом и направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

В случае если в обращении о предоставлении письменной информации не указаны фамилия заинтересованного лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги: Библиотечное обслуживание населения.

2.2. Муниципальная услуга предоставляется МБУК «Библиотечно-досуговым центром «Умка».

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- предоставление доступа к документу, вне зависимости от его формы хранения и содержания;

- выдача документов по требованию, либо мотивированный отказ в выдаче документов по требованию;

- предоставление доступа к мультимедийным изданиям;

- предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату Библиотеки, библиотечным базам данных;

- проведение культурно-просветительских и образовательных мероприятий;

- осуществление выставочной и издательской деятельности, в том числе деятельности в области литературного творчества.

2.4. Муниципальная услуга предоставляется в течение всего календарного года на основании Устава учреждения и планов деятельности Библиотеки.

2.5. Правовыми основаниями предоставления муниципальной услуги являются:

1) [Конституция](consultantplus://offline/ref=7A1246E2E6C2149D710A8CC1E9EB10D5592AD41D93040C97606B81w84BK) Российской Федерации;

2) Гражданский [кодекс](consultantplus://offline/ref=7A1246E2E6C2149D710A8CC1E9EB10D55A26D31B9F555B95313E8F8EBBw44BK) Российской Федерации;

3) [Закон](consultantplus://offline/ref=7A1246E2E6C2149D710A8CC1E9EB10D55A22D31A9F505B95313E8F8EBBw44BK) Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";

4) Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=7A1246E2E6C2149D710A8CC1E9EB10D55227D61F9959069F3967838CBC44319257293F57D8200Ew640K) Российской Федерации от 29.12.1994 № 78-ФЗ "О библиотечном деле";

5) Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=7A1246E2E6C2149D710A8CC1E9EB10D55A23D51D9F575B95313E8F8EBBw44BK) Российской Федерации от 29.12.1994 № 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов";

6) [постановление](consultantplus://offline/ref=7A1246E2E6C2149D710A8CC1E9EB10D55223D1199B59069F3967838CwB4CK) Минтруда от 03.02.1997 № 6 "Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках";

7) [Закон](consultantplus://offline/ref=7A1246E2E6C2149D710A92CCFF8747D85D298D159C5455C26F61D4D3EC4264D2w147K) Ямало-Ненецкого автономного округа от 27.04.2011 № 38-ЗАО "О культуре в Ямало-Ненецком автономном округе";

8) [Закон](consultantplus://offline/ref=7A1246E2E6C2149D710A92CCFF8747D85D298D159B5A55C66961D4D3EC4264D2w147K) Ямало-Ненецкого автономного округа от 18.06.1998 № 28-ЗАО "О библиотечном деле и обязательном экземпляре документов";

9) Устав муниципального бюджетного учреждения культуры «Библиотечно-досуговый центр «Умка», утвержденный постановлением Администрации муниципального образования поселок Уренгой от 16 декабря 2014 года № 137;

10) иные действующие нормативные правовые акты Российской Федерации, Ямало-Ненецкого автономного округа, муниципального образования поселок Уренгой.

2.6. Перечень необходимых документов для получения муниципальной услуги:

- документ, удостоверяющий личность гражданина, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Несовершеннолетние граждане, не достигшие 14 лет, регистрируются на основании документа, удостоверяющих личность гражданина, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, их законных представителей (при первичном обращении заявителя за предоставлением услуги);

- читательский билет.

Специалисты Библиотеки не вправе требовать от заявителя предоставления документов, не указанных в перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.7. Основаниями для приостановления предоставления муниципальной услуги являются:

1) Нарушение требований пожарной безопасности (ст. 12, 37 Федерального закона «О пожарной безопасности» от 21.12.1994 г. № 69-ФЗ);

2) Нарушение санитарных правил при эксплуатации общественных помещений, зданий, оборудования (ст. 24 Федерального закона «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 г. № 52-ФЗ);

3) При возникновении угрозы жизни или здоровью людей, наступлении чрезвычайного положения (ст. 3.12 Кодекса Российской Федерации об административных нарушениях).

2.8. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

1) отсутствие у заявителя права на получение муниципальной услуги в соответствии с действующим законодательством;

2) нарушение заявителем Правил пользования Библиотекой.

2.9. Муниципальная услуга предоставляется на безвозмездной основе.

2.10. Требования к помещению, где предоставляется муниципальная услуга:

1) Библиотека, предоставляющая муниципальную услугу, размещена в специально приспособленном помещении, доступном для населения;

2) Помещение Библиотеки, оборудовано в соответствии с санитарными нормами и правилами. Помещения общего пользования, используемые при оказании услуги, отвечают требованиям, установленным строительными нормами и правилами для зданий, предназначенных для пребывания людей, требованиям пожарной безопасности.

Помещение Библиотеки оборудуется:

- источниками естественного и искусственного освещения, уровень которого определяется санитарными нормами;

- системами отопления и вентиляции;

- противопожарными системами.

3) В Библиотеке, где предоставляется муниципальная услуга, на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников Библиотеки. Вход и выход из помещения оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания.

4) Требования к местам для информирования заявителей:

- оборудуются визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационном стенде;

- информационный стенд размещается в местах, обеспечивающий свободный доступ к ним.

2.11. Показателями оценки доступности и качества муниципальной услуги являются:

1) транспортная доступность к месту предоставления муниципальной услуги;

2) обеспечение возможности направления запроса по электронной почте;

3) размещение информации о предоставлении муниципальной услуги на официальном сайте муниципального образования поселок Уренгой www.mo-urengoy.ru

4) соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;

5) количество зарегистрированных пользователей Библиотеки по сравнению с аналогичным периодом предыдущего года;

6) количество книговыдачи по сравнению аналогичным периодом предыдущего года;

7) количество посещений по сравнению с аналогичным периодом предыдущего года;

8) количество проведенных мероприятий по сравнению с аналогичным периодом предыдущего года;

9) количество посетителей мероприятий по сравнению с аналогичным периодом предыдущего года;

10) отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на действия (бездействие) должностных лиц, осуществленные в ходе предоставления муниципальной услуги.

2.12. Для получения муниципальной услуги в электронном виде заявителям предоставляется возможность направить заявление о предоставлении муниципальной услуги через государственную информационную систему "Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ямало-Ненецкого автономного округа" (www.pgu-yamal.ru) и/или "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (www.gosuslugi.ru) путем заполнения специальной интерактивной формы.

2.13. Заявление рассматривается при представлении заявителем документов, указанных в пункте 2.6 настоящего Административного регламента, о чем ответственное лицо Библиотеки уведомляет заявителя в электронном виде с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая государственную информационную систему "Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ямало-Ненецкого автономного округа" (www.pgu-yamal.ru) и/или "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (www.gosuslugi.ru).

В процессе предоставления муниципальной услуги заявитель вправе обращаться в Библиотеку по мере необходимости, в том числе за получением информации о ходе предоставления муниципальной услуги.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения**

**административных процедур в электронной форме**

3.1. [Блок-схема](consultantplus://offline/ref=7A1246E2E6C2149D710A92CCFF8747D85D298D159D5352C46961D4D3EC4264D2172F6A149C2C0E66240CCAwA4FK) последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги приводится в приложении к настоящему административному регламенту.

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

3.2.1 Обслуживание читателей на абонементе.

1) Предоставление документов указанных в пункте 2.6. настоящего административного регламента;

2) На абонементе заявитель муниципальной услуги самостоятельно выбирает книги или обращается за помощью к библиотекарю;

3) Заявитель муниципальной услуги может взять на дом не более 5 печатных документов, сроком на 10 дней. По истечении 10 дней получатель услуги обязан продлить срок или сдать взятые документы;

4) Библиотекарь записывает взятые документы в читательский формуляр, где заявитель муниципальной услуги расписывается за каждый из них. При возврате документов заявителем муниципальной услуги библиотекарь в его присутствии вычеркивает возвращенные документы и ставит подпись и число;

5) Читательский формуляр на руки не выдается. Если заявитель муниципальной услуги прекратил посещать библиотеку по каким-либо причинам, то его формуляр хранится 3 года;

6) Время обслуживания получателя муниципальной услуги на абонементе составляет 20 минут.

3.2.2 Обслуживание читателей в читальном зале.

1) на гражданина оформляется читательский формуляр, который хранится в течение 3 лет. Библиотекарь знакомит заявителя муниципальной услуги с правилами пользования библиотекой;

2) в читальном зале заявитель муниципальной услуги может заказать документы. За каждый выданный экземпляр заявитель услуги расписывается в читательском формуляре. Предоставление документов во временное пользование в читальном зале производится в течение рабочего дня;

3) заявитель муниципальной услуги, закончивший заниматься в читальном зале, сдает выданные документы библиотекарю, который в его присутствии вычеркивает и ставит подпись напротив каждого документа;

4) заявитель муниципальной услуги имеет право брать документы из читального зала домой по "Залоговому абонементу". Условия пользования "Залоговым абонементом" определены в "Положении о залоговом абонементе";

5) время обслуживания получателя муниципальной услуги в читальном зале составляет 20 минут.

3.2.3 Справочно-библиографическое обслуживание.

1) Справочно-библиографическое обслуживание включает в себя библиографическую или фактографическую информацию:

- о наличии и (или) местонахождении издания в фонде;

- об отсутствующих в запросе получателя муниципальной услуги или неправильных (искаженных) элементах библиографического элемента;

- о литературе по определенной теме, интересующей получателя услуги;

- сведения, факты, интересующие заявителя муниципальной услуги;

- к справочно-библиографическому обслуживанию относится библиографическая консультация, содержащая советы по самостоятельному использованию путей и средств библиографического поиска.

2) Заявитель муниципальной услуги устно делает запрос библиотекарю. Библиотекарь производит поиск нужной литературы и подготавливает перечень имеющейся литературы и (или) необходимых печатных документов (книг) получателю по его запросу.

3) Муниципальная услуга предоставляется, в том числе в электронной форме, в автоматизированной библиотечно-информационной системе «ИРБИС-64».

3.2.4 Проведение культурно-просветительских и образовательных мероприятий.

1) Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя. В рамках организации культурно-просветительских и образовательных мероприятий осуществляется организация литературно-художественных вечеров, клубов по интересам, конкурсов, выставок, встреч и т.д.

2) Результатом данной административной процедуры является участие заявителей в общественно значимых и культурно-просветительских мероприятиях.

**4. Формы контроля исполнения административного регламента**

4.1. Текущий контроль соблюдения и исполнения ответственными должностными лицами положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием решений ответственными должностными лицами, осуществляется директором Библиотеки.

4.2. Общий контроль деятельности Библиотеки осуществляется Администрацией муниципального образования поселок Уренгой, выполняющей функции и полномочия Учредителя, в соответствии с постановлением Администрации муниципального образования поселок Уренгой «О порядке осуществления контроля за деятельностью муниципальных учреждений муниципального образования поселок Уренгой, органом местного самоуправления муниципального образования поселок Уренгой, выполняющим функции и полномочия Учредителя».

Администрация муниципального образования поселок Уренгой расположена по адресу: 629860, Ямало-Ненецкий автономный округ, Пуровский район, пгт. Уренгой, ул. Геологов, стр.46А, телефон для справок: (34934) 9-30-05, электронная почта: urn@pur.yanao.ru, официальный интернет-сайт: www.mo-urengoy.ru.

4.3. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и установление нарушений прав заявителей, принятие решений об устранении соответствующих нарушений.

4.4. Проверки могут быть плановыми в соответствии с утвержденным Учредителем планом проверок, либо внеплановыми.

4.5. Решение о проведении внеплановой проверки принимает Глава поселка либо иное уполномоченное лицо.

Основаниями для проведения внеплановой проверки являются:

- получение от органов государственной власти, органов местного самоуправления, прокуратуры Российской Федерации и правоохранительных органов, информации о предполагаемых или выявленных нарушениях законодательства Российской Федерации, содержащей нормы, регулирующие соответствующую сферу деятельности учреждения;

- обращения граждан и юридических лиц с жалобой на нарушения законодательства, в том числе на качество предоставления муниципальной услуги.

В случае проведения Учредителем внеплановой проверки учреждение не уведомляется.

Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их устранению.

4.6. По результатам проведения проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги и в случае выявления нарушений, влечет применение к виновным лицам мер ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.7. Заявители вправе направить письменное обращение в адрес Библиотеки, Администрации муниципального образования поселок Уренгой с просьбой о проведении проверки соблюдения и исполнения положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае нарушения прав и законных интересов заявителей при предоставлении муниципальной услуги.

4.8. В случае проведения внеплановой проверки по конкретному обращению в течение 15 дней со дня регистрации письменного обращения обратившемуся направляется по почте информация о результатах проверки, проведенной по обращению.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений**

**и действий (бездействия) Библиотеки (специалистов Библиотеки)**

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) должностных лиц (работников), предоставляющих муниципальную услугу в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Жалоба подается в Библиотеку в письменной форме, в том числе при личном обращении заявителя, или в электронном виде. В случае если обжалуются решения руководителя Библиотеки, жалоба подается на имя Главы муниципального образования поселок Уренгой.

Жалоба должна содержать:

а) наименование Библиотеки либо специалиста Библиотеки, действия (бездействие) которых обжалуются;

б) 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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействий) Библиотеки либо специалиста Библиотеки;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Библиотеки либо специалиста Библиотеки. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

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:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) 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 Библиотекой 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).

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 по адресу электронной почты Библиотеки (urengoi\_det\_bibl@mail.ru).

5.6. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.3. настоящего раздела, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных [электронной подписью](garantf1://12084522.21/), вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации. При этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.7. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

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

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления муниципальной услуги;

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

е) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

ж) отказ Библиотеки, специалистов Библиотеки в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.8. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного [статьей 5.63](garantf1://12025267.563/) Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

5.9. Библиотека обеспечивает:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействий) Библиотеки, специалистов Библиотеки посредством размещения информации на стендах в месте предоставления муниципальной услуги, на их официальных сайтах;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействий) Библиотеки, специалистов Библиотеки, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

5.10. Жалоба, поступившая в Библиотеку, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в срок, не превышающий 15 календарных дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа Библиотеки 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.

5.11. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с [частью 7](garantf1://12077515.11027/) [статьи 11.2](garantf1://12077515.11027/) Федерального закона № 210-ФЗ от 27.07.2010 г. «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» Библиотека принимает решение об удовлетворении жалобы, либо об отказе в её удовлетворении.

При удовлетворении жалобы Библиотека 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.

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

5.13. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) лица, рассмотревшего жалобу, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.14. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного [электронной подписью](garantf1://12084522.21/) директора учреждения.

5.15. Библиотека отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего раздела в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.16. Библиотека вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

Приложение

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Библиотечное обслуживание населения»

БЛОК-СХЕМА

ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ДЕЙСТВИЙ

ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

┌─────────────────────────────────────────────┐

│ Обращение заявителя в библиотеку │

└──────┬───────────────────────────────┬──────┘

\/ \/

┌──────────────────────────────────┐ ┌──────────────────────────────────┐

│ Заявитель не представил документ,│ │ Заявитель представил документ, │

│ удостоверяющий личность │ │ удостоверяющий личность │

└────────────────────┬─────────────┘ └─────────────┬────────────────────┘

\/ \/

┌──────────────────────────────────┐ ┌──────────────────────────────────┐

│ Отказ в предоставлении │ │Ознакомление заявителя с Правилами│

│ муниципальной услуги │ │пользования библиотекой и другими │

└──────────────────────────────────┘ ┌─┤ актами, регламентирующими │

┌──────────────────────────────────┐ │ │ библиотечную деятельность │

│ Условия, изложенные в правилах и │<┘ └─────────────┬────────────────────┘

│ актах, не приняты заявителем │ \/

└────────────────────┬─────────────┘ ┌──────────────────────────────────┐

\/ │ Условия, изложенные в правилах и │

┌──────────────────────────────────┐ │ актах, приняты заявителем. │

│ Отказ в предоставлении │ ┌─┤Оформление читательского билета и │

│ муниципальной услуги │ │ │ читательского формуляра │

└──────────────────────────────────┘ │ └────┬────────────┬────────────────┘

│ │ │

┌────────────────────┐<──────────────┘ \/ \/

│ Формулировка │ ┌──────────────────────┐ ┌──────────────────────┐

│ информационного │ │ Формулировка │ │ Организация │

│ запроса заявителем │ │ справочно- │ │ культурно-массового │

└───────┬────────────┘ │ информационного, │ │ мероприятия │

\/ /\ │ библиографического │ │ │

┌─────────────────┐ │ │ запроса заявителем │ │ │

│Подбор документов│ │ └────────┬─────────────┘ └───────────┬──────────┘

│ для заявителя │ │ \/ /\ \/

└───────┬─────────┘ │ ┌──────────────────┐ │ ┌──────────────────────┐

\/ │ │ Подготовка │ │ │ Информирование о │

┌─────────────────┐ │ │ информации для │ │ │проведении мероприятия│

│Выдача документов│ │ │ заявителя │ │ └───────────┬──────────┘

│ заявителю │ │ └────────┬─────────┘ │ \/

└───────┬─────────┘ │ \/ │ ┌──────────────────────┐

\/ │ ┌──────────────────┐ │ │Посещение мероприятия │

┌─────────────────┐ │ │ Выдача │ │ │ заявителем │

│Прием документов │ │ │информации/справки│ │ └───────────┬──────────┘

│ от заявителя │ │ │ заявителю │ │ \/

└─┬───────────────┘ │ └──┬───────────────┘ │ ┌──────────────────────┐

│ нет │ │ нет │ │ Муниципальная услуга │

\/ Заявитель │ \/ Заявитель │ │ оказана │

удовлетворен удовлетворен └──────────────────────┘

да │ да │

\/ \/

┌────────────────────┐ ┌────────────────────┐

│Муниципальная услуга│ │Муниципальная услуга│

│ оказана │ │ оказана │

└────────────────────┘ └────────────────────┘