РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА МИНУСИНСКА

КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

03.03.2011 № 299-п

Об утверждении Административного регламента муниципального бюджетного учреждения культуры «Минусинская городская централизованная библиотечная система» по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату муниципальных библиотек, библиотечным базам данных» (с изменениями от 29.06.2016 № АГ-1051-п)

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Уставом городского округа – город Минусинск, постановлением Администрации города Минусинска от 30.11.2010 № 2108-п «Об утверждении Порядка разработки и утверждения органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями муниципального образования город Минусинск административных регламентов предоставления муниципальных услуг», в целях упорядочения и повышения качества предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования город Минусинск, ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент муниципального бюджетного учреждения культуры «Минусинская городская централизованная библиотечная система» по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату муниципальных библиотек, библиотечным базам данных».

2. Опубликовать постановление в газете «Власть труда» и разместить на официальном сайте муниципального образования город Минусинск в сети Интернет.

3. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя Главы администрации по социальным вопросам Михайлову М.К.

4. Постановление вступает в силу со дня официального опубликования.

Глава администрации В.Ф. Потокин

УТВЕРЖДЕН

постановлением Администрации

города Минусинска от 03.03.2011

№ 299-п

**Административный регламент**

**муниципального бюджетного учреждения культуры «Минусинская городская централизованная библиотечная система» по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату муниципальных библиотек, библиотечным базам данных»**

**Раздел 1. Общие положения**

1.1 Настоящий Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату муниципальных библиотек, библиотечным базам данных» (далее – Регламент) разработан в целях совершенствования деятельности библиотек муниципального образования город Минусинск по организации библиотечно-информационного обслуживания граждан, создания комфортных условий для доступа пользователей к информационным ресурсам библиотек.

Регламент определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату муниципальных библиотек, библиотечным базам данных» (далее – муниципальная услуга).

1.2. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату муниципальных библиотек, библиотечным базам данных».

1.3. Муниципальная услуга «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату муниципальных библиотек, библиотечным базам данных» предоставляется непосредственно муниципальным бюджетным учреждением культуры «Минусинская городская централизованная библиотечная система» (далее – МБУК МГЦБС). Муниципальная услуга предоставляется всеми структурными подразделениями – центральными библиотеками и библиотеками-филиалами МБУК МГЦБС.

Место нахождения МБУК МГЦБС: г. Минусинск, ул. Народная, 74 «А»,

контактный телефон: 8(39132) 4-05-31,

e-mail: mgcbs@kristel.ru, minusinsk-biblioteka@yandex.ru

Информация о местах нахождения центральных библиотек и библиотек-филиалов МБУК МГЦБС приведена в приложении № 1 к настоящему Регламенту.

1.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 («Собрание законодательства РФ», 04.08.2014, № 31, ст. 4398);

- Гражданский кодекс Российской Федерации («Российская газета», № 289, 22.12.2006);

- Федеральный Закон «О библиотечном деле» от 29.12.1994 № 78-ФЗ («Российская газета», № 11-12, 17.01.1995);

- Федеральный Закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 6.10.2003 № 131-ФЗ («Российская газета», № 202, 08.10.2003);

- Федеральный Закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 № 149-Ф3 («Российская газета», № 165, 29.07.2006);

- Федеральный Закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ («Российская газета», № 95, 05.05.2006);

- Основы законодательства Российской Федерации о культуре, утвержденные Верховным Советом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 («Российская газета», № 248 17.11.1992);

- Закон Красноярского края «О библиотечном деле в Красноярском крае» от 17.05.1999 № 6-400 («Красноярский рабочий», № 117-118, 26.06.1999);

- Устав городского округа – город Минусинск («Власть труда», № 97/2, 28.08.2007);

- постановление Администрации города Минусинска от 18.09.2008 № 1527-п «Об утверждении стандарта качества оказания муниципальных услуг в области культуры, предоставляемых за счет средств городского бюджета, в муниципальном образовании город Минусинск» («Власть труда», № 109/1, 26.09.2008);

- Устав муниципального бюджетного учреждения культуры «Минусинская городская централизованная библиотечная система» (документ опубликован не был);

- Правила пользования библиотеками МБУК МГЦБС, утвержденные директором МБУК МГЦБС (документ опубликован не был);

- настоящий Регламент;

- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» и иные правовые акты.

1.5. Получателями муниципальной услуги являются:

любые физические и юридические лица (в лице их уполномоченных представителей), в том числе:

российские, иностранные граждане и лица без гражданства;

организации и общественные объединения;

органы государственной власти, местного самоуправления.

1.6. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно. Дополнительные сервисные услуги оказываются платно в соответствии с Положением о дополнительных сервисных услугах МБУК МГЦБС.

1.7. В Регламенте используются следующие термины:

справочно-поисковый аппарат – совокупность информационно-поисковых массивов, содержащих данные об адресах хранения в информационно-поисковой системе документов с определенными поисковыми образами документа (ГОСТ 7.73 – 96 «Поиск и распределение информации. Термины и определения» п. 3.1.5);

база данных – набор данных, который достаточен для установленной цели и предоставлен на машинном носителе в виде, позволяющем осуществлять автоматизированную переработку содержащейся в нем информации (ГОСТ 7.73 – 96 «Поиск и распределение информации. Термины и определения» п.3.3.1).

**Раздел 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

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

2.2. Исполнитель муниципальной услуги: МБУК МГЦБС.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является свободный и равный доступ получателей муниципальной услуги к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных МБУК МГЦБС.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги в помещениях центральных библиотек и библиотек-филиалов МБУК МГЦБС.

Услуга предоставляется в течение всего календарного года на основании Устава и планов деятельности МБУК МГЦБС. Услуга предоставляется с момента записи получателя услуги в библиотеку.

Предоставление услуги осуществляется не менее 6 дней в неделю (кроме летних месяцев) и не менее 8 часов в день. Время работы библиотек не должно совпадать с часами рабочего дня основной части населения муниципального образования город Минусинск. Библиотеки работают без технических перерывов и перерывов на обед. Проведение санитарного обслуживания помещений библиотек не занимает более одного дня в месяц. В дни государственных праздников муниципальная услуга не оказывается.

Срок предоставления муниципальной услуги, включая проведение всех необходимых административных процедур, не должен превышать 45 минут с момента получения специалистом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, соответствующего обращения от получателя услуги, оформленного в соответствии с требованиями настоящего Регламента.

В случае возникновения чрезвычайных и непредвиденных обстоятельств, непреодолимой силы срок предоставления муниципальной услуги составляет 5 рабочих дней с момента прекращения действия данных обстоятельств.

Ожидание пользователем в очереди при подаче документов не должно превышать 15 минут.

При наличии очереди на доступ к базам данных (в том числе к СПА в электронном виде) в помещениях центральных библиотек и библиотек-филиалов МБУК МГЦБС непрерывное время пользования базами данных для получателя муниципальной услуги ограничивается до 40 минут.

Максимальное время консультирования специалистами центральных библиотек и библиотек-филиалов МБУК МГЦБС получателей услуги по использованию СПА, баз данных – 6 минут.

2.5. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги в помещениях центральных библиотек и библиотек-филиалов МБУК МГЦБС:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации), или аналогичный документ одного из законных представителей ребенка - для лиц, не достигших 14 лет;

- читательский формуляр - документ, заполняемый специалистом МБУК МГЦБС, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, о выданных пользователю и возвращенных им документах;

- листок читательского требования на документ - бланк, заполняемый пользователем с указанием по установленной форме исходящих данных документа: фамилии, имени, отчества пользователя, предназначен для поиска и выдачи документа.

Требования к документам, предоставляемым пользователями: листок читательского требования на документ заполняется на специальных бланках разборчивым подчерком, без произвольных сокращений. Образцы оформления документов и бланки, необходимые для предоставления муниципальной услуги, предоставляются МБУК МГЦБС в удобном для пользователей месте (зал каталога, читальный зал).

2.6. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги в помещениях МБУК МГЦБС:

- утеря или порча документов из фонда библиотеки;

- нарушение потребителем услуги Правил пользования библиотекой;

- форс-мажорные обстоятельства.

Перечень оснований для приостановления (прекращения) предоставления муниципальной услуги:

- отсутствие запрашиваемой литературы или базы данных;

- предоставление пользователем неполного комплекта требуемых настоящим Регламентом документов;

- отсутствие реквизитов официального документа, наличие которых является обязательным согласно законодательству Российской Федерации.

2.6.1. Пользователи муниципальных библиотек обязаны соблюдать Правила пользования библиотеками МБУК МГЦБС.

2.6.2. Пользователи, нарушившие Правила пользования библиотеками МБУК МГЦБС и причинившие вред библиотеке, несут материальную, уголовную или иную ответственность в соответствии с законодательством РФ и Правилами пользования библиотекой или компенсируют ущерб в следующем порядке: при утере или порче документа из фонда МБУК МГЦБС обязаны заменить их соответственно такими же или признанными равноценными (в том числе ксерокопиями утраченных или испорченных документов), при невозможности замены - возместить их стоимость в размере рыночной стоимости.

2.6.3. За утрату произведений печати и иных материалов из фонда МБУК МГЦБС, причинение вреда или нарушение срока возврата документов несовершеннолетними читателями, ответственность за них несут родители (законные представители).

Должностным лицом, ответственным за соблюдение последовательности действий и принятие решений работниками МБУК МГЦБС, является директор МБУК МГЦБС.

2.7. Требования к местам предоставления муниципальной услуги:

- муниципальная услуга предоставляется в помещениях центральных библиотек и библиотек-филиалов МБУК МГЦБС, специально оборудованных персональными компьютерами, обеспечивающим доступ в СПА и к базам данных, сети Интернет, печатающим устройством;

- помещения библиотек МБУК МГЦБС должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы, СанПин 2.2.2,2.4.1340-03»;

- помещения библиотек МБУК МГЦБС должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью;

- помещения и оборудования детских библиотек должны соответствовать возрастным особенностям пользователей;

- справочно-консультационная служба должна иметь достаточное техническое оснащение для предоставления информации о фондах библиотеки и располагаться в общедоступной зоне;

 - доступ ко всем носителям информации должен быть организован на принципах рациональности, эргономичности, понятности для пользователя.

- имеется возможность самостоятельного передвижения инвалидов по территории объектов, на которых предоставляется муниципальная услуга, входа в такие объекты и выхода из них;

- осуществляется сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в помещениях, в которых предоставляется муниципальная услуга;

- надлежащим образом размещается оборудование и носители информации, необходимые для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам, в которых предоставляется муниципальная услуга, и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- при невозможности получить информацию, необходимую для предоставления муниципальной услуги, должностные лица МБУК МГЦБС доводят инвалидам указанную информацию любым доступным способом;

- осуществляется допуск в помещения, в которых оказывается муниципальная услуга, сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- допускается на объекты, на которых предоставляется муниципальная услуга, собака-проводник при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

- при необходимости муниципальная услуга предоставляется по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме;

- должностными лицами МБУК МГЦБС оказывается помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

2.8. Показатель доступности предоставления муниципальной услуги:

- соблюдение требований к информационному обеспечению получателей при обращении за ее предоставлением и в ходе ее предоставления.

Показатели качества предоставления муниципальной услуги:

- соблюдение требований к графику (режиму) работы МБУК МГЦБС;

- соблюдение требований к объему предоставления муниципальной услуги;

- соблюдение требований к срокам предоставления муниципальной услуги.

2.9. Многофункциональные центры по предоставлению муниципальной услуги отсутствуют.

Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме указаны в разделе 3 настоящего Регламента.

**Раздел 3. Административные процедуры**

3.1. Основанием предоставления муниципальной услуги является личное обращение получателя муниципальной услуги в центральную библиотеку и библиотеку-филиал МБУК МГЦБС.

3.2. Предоставление муниципальной услуги включает следующие административные процедуры:

- регистрация получателя муниципальной услуги;

- консультирование получателя муниципальной услуги специалистами библиотек по использованию справочно-поискового аппарата библиотек, баз данных, методике самостоятельного поиска документов;

- предоставление получателю муниципальной услуги доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных в помещениях центральных библиотек и библиотек-филиалов МБУК МГЦБС.

3.3. Информация о местах нахождения и графике работы центральных библиотек и библиотек-филиалов МБУК МГЦБС приведена в приложении № 1 к настоящему Регламенту.

Информацию о местах нахождения и графике работы центральных библиотек и библиотек-филиалов МБУК МГЦБС можно получить путем личного обращения в центральные библиотеки или библиотеки-филиалы МБУК МГЦБС в устной или письменной (в том числе электронной) форме, по телефону, по электронной почте, а также на информационных стендах в помещениях центральных библиотек и библиотек-филиалов МБУК МГЦБС.

Сведения о режиме работы центральных библиотек и библиотек-филиалов размещаются на вывесках при входе в здание библиотек.

3.4. Порядок получения информации получателями муниципальной услуги по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Информация по процедуре предоставления муниципальной услуги предоставляется:

- при личном общении граждан;

- по письменным обращениям;

- по телефону;

- по электронной почте;

- посредством почтовой связи;

- посредством средств массовой информации, с помощью информационных материалов (плакаты, буклеты, листовки, памятки).

Должностные лица при ответе на телефонные звонки сообщают график работы библиотек и называют их адреса и телефоны.

На информационных стендах центральных библиотек и библиотек-филиалов МБУК МГЦБС должны быть размещены:

- извлечения (выписки) из законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

- Правила пользования библиотеками МБУК МГЦБС;

- Положение о дополнительных сервисных услугах МБУК МГЦБС;

- Прейскурант дополнительных сервисных услуг МБУК МГЦБС;

- сведения о графике работы;

- календарный план проведения мероприятий, рекомендации и информационные материалы, адресованные пользователю;

- контактная информация о руководителе библиотеки с указанием ФИО, должности, телефона, времени и месте приема посетителей;

- сведения с адресами и телефонами центральных библиотек и библиотек–филиалов МБУК МГЦБС, справочные телефоны, электронные адреса и сайт муниципального образования город Минусинск.

Информирование о процедуре предоставления муниципальной услуги по телефону осуществляется в рабочие дни в соответствии с режимом работы центральной библиотеки или библиотеки-филиала МБУК МГЦБС. Разговор не должен продолжаться более 10 минут. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителей, специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по вопросам предоставления муниципальной услуги. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании библиотеки, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Электронные обращения граждан принимаются через официальный адрес электронной почты МБУК МГЦБС. Ответ на электронное обращение дается специалистом в срок до 3 календарных дней.

3.5. Порядок, форма и место размещения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Информация о местах нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресах электронной почты библиотек МБУК МГЦБС, размещается в электронном виде на официальном сайте муниципального образования город Минусинск: www.minusinsk.info.ru.

3.6. Регистрация (перерегистрация) получателя муниципальной услуги.

3.6.1. Основанием для регистрации получателя муниципальной услуги является личное обращение получателя муниципальной услуги в центральную библиотеку или библиотеку-филиал МБУК МГЦБС.

3.6.2. Регистрация получателя муниципальной услуги осуществляется специалистом библиотеки по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Регистрация одного пользователя осуществляется в срок до 10 минут. Перерегистрация - в течение 5 минут. Перерегистрация осуществляется один раз в год.

3.6.3. Регистрация получателя муниципальной услуги предусматривает:

прием документов, установление личности получателя муниципальной услуги;

установка наличия (отсутствия) оснований для приостановления либо отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.6.4. С получателем муниципальной услуги заключается устный договор об обслуживании, на основании которого специалистом МБУК МГЦБС заполняется формуляр читателя (с внесением персональных данных - фамилии, имени, отчества, пола, года рождения, образования, профессии, места регистрации в соответствии с письменным согласием на включение персональных данных читателя в читательский формуляр или поручительством за детей, читателей МБУК МГЦБС).

3.6.5. В формуляре читателя ведется запись документов (книг, периодических изданий и т.д., взятых во временное пользование).

3.6.6. Контроль за выполнением административного действия осуществляет ответственное лицо, назначаемое приказом директора МБУК МГЦБС.

3.6.7. Результатом административного действия является оформление в установленном порядке документов на право получения муниципальной услуги.
 3.7. Консультирование получателя муниципальной услуги.

3.7.1. Основанием для начала административного действия является личное обращение пользователя в центральную библиотеку или библиотеку-филиал МБУК МГЦБС.

3.7.2. Специалист муниципальной библиотеки в вежливой и корректной форме знакомит получателя муниципальной услуги с Правилами пользования библиотеками МБУК МГЦБС, консультирует по использованию СПА, баз данных, методике самостоятельного поиска документов. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

Пользователь бесплатно получает консультативную помощь в поиске и выборе книг, полную информацию о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования, составлении библиографических списков по разовым запросам и другие виды услуг.

3.7.3. Контроль за выполнением административного действия осуществляет заведующий библиотекой-филиалом МБУК МГЦБС.

3.7.4. Результатом административного действия является консультация, справка в соответствии с Правилами пользования библиотеками МБУК МГЦБС.

3.8. Предоставление доступа к электронным базам данных в помещениях центральных библиотек и библиотек-филиалов МБУК МГЦБС включает в себя:

- занесение специалистом МБУК МГЦБС сведений о получателе муниципальной услуги в соответствующую базу данных;

- консультирование по методике эффективного поиска информации;

- пользование получателем муниципальной услуги базой данных в течение установленного времени.

3.8.1. При необходимости получения пользователем копий электронных документов специалист МБУК МГЦБС предоставляет их пользователю в соответствии с частью 4 Гражданского кодекса Российской Федерации и Положением о дополнительных сервисных услугах МБУК МГЦБС.

3.8.2. По окончании работы с СПА, базой данных специалист МБУК МГЦБС делает отметку в читательском формуляре пользователя.

3.8.3. Результатом административной процедуры является получение пользователем доступа в СПА и базам данных МБУК МГЦБС.

**Раздел 4. Формы контроля за исполнением Административного регламента**

4.1. Порядок и формы контроля исполнения муниципальной услуги.

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением персоналом МБУК МГЦБС положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги осуществляется директором МБУК МГЦБС, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Текущий  контроль за соблюдением последовательности и своевременности действий в рамках административных процедур, определенных настоящим Регламентом, осуществляет должностное лицо, ответственное за предоставление услуги, в соответствии со своей должностной инструкцией.

Текущий контроль осуществляется путем проведения  проверок соблюдения и исполнения должностными лицами МБУК МГЦБС положений действующего законодательства по предоставлению муниципальной услуги и настоящего Регламента.

Периодичность осуществления текущего контроля составляет 1 раз в год.

4.1.2. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению потребителя.

По результатам проведенных проверок, в случае выявления  нарушений прав заявителей, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании индивидуальных правовых актов (приказов) директора МБУК МГЦБС.

4.2. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействия), принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.2.1. Директор МБУК МГЦБС организует работу по предоставлению муниципальной услуги, определяет должностные обязанности персонала, осуществляет контроль за их исполнением, принимает меры к обучению подчиненных, несет персональную ответственность за соблюдение законности.

4.2.2. В случае выявления нарушений прав граждан по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.2.3. Персональная ответственность должностных лиц и специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

**Раздел 5. Порядок обжалования действия (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги**

5.1. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение (жалобу), в соответствии с уровнем подчиненности должностного лица, действия (бездействие) которого обжалуется – директору МБУК МГЦБС, начальнику отдела культуры администрации города Минусинска, заместителю Главы администрации, курирующему данное направление деятельности, Главе города Минусинска.

5.1.2. Обращение (жалоба) подается в письменной форме и должно содержать:

- при подаче обращения физическим лицом фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) физического лица, его место жительства или пребывания;

- при подаче обращения юридическим лицом его наименование, адрес;

- наименование органа и (или) должности и (или) фамилию, имя и отчество (последнее при наличии) специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

- содержательную характеристику обжалуемого действия (бездействия), решения.

К обращению могут быть приложены копии документов, подтверждающие изложенную в обращении информацию.

Обращение подписывается подавшим его физическим лицом или руководителем (заместителем руководителя) юридического лица.

5.1.3. По результатам рассмотрения обращения принимается решение об удовлетворении либо об отказе в удовлетворении требований автора обращения. Письменный ответ направляется заявителю не позднее 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В случае если по обращению требуется провести проверку, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 15 дней. Опродлении срока рассмотрения обращения автор обращения уведомляется письменно с указанием причин продления.

5.1.4. Обращение не рассматривается в случае:

- отсутствия в обращении фамилии заявителя, направившего обращение, и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;

- отсутствия в обращении сведений об обжалуемом действии, бездействии, решении (в чем выразилось, кем принято);

- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством тайну:

- если в нем содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению.

5.1.5. В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в жалобе на действия (бездействие) и решения должностных лиц и специалистов МБУК МГЦБС, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, виновное должностное лицо привлекается к ответственности.

5.2. Заявители (Пользователи) вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц и специалистов МБУК МГЦБС и решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном порядке.

5.2.1. В случае обжалования действия (бездействия) должностного лица в судебном порядке, Пользователь подает заявление в Минусинский городской суд.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 1 к Административному регламенту муниципального бюджетного учреждения культуры «Минусинская городская централизованная библиотечная система» по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату муниципальных библиотек, библиотечным базам данных»  |

**Информация о местах нахождения и графике**

**работы центральных библиотек и** **библиотек-филиалов МБУК МГЦБС**

|  |  |
| --- | --- |
| Название библиотеки-филиала, адрес | Режим работы |
| Центральная городская библиотекаим. А.С. Пушкина,адрес: г. Минусинск,ул. Народная, 74 «а», телефон: 8(39132) 4-05-31; 4-02-83, e-mail: mgcbs@kristel.rue-mail: minusinsk-biblioteka@yandex.ru | понедельник - пятница с 11:00 до 19:00 часоввоскресенье - с 10:00 до 18:00 часоввыходной день - суббота |
| Центральная детская библиотекаим. А. Гайдара,адрес: г. Минусинск, ул. Ленина, 101, телефон: 8(39132) 2-02-84;e-mail: book@kristel.ru | понедельник - пятница с 09:00 до 18:00 часоввоскресенье - с 10:00 до 17:00 часоввыходной день - суббота |
| Городская библиотека им. А.Т. Черкасова (библиотека-филиал № 2),адрес: г. Минусинск, ул. Штабная, 14 телефон: 8(39132) 5-12-17 | понедельник - пятница с 10:00 до 21:00 часоввоскресенье - с 10:00 до 17:00 часоввыходной день - суббота |
| Библиотека-филиал № 3,адрес: г. Минусинск, ул. Вокзальная, 16телефон: 8(39132) 2-05-62 | понедельник - пятница с 10:00 до 18:00 часов выходные дни – суббота, воскресенье |
| Библиотека-филиал № 4,адрес: г. Минусинск, ул. Утро-Сентябрьское, 49 «г»телефон: 8(39132) 2-00-25 | понедельник - пятница с 10:00 до 18:00 часов выходные дни – суббота, воскресенье |
| Библиотека-филиал № 6,адрес: г. Минусинск, ул. Сургуладзе, 17,телефон: 8(39132) 5-37-54 | понедельник - пятница с 10:00 до 18:00 часоввоскресенье - с 10:00 до 17:00 часоввыходной день - суббота |
| Библиотека-филиал № 7 адрес: г. Минусинск, ул. Ленина, 73, (2 этаж)телефон: 8(39132)2-23-08,e-mail: lib7@kristel.ru | понедельник - пятница с 10:00 до 18:00 часоввоскресенье - с 11:00 до 18:00 часоввыходной день - суббота |
| Библиотека-филиал № 8,адрес: п. Зелёный Бор, ул. Журавлёва, 4телефон: 8(39132) 9-20-02 | понедельник - пятница с 10:00 до 18:00 часоввоскресенье - с 10:00 до 17:00 часоввыходной день - суббота |
| Техническая библиотека (библиотека-филиал № 1), адрес: г. Минусинск, ул. Ленина, 73 (1 этаж)телефон: 8(39132) 2-04-54 | понедельник - пятница с 09:00 до 17:00 часов выходные дни – суббота, воскресенье |

Приложение № 2

к Административному регламенту

**Блок – схема**

**предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату муниципальных библиотек, библиотечным базам данных**»

Личное обращение получателя муниципальной услуги за предоставлением муниципальной услуги в муниципальные библиотеки города Минусинска

Отказ в предоставлении муниципальной услуги

Консультирование получателя муниципальной услуги

Регистрация получателя муниципальной услуги

Оформление читательского формуляра получателя муниципальной услуги

Перерегистрация получателя муниципальной услуги

Заполнение читательского требования

Запись в формуляр читателя взятых во временное пользование библиотечных документов

Пользование базой данных в течение установленного времени

Отметка в читательском формуляре получателя муниципальной услуги об окончании работы со СПА, базой данных

Предоставление пароля получателю муниципальной услуги для доступа в соответствующую базу данных

Консультирование по методике эффективного поиска информации

Внесение сведений о получателе муниципальной услуги в соответствующую базу данных

Авторизация получателя муниципальной услуги

Предоставление получателю муниципальной услуги доступа к электронным базам данных