****

****

**Об утверждении Административного регламента**

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

На основании Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг, утвержденного постановлением администрации Нытвенского городского округа от 20.04.2020 № 107, в целях оптимизации и повышения качества муниципальных услуг,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно - поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек» (далее – Административный регламент).
2. Управлению по культуре, физкультуре, спорту и молодежной политике Нытвенского городского округа при предоставлении муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно - поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек» руководствоваться Административным регламентом, утвержденным настоящим постановлением.
3. Признать утратившими силу постановление администрации Нытвенского муниципального района от 17.09.2012 №99 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».
4. Постановление обнародовать на официальном сайте
Нытвенского городского округа.
5. Настоящее постановление вступает в силу со дня обнародования и распространяется на правоотношения, возникшие с 01.01.2020.
6. Контроль за исполнением постановления возложить
на заместителя главы администрации городского округа по социальным вопросам.

Глава администрации городского округа Р.М. Хаертдинов

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации

городского округа от №

**Административный регламент**

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

**I. Общие положения предоставления муниципальной услуги**

1.1.Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно - поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек»" (далее - Административный регламент, муниципальная услуга) муниципальными библиотеками МБУ «Центарилованная библиотечная система» Нытвенского городского округа (далее – МБУ «ЦБС», библиотека) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных, а также порядок взаимодействия между участниками предоставления муниципальной услуги.

1.2. Предмет регулирования административного регламента предоставления муниципальной услуги.

Деятельность библиотеки по предоставлению муниципальной услуги осуществляется в соответствии с нормативно-правовыми документами:

1) Конституция РФ;

2) Гражданский Кодекс РФ;

3) Бюджетный Кодекс РФ;

4) Кодекс об административных правонарушениях;

5) Федеральный закон от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

6) Федеральный закон от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

7)  Приказ Минкультуры Российской Федерации от 02.12.1998 № 590 «Об утверждении «Инструкции об учёте библиотечного фонда»;

# 8) Приказ Минкультуры России от 30.12.2014 N 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках»,

9) Закон Пермского края от 05.03.2008 N 205-ПК "О библиотечном деле в Пермском крае";

10) Модельный стандарт деятельности общедоступных библиотек (утвержден министром культуры РФ 31.10.2014г.);

 11) Решение Совета представительных органов МСУ Пермского края от 04.09.2007 N 42 "О модельном Положении о порядке предоставления библиотечных услуг населению муниципальной общедоступной библиотекой Пермского края";

 12) Модельный стандарт деятельности муниципальной публичной библиотеки Пермской области, утвержденный коллегией департамента культуры и искусства Пермской области 26.03.2003г.;

13) Решение Земского Собрания Нытвенского муниципального района от 27.11.2008 № 513 «Об утверждении Положения об организации библиотечного обслуживания населения на территории Нытвенского муниципального района».

1.3.  Описание заявителей.

Пользователи библиотеки – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки. Пользователем библиотеки может стать любой гражданин независимо от пола и возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии. Пользователи, не достигшие возраста 14 лет, регистрируются на основании документов, заверенных их родителями или законными представителями.

1.4. Требования к информированию о порядке предоставления муниципальной услуги:

1.4.1. Информация об оказанных муниципальных услугах находится непосредственно в помещениях библиотек на информационных стендах, а также доводится до получателей посредством электронного информирования и средствами массовой информации, устно, с помощью информационных материалов (буклеты, листовки, памятки).

1.4.2.  Вывески, содержащие  информацию о  графике работы библиотек, размещается при входе в помещения библиотек.

1.4.3.  В  целях раскрытия информационных ресурсов, для популяризации чтения и привлечения пользователей библиотеки организуют и проводят общественно-значимые и культурно-просветительские мероприятия. В учреждениях есть книги отзывов, предложений и пожеланий,  которые выдаются по первому требованию пользователей.

1.4.4.  Приём пользователей для предоставления муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующим графиком:

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование библиотеки/ адрес/эл. адрес | График работы/телефон  |
| 1.Батуровская сельская617010, Нытвенский городской округ, д. Луговая, ул. Центральная, 4. olg-oshhepkov@yandex.ru | Вторник - Пятница: с 12.00 – 18.00Выходной: воскресенье, понедельник+7 (34272) 3 04 20 |
| 2.Воробьёвская сельская617000, Нытвенский городской округ, д. Воробьи, ул. З. Ломовой, 2. olg-oshhepkov@yandex.ru | Понедельник - Пятница: с 12.00 – 19.00Суббота: 10.00 – 15.00Выходной: воскресенье+7 (34272) 25 3 17 |
| 3.Нижне-Гаревская сельская историко-краеведческая617001, Нытвенский городской округ, д. Н. Гаревая, ул. Молодежная,1. olg-oshhepkov@yandex.ru | Понедельник - Пятница:12.00 – 19.00Суббота: 12.00 – 17.00Выходной: воскресенье+7 (34272) 26 4 34 |
| 4.Григорьевская сельская617013, Нытвенский городской округ, ст. Григорьевская, ул. Октябрьская, 26.olg-oshhepkov@yandex.ru | Понедельник - Пятница:10.00 – 18.00Воскресенье: 10.00 – 18.00Перерыв: 14.00 – 15.00Выходной день: суббота+7 (34272) 29 3 32 |
| 5.Дубровинская сельская617012, Нытвенский городской округ,д. Шумиха, ул. Советская, 1.olg-oshhepkov@yandex.ru | Понедельник - Пятница:11.00 – 18.00Суббота: 11.00 – 16.00Выходной: воскресенье+7 (34272) 28 5 31 |
| 6.Зенковская сельская617013, Нытвенский городской округ, д. Постаноги, ул. Советская, 12olg-oshhepkov@yandex.ru | Вторник – Суббота: 9.00 – 18.00Перерыв: 13.00 – 14.00Выходной: воскресенье, понедельник +789223209410 |
| 7.Калининская детская617010, Нытвенский городской округ, ст. Чайковская, ул. Коробейникова, 1.olg-oshhepkov@yandex.ru | Понедельник - Пятница: 9.00 – 17.00Выходной: суббота, воскресенье+7 (34272) 24 1 66 |
| 8.Лузинская сельская617013, Нытвенский городской округ, с. Заполье, ул. Школьная, 6. olg-oshhepkov@yandex.ru | Вторник-Суббота: 12.00 – 18.00Выходной: воскресенье, понедельник+7 (34272) 29 6 46 |
| 9.Мокинская сельская им.Ф.Ф. Павленкова617011, Нытвенский городской округ, с. Мокино, ул. Пономарева, 13бolg-oshhepkov@yandex.ru | Понедельник - Суббота: 10.00 – 18.00Перерыв: 13.00 – 14.00Выходной: воскресенье+7 (34272) 25 1 35 |
| 10.Оськинская сельская617000, Нытвенский городской округ, д. Белобородово, ул. Полевая, 1а.olg-oshhepkov@yandex.ru | Понедельник - Пятница: 13.00 – 18.30воскресенье: 12.00 – 14.30Выходной: суббота+7 (34272) 3 04 20 |
| 11.Сергинская сельская617012, Нытвенский городской округ, с. Сергино, ул. Центральная, 34.olg-oshhepkov@yandex.ru | Понедельник - Суббота:12.00 – 18.00Воскресенье: 14.00 – 18.00+7 (34272) 28 1 45 |
| 12.Уральская детская617005, Нытвенский городской округ, пос. Уральский, ул. Московская, 12.olg-oshhepkov@yandex.ru | Понедельник – Пятница:10.00 – 18.00Выходной: суббота, воскресенье +7 (34272) 5 16 28 |
| 13. Уральская библиотека617005, Нытвенский городской округ, п.Уральский, ул.Набережная,23.olg-oshhepkov@yandex.ru | Понедельник – Суббота: 10.00 – 18.00Выходной – воскресенье, +7 (34272) 5 14 23 |
| 14.Чекменевская сельская историко-краеведческая им. Ф.Ф. Павленкова617000, Нытвенский городской округ, с. Чекмени, ул. Центральная, 1.olg-oshhepkov@yandex.ru | Понедельник – Пятница: 10.00 – 17.00Выходной: суббота, воскресенье |
| 15.Шерьинская сельская им.Ф.Ф. Павленкова617012, Нытвенский городской округ, с. Шерья, ул. Садовая, 10а.olg-oshhepkov@yandex.ru | Понедельник – Суббота: 10.00 – 18.00Выходной: воскресенье +7 (34272) 28 3 81 |
| 16.Григорьевская зональная историко-краеведческая им. Ф.Ф. Павленкова617013, Нытвенский городской округ,с. Григорьевское, ул. Советская, 5olg-oshhepkov@yandex.ru | Понедельник – Пятница: 11.00 – 19.00Суббота: 11.00 – 17.00Выходной: воскресенье+7 (34272) 29 2 33 |
| 17.Калининская зональная617010, Нытвенский городской округ, ст. Чайковская, ул. Коробейникова, 1.olg-oshhepkov@yandex.ru | Понедельник – Пятница: 11.00 – 18.00Воскресенье: 11.00 – 16.00Выходной: суббота+7 (34272) 24 1 66 |
| 18.Новоильинская поселковая,617016, Нытвенский городской округ, пос. Новоильинский, ул. Свердлова, 58 olg-oshhepkov@yandex.ru | Понедельник – Пятница: 10.00 – 18.00Суббота: 11.00 – 17.00Выходной: воскресенье +7 (34272) 27 2 77 |
| 19.2-я городская617001, г. Нытва,пр. Ленина, 5.olg-oshhepkov@yandex.ru | Понедельник – Пятница: 10.00 – 18.00Выходной: суббота, воскресенье +7 (34272) 4 00 75 |
| 20.Городская библиотека им. Павленкова617000. г. Нытва, Проспект Металлургов, 1а.olg-oshhepkov@yandex.ru | Понедельник- Пятница: 10.00 – 18.00Выходной: суббота, воскресенье +7 (34272) 3 11 15 |
| 21.Центральная районная библиотека617000, г. Нытва, ул. Комсомолькая, 40.olg-oshhepkov@yandex.ru | Понедельник- Пятница: 10.00 – 18.00Выходной: воскресенье +7 (34272) 3 04 20 |
| 22.Центральная детская библиотека617000, г. Нытва, ул. Комсомолькая, 40 | Понедельник- Пятница :10.00 – 18.00Выходной: суббота, воскресенье +7 (34272) 3 06 03 |

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Полное наименование муниципальной услуги - предоставление доступа к справочно - поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек.

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу. Полное наименование: Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» Нытвенского городского округа. Сокращённое наименование – МБУ «ЦБС».

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги являются обеспечение доступа получателя услуги к справочно - поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек, получение справочной, библиографической и фактографической информации, предоставляемой библиотеками при непосредственном их посещении, а также в свободном доступе в электронных каталогах и базах данных библиотек.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.4.1.  Муниципальная услуга предоставляется постоянно в соответствии с режимом работы библиотек МБУ «ЦБС», указанном в п. 1.5.4.

В помещениях библиотек  доступ предоставляется в соответствии с режимом работы библиотек в течение 15 минут.

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

2.4.3.  При информировании по письменным обращениям ответ направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации письменного обращения.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги. Обращение заявителя с запросом, проверка документов. Основанием для предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя для получения информации (библиографических ресурсов библиотеки), содержащихся в справочно-поисковом аппарате МБУ «ЦБС», базах данных. Работник МБУ «ЦБС» проверяет соответствие предоставленных заявителем документов требованиям настоящего административного регламента.

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

2.6.1. При первичном обращении за предоставлением услуги в помещениях библиотек получатели услуг предоставляют:

- паспорт, иной документ, удостоверяющий личность — для физических лиц;

- документы, удостоверяющие личность родителей (законных представителей) получателя услуги, в случае, если получателями  услуги являются несовершеннолетние в возрасте до 14 лет;

- письменное поручительство родителей (законных представителей) получателя услуги, в случае, если получателями  муниципальной услуги являются несовершеннолетние в возрасте до 14 лет;

- договор, дающий право на получение услуги – для юридических лиц.

2.6.2. При повторном обращении за предоставлением услуги в помещениях библиотек предоставление услуги осуществляется на основании читательского формуляра.

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

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

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

2.8.1.  Завершение установленной законом процедуры ликвидации учреждения, оказывающего услугу, решение о которой принято учредителем.

2.8.2.  Отсутствие у получателя услуги документов, предусмотренных п. 2.3.1 настоящего административного регламента.

2.8.3.  Несоблюдение Правил пользования библиотеками МБУ «ЦБС».

2.8.4.  Запрос заявителя противоречит нормам авторского права.

2.8.5.  Несоответствие обращения содержанию услуги.

2.8.6.  Текст электронного (факсимильного) обращения не поддаётся прочтению.

2.8.7.  Технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с Интернетом.

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Пермского края, муниципальными правовыми актами.

Пользование библиотеками ЦБС бесплатное. Отдельные виды дополнительных библиотечных и информационных услуг могут предоставляться населению за плату.

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

 В помещениях библиотек  срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги составляет 15 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги с момента подачи заявления.

В помещениях библиотек  регистрация запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги с момента подачи заявления составляет 15 минут.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга: к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги.

Муниципальная  услуга  предоставляется структурными  подразделениями библиотек. Для обслуживания пользователей помещение должно быть оснащено специальным оборудованием, современной мебелью, информационными ресурсами, телефонной связью. В местах  предоставления муниципальной  услуги предусмотрено оборудование доступных мест общественного пользования и хранения верхней одежды посетителей. Места предоставления муниципальной услуги оборудованы системами кондиционирования (охлаждения и нагревания), а также противопожарной системой и средствами пожаротушения. Требования к помещению должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам (СанПиН 2.4.3.1186-03; СанПиН 2.4.2.1178-02).

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:
- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги и условий ожидания приема;

- своевременное, полное информирование о муниципальной услуге посредством форм информирования, предусмотренных административным регламентом;

- обоснованность отказов в предоставлении муниципальной услуги;

- получение муниципальной услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах по выбору заявителя.

**3. Административные процедуры предоставления**

**муниципальной услуги**

3.1. При предоставлении муниципальной услуги через сайт и при обращении в библиотеку осуществляются административные процедуры. Блок-схема предоставления в электронном виде доступа к справочно - поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек представлена в приложении настоящему административному регламенту.

3.2. На официальном интернет-сайте МБУ «ЦБС», а также в читальных залах библиотек, отделах обслуживания читателей и в библиотеках-филиалах МБУ «ЦБС», доступны следующие электронные каталоги и БД:

- электронный каталог: информация о книгах, электронных ресурсах, поступивших в МБУ «ЦБС»;

- краеведческий каталог: описания книг, карт, нот, электронных ресурсов, статей из книг, газет, журналов о Нытве и Нытвенском районе - в полном объеме, о Пермском крае - выборочно;

- статьи: описания статей из периодических изданий и сборников, получаемых библиотекой;

- периодика: сведения о газетах, журналах, альманахах, имеющихся в фонде МБУ «ЦБС».

3.3. Предоставление в электронном виде библиографической информации о муниципальном библиотечном фонде по электронному каталогу и другим БД на сайте МБУ «ЦБС».

Для получения муниципальной услуги необходимо заполнение в электронном виде бланка "Формирование запроса", в котором нужно выбрать нужное поисковое поле (автор, заглавие, дата издания, ключевые слова или предметные рубрики) и ввести термин поиска (например, автор - Пушкин, или заглавие - Медный всадник, или ключевое слово - драматургия).

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление в электронном виде библиографического списка имеющихся в фонде МБУ «ЦБС» документов по теме запроса.

Информация о документе предоставляется получателю услуги в виде электронного документа - библиографической записи, содержащей следующие данные:

- автор;

- заглавие;

- место издания;

- год издания;

- издательство;

- объем документа;

- аннотация;

- шифр хранения;

- местонахождение документа.

3.4. Выполнение информационных запросов виртуальной справочной службой ЦБ.

Виртуальная справочная служба размещена на официальном сайте МБУ «ЦБС». Для получения услуги виртуальной справочной службы необходимо заполнить форму запроса, в котором необходимо указать тему запроса, город, имя, e-mail.

Запросы принимаются в течение рабочей недели (понедельник - пятница). Срок исполнения запросов составляет 1 - 2 дня.

Запросы выполняются на основе имеющихся в ЦБ печатных и электронных ресурсов, с привлечением ресурсов других библиотек, сети Интернет.

Результатами поиска могут быть:

- текстовый ответ в части, не касающейся авторских прав, дополненный ссылкой на источник информации;

- ссылка на источник информации в сети Internet;

- библиографический список (не более 10 названий);

- перенаправление в профильное учреждение или организацию с указанием адреса электронной почты;

- отрицательный ответ с указанием основания отказа в исполнении запроса.

 Запросы исполняют сотрудники отделов ЦБ. За деятельность виртуальной справочной службы отвечает сотрудник ЦБ.

3.5. Получателю муниципальной услуги в электронном виде может быть предоставлена справочная информация, главным образом, собственные издания и методические разработки МБУ «ЦБС».

Полнотекстовые справочные документы размещаются на официальных сайтах библиотек.

Информация об электронных текстовых ресурсах библиотек, не являющихся объектами авторского права, представляется получателю услуги в виде:

- документов в формате html-страниц;

- документов в формате Word;

- документов в формате pdf.

 3.6. Предоставление доступа к справочно - поисковому аппарату и базам данных при посещении библиотеки.

При первичном посещении библиотеки в текущем году получателю услуги требуется предъявить документ, удостоверяющий личность, на основании которого в библиотеках производятся регистрация (перерегистрация) получателя услуги и оформление (переоформление) читательского билета (постоянного или временного), а также заключается договор на обработку персональных данных получателя услуги.

Предоставление муниципальной услуги при последующих посещениях библиотеки осуществляется при предъявлении читательского билета, на основании которого оформляется читательский формуляр (на абонементе) и (или) контрольный листок.

Получатель услуги в обязательном порядке должен быть ознакомлен с Правилами пользования библиотекой и Правилами пользования документами в электронном виде.

Результатом административной процедуры является оформление в установленном порядке документов на право получения муниципальной услуги при непосредственном посещении библиотек (читательский билет, читательский формуляр, контрольный листок).

3.7. Предоставление доступа к электронным каталогам и БД при непосредственном посещении библиотеки.

Основанием для начала административного действия является личное обращение получателя услуги в библиотеку.

Ответственным за предоставление муниципальной услуги является сотрудник библиотеки (библиотекарь).

В ходе административной процедуры получатель муниципальной услуги предъявляет читательский билет и контрольный листок библиотекарю и самостоятельно осуществляет поиск необходимой ему информации с использованием справочно - поисковому аппарату и базам данных на библиотечных компьютерах, расположенных в свободном доступе в читательской зоне.

Получатель муниципальной услуги может обратиться за консультацией и помощью к библиотекарю-консультанту, который либо обучит методике поиска необходимой информации по справочно - поисковому аппарату и базам данных, либо найдет для получателя услуги запрашиваемую информацию с использованием справочно - поисковому аппарату и базам данных. При этом фиксация выполненной муниципальной услуги в бланках библиотечной статистики осуществляется только в случае, если имело место обращение за помощью (консультацией) к библиотекарю.

Результатом административного действия является предоставление получателю услуги доступа к справочно - поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек.

**4. Порядок и формы контроля за предоставление**

**муниципальной услуги**

4.1.  Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определённых административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги осуществляется руководителями структурных подразделений учреждения.

4.2.  Специалист, ответственный за предоставленную муниципальную услугу несёт персональную ответственность. Персональная ответственность должностных лиц и специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.3.  Внутренний контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется руководителем учреждения. Директор МБУ «ЦБС» организует работу по предоставлению услуги, определяет должностные обязанности специалистов, осуществляет контроль за их исполнением, принимает меры к совершенствованию форм и методов служебной деятельности, обучению подчинённых, несёт персональную ответственность за соблюдение законодательства Российской Федерации.

4.4.  Внешний контроль за предоставлением услуги осуществляется начальником отдела  культуры, физкультуры, спорта и молодежной политики Нытвенского муниципального района.

4.5.  Периодичность плановых проверок составляет – 1 раз в год. Внеплановые проверки проводятся по мере поступления жалоб.

**5. Порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа,**

**предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц,**

**муниципальных служащих**

5.1.  Обжалование действия (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения настоящего административного регламента, производится в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2.   Заинтересованные физические и юридические лица могут обратиться с жалобой на действия (бездействие) специалистов МБУ «ЦБС». Жалоба может быть:

- отражена письменно в «Книге отзывов, предложений и пожеланий»;

- направлена письменно по адресу: 617000, Пермский край, г. Нытва, ул.Комсомольская, д. 40;

- направлена по электронной почте:  olg-oshhepkov@yandex.ru;

- высказана устно на личном приёме у директора.

5.3.   Заявитель в своей жалобе обязательно должен указать:

- фамилию, имя, отчество;

- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- изложение сути жалобы;

- личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы, либо их копию.

5.4.  Руководитель учреждения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;

- запрашивает необходимые для рассмотрения документы и материалы в пределах полномочий учреждения;

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

5.5.  Ответ на жалобу подписывается руководителем учреждения.

5.6.  Ответ на жалобу направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.7.  Письменная жалоба, поступившая в учреждение, рассматривается в течение 15 дней со дня регистрации жалобы.

5.8.  Ответ на жалобу не даётся в случаях:

- если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- если текст жалобы не поддаётся прочтению;

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

- если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно

Приложение

к административному регламенту

БЛОК-СХЕМА

последовательности действий при предоставлении библиотеками МБУ «ЦБС»  муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно - поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек»

|  |
| --- |
| **Заявитель** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Обращение в библиотеку МБУ «ЦБС»** |  | **Обращение к сайту МБУ «ЦБС» самостоятельно** |

|  |
| --- |
| **Регистрация получателя муниципальной услуги** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Консультирование получателя муниципальной услуги** |  | **Предоставление муниципальной услуги** |

|  |
| --- |
| **Отказ в предоставлении муниципальной услуги** |