

Российская Федерация

Администрация муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район» Забайкальского края

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

г. Краснокаменск

«15 »июля 2016 г.

№ 120

Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Администрации муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район» Забайкальского края от 23 июня 2011 года № 128 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг Администрации муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район» Забайкальского края и подведомственных ей муниципальных учреждений», руководствуясь ст. 38 Устава муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район» Забайкальского края, Администрация муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район» Забайкальского края ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».

2. Признать утратившими силу:

- постановление Администрации муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район» от «11» мая 2012 года № 79 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек»;

- постановление Администрации муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район» от «27 » июня 2012 года № 104 «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учётом

соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах, включая библиотечные услуги»;

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на председателя Комитета молодежной политики, культуры и спорта Администрации муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район» Забайкальского края (А.М.Манько).

4. Настоящее постановление обнародовать на официальном сайте муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район» Забайкальского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.adminkr.ru.

5. Настоящее постановление вступает в силу после его подписания и обнародования.

Глава муниципального района

Г.Н.Колов

Согласовано:

Председатель КМПКиС

А.М.Манько

Начальника отдела
делопроизводства, контроля,
архива и кадров

Ю.А.Киселёва

И.о.начальника
юридического отдела

О.П. Давтян

Исполнитель:
Директор МБУК «ЦРБ»

Г.В. Анисина.

УТВЕРЖДЁН
постановлением Администрации
муниципального района
«Город Краснокаменск и Краснокаменский
район» Забайкальского края
от 15.07.2016 г. № 120

**Административный регламент
по предоставлению муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по исполнению муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее – муниципальная услуга) на территории муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район» Забайкальского края (далее – муниципальный район).

1.2. Заявителями муниципальной услуги являются юридические и физические лица (далее - заявители)

1.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется муниципальным бюджетным учреждением культуры «Центральная районная библиотека» муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район» Забайкальского края (далее – Учреждение), подведомственным Комитету молодёжной политики, культуры и спорта Администрации муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район» Забайкальского края (далее - Комитет молодёжной политики, культуры и спорта) и библиотеками-филиалами Учреждения (далее – библиотеки учреждения).

Местонахождение, график работы, справочные телефоны библиотек, ответственных за организацию предоставления муниципальной услуги, приведены в Приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

1.4. Информирование о муниципальной услуге осуществляется в виде индивидуального информирования, публичного информирования, наглядного информирования (информационные стенды):
- при личном обращении в библиотеку или по телефону: 8(30-245); 2-56-23;

4-23-24;4-20-38;

- при письменном обращении по почте в Учреждение по адресу: 674674, Забайкальский край, г. Краснокаменск, 5 микрорайон, дом 520, помещение 2;
- при обращении в Комитет молодёжной политики, культуры и спорта по телефону: 8(30-245)2-84-88 или по адресу: 674674, Забайкальский край, г. Краснокаменск, 505, каб. 315.
- посредством электронной почты: E-mail: pro@booksto.ru.
- на официальном сайте Учреждения: www.booksto.ru;
- на официальном сайте муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район» Забайкальского края: www.adminkr.ru;
- путем размещения информации на информационном стенде внутри помещения библиотеки;
- в средствах массовой информации;

1.5. При предоставлении муниципальной услуги специалистами библиотек Учреждения предоставляются консультации по вопросам:

- местонахождения, контактных телефонов, адреса почтовой связи или электронной почты «Интернет» - сайта, режима работы библиотек Учреждения;
- порядка оказания муниципальной услуги;
- наличия справочно-поискового аппарата, баз данных в библиотеках Учреждения;
- обжалования действий (бездействия) должностных лиц Учреждения.

При предоставлении консультаций исполнитель муниципальной услуги обязан:

- давать полный, точный и понятный ответ на поставленные вопросы;
- избегать конфликтных ситуаций;
- соблюдать права и законные интересы заявителей муниципальной услуги.

Электронные обращения заявителей муниципальной услуги принимаются на официальном сайте Учреждения, в разделе «Услуги». Ответ на электронное обращение даётся специалистами Учреждения в форме письменного текста в электронном виде или посредством почтовой связи (в случае волеизъявления заявителя) в течение 15 дней после получения запроса.

Должностные лица Учреждения подробно и вежливо информируют заявителя муниципальной услуги по интересующим его вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании библиотеки, в которую поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

При невозможности должностного лица, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленный вопрос, телефонный звонок должен быть переадресован (передан) должностному лицу, обладающему информацией по поставленному вопросу, или обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.6. Регистрация и хранение документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги осуществляются должностными лицами Учреждения.

1.7.Информация по предоставлению муниципальной услуги, размещаемая в местах предоставления муниципальной услуги, указана в п.2.12 раздела 2 настоящего Административного регламента.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги	«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»
2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу	Муниципальная услуга предоставляется муниципальным бюджетным учреждением культуры «Центральная районная библиотека» муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район» Забайкальского края. Муниципальная услуга в Краевом государственном автономном учреждении «Многофункциональный центр Забайкальского края» (КГАУ «МФЦ Забайкальского края») не предоставляется.
2.3. Результат предоставления муниципальной услуги	Результатом предоставления муниципальной услуги является: организованный свободный доступ пользователей к библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию или мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.
2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги	Предоставление муниципальной услуги к библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей непосредственно в момент обращения.
2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги	<ul style="list-style-type: none"> - Гражданский кодекс РФ; - Федеральный закон от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»; - Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»; - Федеральный закон 08.05 2010 г. № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений»; - Федеральный закон от 09.10.1992 № 3612-1"Основы законодательства РФ о культуре»; - Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ "О библиотечном деле»; - Федеральный закон Российской Федерации от

	<p>09.02.2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;</p> <p>- Федеральный закон от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;</p> <p>- Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;</p> <p>- Федеральный закон Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;</p> <p>- Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.1994 г. № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;</p> <p>- Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18 января 2007 года № 19 «Об утверждении правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук»;</p> <p>- Закон Забайкальского края от 01.04.2009 г. №154 «О культуре»;</p> <p>- Устав Администрации муниципального района» от 28.10.2015 года № 74;</p> <p>- иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Забайкальского края и муниципальные акты муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район» Забайкальского края.</p>
<p>2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги</p>	<p>Для получения муниципальной услуги физическим лицам необходимо предъявить:</p> <p>- документ, удостоверяющий личность (паспорт или иной официальный документ, содержащий фотографию, фамилию, имя, отчество, сведения о месте регистрации) заявителя, достигшего 14 лет, при первичном обращении или перерегистрации;</p> <p>- документ, удостоверяющий личность (паспорт или иной официальный документ, содержащий фотографию, фамилию, имя, отчество, сведения о месте регистрации) одного из родителей или иных законных представителей заявителя, не достигшего 14 лет, при первичном обращении или</p>

	<p>перерегистрации;</p> <p>Для получения муниципальной услуги юридическим лицам необходимо предъявить:</p> <ul style="list-style-type: none"> - доверенность на представление интересов юридического лица; - документ, удостоверяющий личность (паспорт или иной официальный документ, содержащий фотографию, фамилию, имя, отчество, сведения о месте регистрации) представителя интересов юридического лица при первичном обращении или перерегистрации.
2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги	Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствует.
2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги	<p>Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> - отсутствие в запросе заявителя сведений, необходимых для осуществления поиска; - запрашиваемый заявителем вид информирования не предусмотрен настоящим Административным регламентом; - завершение установленной законодательством РФ процедуры ликвидации учреждения, оказывающего муниципальную услугу, решение о которой принято учредителем. <p>В случае отказа в предоставлении муниципальной услуги, заявителю разъясняются причины отказа.</p>
2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания	Предоставление муниципальной услуги осуществляется без взимания платы.
2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной	Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявки на предоставление муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги	
2.11.Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги	Запрос на предоставление муниципальной услуги при посещении библиотеки принимается в устной форме и осуществляется в момент обращения. Доступ к библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию в помещении библиотеки свободный. Регистрируется только посещение при входе пользователя в библиотеку.
2.12.Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга	<p>Помещение для оказания муниципальной услуги должно быть оснащено столами, стульями, шкафами для документов, компьютерной техникой и оргтехникой, позволяющей организовать предоставление услуги в полном объеме, а также информационными стендами, на которых размещается следующая информация: блок-схема предоставления муниципальной услуги (Приложение № 2); перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги; образцы оформления заявления, необходимые для предоставления муниципальной услуги и требования к ним; основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги; сроки предоставления муниципальной услуги; порядок получения консультаций; порядок обжалования решения, действий или бездействия должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу. Стенды с информационными материалами должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны. Информационные стенды могут быть оборудованы карманами формата А 4, в которых размещаются информационные листки.</p> <p>Места для приема заявителей оборудуются местами для оформления документов (стульями, столами), канцелярскими принадлежностями. Места ожидания и приема заявителей должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам, оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения, туалетом, стульями и столами.</p> <p>Библиотеки должны осуществлять меры по</p>

	<p>обеспечению инвалидам, в том числе использующим кресла-коляски и собак-проводников, условий доступности объектов и услуг включая:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) условия для беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется услуга; 2) условия для беспрепятственного пользования средствами связи и информации; 3) возможность самостоятельного передвижения по объекту, в целях доступа к месту предоставления услуги, входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски; 4) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на объектах; 5) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности; б) допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика; 7) обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, в соответствии с пунктом 7 статьи 15 Федерального закона о социальной защите инвалидов; 8) оказание сотрудниками, предоставляющими услуги, необходимой помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.
<p>2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги</p>	<p>Показатели доступности муниципальной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> - предоставляется бесплатно; - устанавливается режим работы библиотек Учреждения с учётом потребностей пользователей; - соблюдаются сроки предоставления муниципальной услуги. <p>Показатели качества муниципальной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие системы информирования и консультирования по пользованию библиотечно-библиографическому обслуживанию пользователей; - достоверность предоставляемой информации; - чёткость в изложении информации; - полнота информирования;

	<ul style="list-style-type: none"> - наглядность форм предоставляемой информации; - оперативность предоставления информации; -обновление справочно-поискового аппарата библиотек с периодичностью не реже 1 раза в месяц; -квалификация персонала, оказывающего муниципальную услугу - отсутствие жалоб на качество предоставления муниципальной услуги; -удовлетворенность пользователей качеством оказания муниципальной услуги.
<p>2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональн ых центрах и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.</p>	<p>При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме осуществляется:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) предоставление информации заявителю и обеспечение доступа заявителя к сведениям о муниципальной услуге; 2) подача заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, прием запроса и документов с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на электронный адрес Учреждения E-mail: pro@booksto.ru, электронный адрес Комитета молодёжной политики, культуры и спорта E-mail: kuliturakras@gmail.com, официального сайта муниципального района http://www.adminkr.ru/, либо портала государственных и муниципальных услуг Забайкальского края (http://www.pgu.e-zab.ru), а также может быть принята при личном приеме заявителя. 3)получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги; 4)получение заявителем результата 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. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- регистрация (перерегистрация) заявителя (прием и запись заявителя в библиотеку при первом посещении);
- консультирование заявителя;

- предоставление заявителю доступа к библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки.

3.2. Основанием для регистрации является личное обращение заявителя в библиотеку. Регистрация заявителя осуществляется в соответствии с Правилами пользования библиотекой, утверждёнными правовым актом Учреждения.

Регистрация предусматривает:

- прием документов, установление личности получателя услуги;
- установка наличия (отсутствия) оснований для отказа в предоставлении услуги.

Заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность, в соответствии с п. 2.6 настоящего Административного регламента.

3.3. Специалист библиотеки оформляет читательский формуляр, знакомит заявителя с Правилами пользования библиотекой и другими правовыми актами Учреждения, регламентирующими библиотечную деятельность. Заявитель ставит личную подпись на читательском формуляре.

3.4. После записи в библиотеку или проверки читательского формуляра заявитель получает право пользования компьютером библиотеки, с которого осуществляется доступ к библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей, а именно:

- предоставление во временное пользование документов (в печатном и электронном виде) или их копий;
- предоставление по запросам пользователей информации о составе библиотечного фонда через систему каталогов и картотек и другие формы информирования;
- предоставление по запросам пользователей разовых библиографических справок в устной, письменной и электронной формах;
- осуществление по предварительному заказу пользователя тематического подбора документов;
- предоставление по предварительному заказу пользователя библиографического списка литературы по заданной теме;
- предоставление по запросам пользователей консультативных услуг по поиску информации, находящейся в библиотечном фонде;
- предоставление по запросам пользователей библиографических консультаций по различным темам и отраслям знаний.
- выдача во временное пользование любого документа библиотечного фонда;
- предоставление пользователям доступа в информационные сети;
- обслуживание пользователей в режиме локального и удаленного доступа;
- обслуживание пользователей библиотеки через систему межбиблиотечного абонемента;

- проведение культурно-просветительских и образовательных мероприятий:
- организация литературных вечеров, встреч, конференций, лекций,
- фестивалей, курсов и иных культурных акций, организация читательских
- любительских клубов и объединений по интересам.

3.5. Во временное пользование сроком до 15 дней заявителям бесплатно предоставляются на дом любые документы из фонда библиотеки по месту жительства.

Физическим лицам, временно находящимся на территории муниципального района, бесплатно выдаются документы из библиотечного фонда только в читальном зале библиотеки.

Заявитель муниципальной услуги имеет право самостоятельно осуществить поиск и выбор книг, документов и получить полную информацию о составе библиотечного фонда и базах данных через систему каталогов и картотек и другие виды библиотечного информирования.

Результат выполнения непосредственных действий по предоставлению муниципальной услуги фиксируется работником в читательском формуляре.

3.6. Результатом административной процедуры является предоставление доступа к библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей муниципальных библиотек.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента.

Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами учреждения Административного регламента, иных правовых актов муниципального района, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется директором Учреждения.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми.

Плановая проверка проводится Комитетом молодёжной политики, культуры и спорта в присутствии директора Учреждения. Информация о результатах плановой проверки Учреждения доводится в течение 15 дней.

Внеплановые проверки осуществляются в форме служебного расследования при поступлении претензий и жалоб от заявителя муниципальной услуги. Внеплановые проверки может осуществлять председатель Комитета молодёжной политики, культуры и спорта, а также комиссия, созданная распоряжением Администрации муниципального района.

Результаты внеплановой проверки оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Работники библиотек Учреждения несут ответственность за соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги.

Председатель Комитета молодёжной политики, культуры и спорта, директор Учреждения, несут ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) уполномоченного органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица уполномоченного органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) Учреждения и его должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги.

5.1.1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) Учреждения и его должностных лиц и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Предмет жалобы.

5.2.1. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе 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 Забайкальского края для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Забайкальского края, муниципальными правовыми актами муниципального района 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 Забайкальского края;

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

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

5.3 Порядок подачи и рассмотрения жалобы.

5.3.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Учреждение.

Жалобы на решения, принятые руководителем Учреждения подаются в вышестоящий орган - Комитет молодежной политики, культуры и спорта Администрации муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район» Забайкальского края.

5.3.2. Заявители могут обжаловать решение и (или) действие (бездействие) Учреждения и его должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги путем подачи жалобы по форме согласно приложению № 3 к настоящему Административному регламенту.

5.3.3. Жалоба может быть направлена по почте, через «МФЦ Забайкальского края» с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Учреждения, единого портала государственных и муниципальных услуг либо государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края», а также может быть принята при личном приеме заявителя согласно графику приема граждан.

5.3.4. В случае, если Федеральным законом установлен порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо муниципальных служащих, для отношений, связанных с подачей и рассмотрением указанных жалоб, настоящий порядок подачи и рассмотрения жалобы не применяется.

5.3.5. Жалоба должна в обязательном порядке 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. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке ставит личную подпись и дату;

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.

5.3.6. Должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы, обязано:

обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, при желании заявителя - с участием заявителя, направившего жалобу, или его представителя;

по результатам рассмотрения жалобы принять меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дать письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.3.7. Должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы, запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в иных государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц (в рамках действующего законодательства).

5.3.8. В случае, если в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего жалобу, и почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

5.3.9. Жалоба, в которой обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему жалобу, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.3.10. При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, жалоба оставляется без ответа по существу поставленных в ней вопросов и в течение семи дней со дня регистрации жалобы гражданину, направившему жалобу, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

5.3.11. В случае если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый или электронный адрес поддаются прочтению.

5.3.12. В случае, если в жалобе гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководителем правомочного рассматривать жалобу, либо уполномоченным на то должностным лицом принимается решение о беспочвенности очередной жалобы и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении в течение семи дней со дня его принятия уведомляется гражданин, направивший жалобу.

5.3.13. В случае, если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему жалобу, в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.3.14. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в жалобе вопросов не мог быть дан, в последующем были

устранены, гражданин вправе вновь направить жалобу соответствующему должностному лицу.

5.4.12. 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.

5.4. Сроки рассмотрения жалобы.

5.4.1. 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.

5.5. Результат рассмотрения жалобы

5.5.1. 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 Забайкальского края, муниципальными правовыми актами муниципального района, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.6. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

5.6.1. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.5 настоящего регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.6.2. Положения настоящего порядка подачи и рассмотрения жалобы, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении муниципальных услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным [законом](#) от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

5.7. Порядок обжалования решения по жалобе.

Юридические лица, граждане, осуществляющие предпринимательскую деятельность без образования юридического лица и имеющие статус индивидуальных предпринимателей, граждане с жалобами на принятые

решения, действия (бездействие) должностных лиц государственного органа, предоставляющего муниципальную услугу, вправе обжаловать в суде решение по жалобе, а также иные действия либо бездействия должностных лиц государственного органа, предоставляющего муниципальную услугу, повлекшие нарушение его прав и свобод.

5.8. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.8.1. При рассмотрении жалобы государственным органом или должностным лицом заявитель имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, если это не затрагивает прав, свобод и законных интересов других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов, за исключением случаев, предусмотренных федеральным законом, уведомление о переадресации жалобы в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в жалобе вопросов;

4) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы.

5.9. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы.

5.9.1. Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы можно получить:

1) по месту нахождения Учреждения по адресу: 674674, Забайкальский край, город Краснокаменск, 5 мкр., дом 520, корпус 2, в том числе из информационного стенда Учреждения;

2) по телефонам Учреждения: (830245)2-56-23; 4-23-24; 4-20-38;

3) путем письменного обращения в Учреждение;

4) посредством обращения в Учреждение по электронной почте:

E-mail: **pro@booksto.ru**.

5) посредством обращения в Комитет молодежной политики, культуры и спорта по электронной почте: **kuliturakras@gmail.com**,

5) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте муниципального района: **www.adminkr.ru**;

6) в государственной информационной системе "Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края": **www.pgu.e-zab.ru**.

Приложение № 1
к Административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Библиотечное, библиографическое
и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»

Перечень и режим работы библиотек муниципального бюджетного учреждения культуры
«Центральная районная библиотека» муниципального района «Город Краснокаменск и
Краснокаменский район» Забайкальского края

Название библиотеки	Адрес	Телефон/ режим работы
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная районная библиотека» (далее- МБУК «ЦРБ»)	674674 Забайкальский край, г. Краснокаменск дом 520, пом. 2	Тел.: 4-20-38;2-56-23, 4-23-24 Зимний период: понедельник-пятница: 9-00 - 18-00, суббота: 9-00 - 18-00 перерыв: 13-00 - 14-00, выходной: воскресенье. Летний период: 9-00 до 18-00 перерыв 13-00 до 14-00 выходной: суббота,воскресенье
Библиотека-филиал МБУК «ЦРБ» Центральная детская библиотека	674666 Забайкальский край, г. Краснокаменск Проспект Ветеранов,7	Тел.: 4-41-75 Зимний период: понедельник-пятница: 9-00 - 18-00, суббота: 9-00 - 18-00 перерыв: 13-00 - 14-00, выходной: воскресенье. Летний период: 9-00 до 18-00 перерыв 13-00 до 14-00 выходной: суббота,воскресенье
Библиотека-филиал МБУК «ЦРБ» с. Богдановка	674687 Забайкальский край, Краснокаменский район, с. Богдановка, ул.Пограничная,10	Вторник-суббота 9-00 - 18-00, перерыв: 13-00 - 14-00, выходной:воскресенье, понедельник
Библиотека-филиал МБУК «ЦРБ» с. Брусиловка	674698 Забайкальский край, Краснокаменский район, с. Брусиловка ул. Центральная, д.5	Зимний период: 13-30 17-00 выходной:воскресенье,понедельник Летний период: 13-30 до17-00 выходной: суббота. воскресенье
Библиотека-филиал МБУК «ЦРБ» с. Кайластуй	674683 Забайкальский край, Краснокаменский район, с. Кайластуй, ул.Куйбышева,13	Зимний период: Понедельник-суббота 9-00 - 18-00, перерыв: 13-00 - 14-00, выходной: воскресенье Летний период: 9-00 - 18-00 перерыв 13-00 - 14-00 входной: суббота.воскресенье

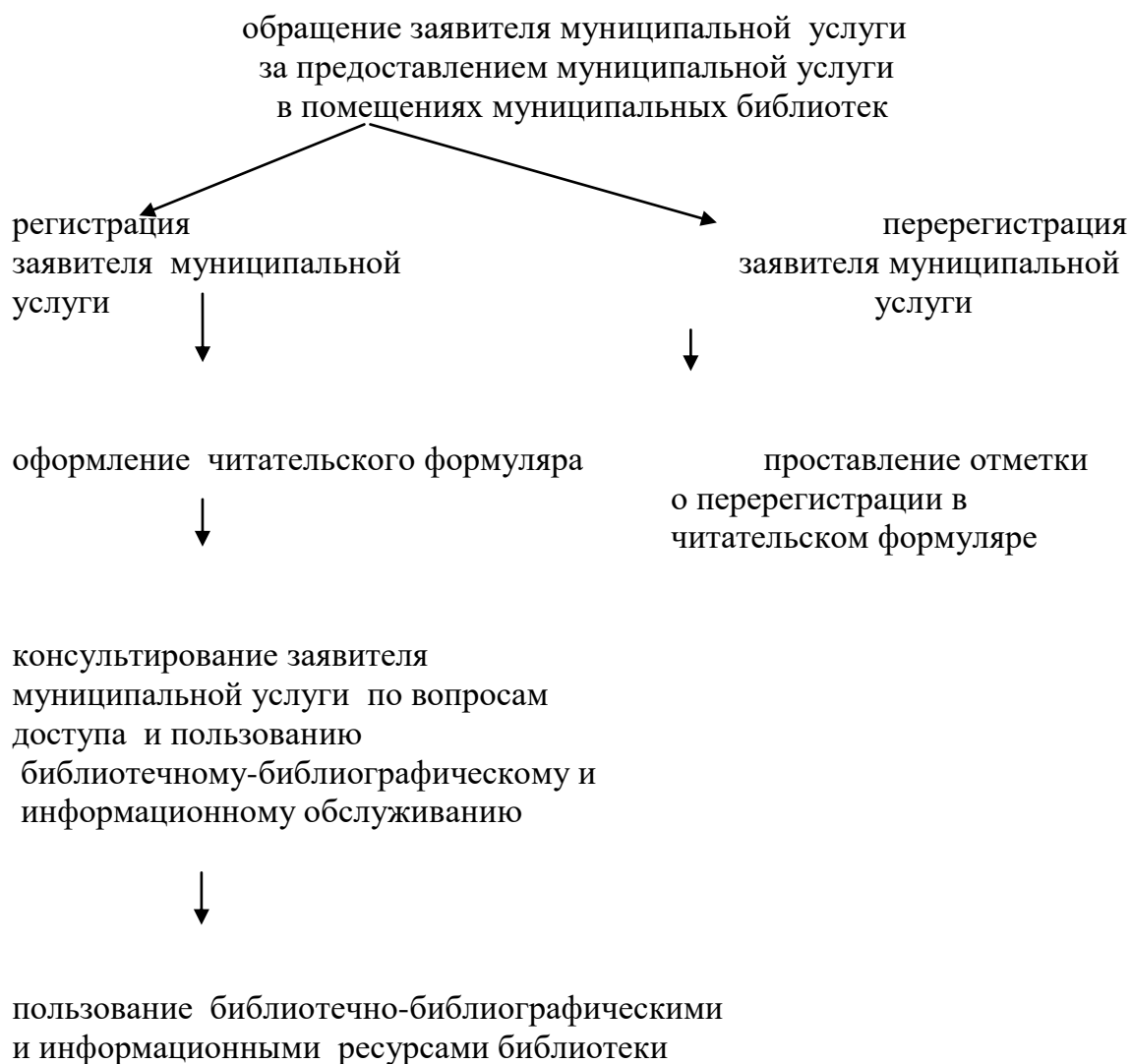
Библиотека-филиал МБУК «ЦРБ» с. Капцагайтуй	674686, Забайкальский край, Краснокаменский район, с. Капцагайтуй ул. Советская, д.10	Вторник-суббота 9-00 - 18-00, перерыв: 13-00 - 14-00, выходной: воскресенье, понедельник
Библиотека-филиал МБУК «ЦРБ» п. Ковыли	674680, Забайкальский край, Краснокаменский район, с. Ковыли, ул. Мира, д.17	Зимний период: Вторник-суббота 9-00 - 18-00, перерыв: 13-00 - 14-00, выходной: воскресенье Летний период: 9-00 - 18-00 перерыв 13-00 - 14-00 выходной: суббота.воскресенье
Библиотека-филиал МБУК «ЦРБ» с. Соктуй-Милозан	674659 Забайкальский край, Краснокаменский район, с. Соктуй- Милозан, мкр.Юбилейный, д.7	Зимний период: Вторник-суббота 9-00 - 18-00, перерыв: 13-00 - 14-00, выходной: воскресенье, понедельник Летний период: 9-00 - 18-00 перерыв 13-00 - 14-00 выходной: суббота.воскресенье
Библиотека-филиал МБУК «ЦРБ» с. Среднеаргунск	674698, Забайкальский край, Краснокаменский район, с. Среднеаргунск, ул.Це нтральная, 13	Зимний период: Вторник-суббота 9-00 - 18-00, перерыв: 13-00 - 14-00, выходной: воскресенье, понедельник Летний период: 9-00 - 18-00 перерыв 13-00 - 14-00 выходной: суббота.воскресенье
Библиотека-филиал МБУК «ЦРБ» п. Маргуцек	674693, Забайкальский край, Краснокаменский район, п.Маргуцек, ул. Губина, д.20	Зимний период: Вторник-суббота 11-00 - 19-00, перерыв: 13-00 - 14-00, выходной: воскресенье, понедельник Летний период: 9-00 - 18-00 перерыв 13-00 - 14-00 выходной: суббота.воскресенье
Библиотека-филиал МБУК «ЦРБ» п. Целинный	674687, Забайкальский край, Краснокаменский район, п. Целинный, ул.Железнодорожная д. 13	Тел.:57-3-98 Зимний период: Понедельник-суббота 9-00 - 18-00, перерыв: 13-00 - 14-00, выходной: воскресенье Летний период: 9-00 - 18-00 перерыв 13-00 - 14-00 выходной: суббота.воскресенье
Библиотека-филиал МБУК «ЦРБ» п. Юбилейный	674674, Забайкальский край, Краснокаменский район, п. Юбилейный ул.Железнодорожная , 6	Зимний период: Вторник-суббота 9-00 - 18-00, перерыв: 13-00 - 14-00, выходной: воскресенье, понедельник Летний период: 9-00 - 18-00 перерыв 13-00 - 14-00

		выходной: суббота.воскресенье
Библиотека-филиал МБУК «ЦРБ» с. Куйтун	674695, Забайкальский край, Краснокаменский район, с.Куйтун ул. Нагорная, 11	Вторник-суббота 13-30 -17-00 Выходной: воскресенье,понедельник

Во всех библиотеках-филиалах МБУК «ЦРБ» последняя пятница месяца - санитарный день.

В предпраздничные дни продолжительность рабочего дня сокращается на 1 час.

Блок – схема
предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»



Приложение № 3
к Административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Библиотечное, библиографическое
и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»

Председателю Комитета молодёжной политики,
культуры и спорта Администрации муниципального
района «Город Краснокаменск и Краснокаменский
район» Забайкальского края

от _____
(фамилия, имя, отчество)

Почтовый адрес (с индексом): _____

Контактные телефоны: _____

Жалоба на действия (бездействие) (наименование муниципального образования) (должностного лица (наименование муниципального образования)) при предоставлении муниципальной услуги (на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги)

_____ (наименование услуги)

Мною "___" _____ 201__ года в (наименование муниципального образования) подано заявление о предоставлении муниципальной услуги

В ходе предоставления муниципальной услуги (наименование муниципального образования) (должностным лицом (наименование муниципального образования)) допущены нарушения действующего законодательства, выразившиеся в _____

Прошу рассмотреть настоящую жалобу в установленный законом срок, о результатах рассмотрения и принятых мерах сообщить письменно по указанному выше почтовому адресу, а также в электронном виде на адрес электронной почты: _____

_____/_____/_____
(подпись) (расшифровка подписи)

"___" _____ 201__ г