



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА НЕВИННОМЫССКА
СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

21 ноября 2011 г.

№ 3937

Невинномысск

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных

В соответствии с Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле», постановлением администрации города Невинномысска от 16.12.2010 № 4220 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг», в целях повышения качества исполнения и доступности результатов предоставления муниципальной услуги,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления муниципальной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

2. Организационно-протокольному отделу администрации города Невинномысска (Иванова) опубликовать в средствах массовой информации и разместить на официальном сайте администрации города Невинномысска информационное сообщение о возможности получения муниципальной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации города Невинномысска Шевченко О.Н.

Глава города Невинномысска
Ставропольского края

К.К. Храмов

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
города Невинномысска
от 21 ноября 2011 г. № 3937

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги по предоставлению доступа к
справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных

I. Общие положения

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных (далее соответственно – административный регламент, муниципальная услуга) разработан в целях создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при исполнении муниципальной услуги, а также определяет сроки и последовательность административных процедур при осуществлении полномочий по исполнению муниципальной услуги на территории города Невинномысска.

2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется муниципальным бюджетным учреждением «Центральная городская библиотека» и его структурными подразделениями, подведомственными комитету по культуре администрации города Невинномысска.

3. Заявителями муниципальной услуги являются юридические и физические лица без ограничений, имеющие намерение получить доступ к муниципальной услуге.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

4. Муниципальная услуга по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных предоставляется муниципальным бюджетным учреждением «Центральная городская библиотека» и его структурными подразделениями (приложение 1 к административному регламенту) – далее МБУ «ЦГБ» и его структурные подразделения.

5. Юридическим фактом, которым начинается предоставление муниципальной услуги, является обращение в МБУ «ЦГБ» и его структурные подразделения заявителя.

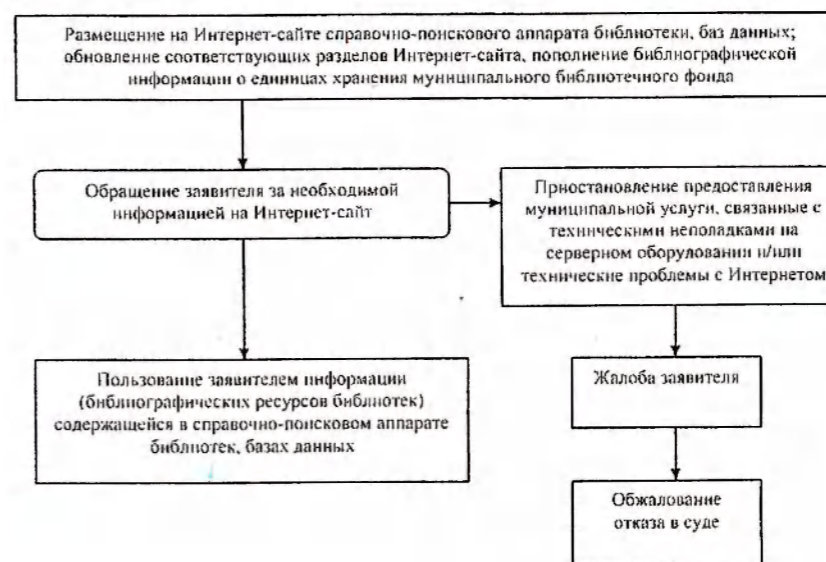
Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

- принятие решения о предоставлении муниципальной услуги;
- принятие решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Приложение 4
к административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги по предоставлению доступа к
справочно-поисковому аппарату
библиотек, базам данных

БЛОК-СХЕМА

алгоритма прохождения административной процедуры муниципальной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных через Интернет-сайты



Приложение 3
к административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги по предоставлению доступа к
справочно-поисковому аппарату
библиотек, базам данных

БЛОК-СХЕМА

алгоритма прохождения административной процедуры муниципальной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных при личном обращении граждан в помещениях МБУ «ЦГБ» и его структурных подразделениях



Процедура предоставления муниципальной услуги завершается путем получения заявителем:

доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных МБУ «ЦГБ» и его структурных подразделений;

уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

6. Сроки предоставления муниципальной услуги определяются в зависимости от используемого вида информирования:

в помещениях муниципальных библиотек муниципальная услуга предоставляется в режиме работы МБУ «ЦГБ» и его структурных подразделений (приложение 1 к административному регламенту);

через сеть-Интернет муниципальная услуга предоставляется в момент обращения пользователя к Интернет-сайтам: www.nsklib.ru МБУ «ЦГБ» и www.levinka.library.ru филиала МБУ «ЦГБ» центральная детская библиотека.

7. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Гражданским кодексом Российской Федерации;

Федеральным законом от 27.04.1993 № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;

Федеральным законом от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Законом Ставропольского края от 17.05.1996 № 7-кз «О библиотечном деле в Ставропольском крае»;

Законом Ставропольского края от 12.11.2008 № 80-кз «О дополнительных гарантиях прав граждан Российской Федерации на обращения в Ставропольском крае»;

Уставом МБУ «ЦГБ»;

Правилами пользования библиотеками МБУ «ЦГБ».

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

при первом обращении за муниципальной услугой в МБУ «ЦГБ» и его структурные подразделения заявители представляют - документы, удостоверяющие их личность, для получения читательского билета, а

несовершеннолетние в возрасте до 14 лет – документы, удостоверяющие личность их законных представителей, на основании чего оформляется детский читательский билет;

при повторном обращении за муниципальной услугой в МБУ «ЦГБ» и его структурных подразделениях заявители представляют – читательский билет;

при наличии у пользователя подключения к сети Интернет, для получения услуги предоставление документов не требуется.

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

основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

10. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

завершение установленной законом процедуры ликвидации учреждения, оказывающего услугу, решение о которой принято учредителем; несоблюдение Правил пользования библиотеками МБУ «ЦГБ»; отсутствие запрашиваемой информации в базах данных; запрос заявителя противоречит нормам авторского права; несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги.

11. Основанием для приостановления предоставления муниципальной услуги являются: технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с Интернетом.

12. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

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

в помещениях МБУ «ЦГБ» и его структурных подразделениях процесс оказания услуги начинается при обращении заявителя к сотрудникам – консультантам муниципальных библиотек или непосредственно к справочно-поисковому аппарату, расположенному в специально оборудованных помещениях МБУ «ЦГБ» и его структурных подразделениях;

максимальное время консультирования специалистами МБУ «ЦГБ» и его структурных подразделений заявителей муниципальной услуги по использованию справочно-поискового аппарата, баз данных – 8 минут;

предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных осуществляется в течение 10 минут с момента обращения заявителя муниципальной услуги;

процесс оказания услуги через сеть-Интернет начинается при обращении заявителя на Интернет-сайт той или иной муниципальной библиотеки, или при начале работы на автоматизированном рабочем месте для читателя в помещениях МБУ «ЦГБ» и его структурных подразделениях.

Приложение 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги по предоставлению доступа
к справочно-поисковому аппарату
библиотек, базам данных

Руководителю МБУ «Центральная
городская библиотека»

Ф.И.О. (наименование) заявителя

Почтовый адрес

Адрес электронной почты (при
наличии)

Контактный телефон (при наличии)

заявление.

Прошу предоставить мне информацию о

В соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27.07.2006
№ 152-ФЗ «О персональных данных», разрешаю МБУ «ЦГБ» или его
структурным подразделениям _____
в целях предоставления мне муниципальной услуги: осуществлять обработку
предоставленных мною персональных данных.

Срок действия настоящего разрешения не ограничиваю (до истечения
срока надобности). Оставляю за собой право отозвать настоящее разрешение
в простой письменной форме, представив заявление в МБУ «ЦГБ» или его
структурные подразделения _____ за 2
недели до наступления события, отказавшись тем самым от получения
предоставляемой мне муниципальной услуги.

Подпись заявителя _____ / _____ /

_____ /
фамилия, инициалы

дата

5.	филиал № 4	г. Невинномысск, ул. Садовая, 8 8(86554) 7-92-97	заведующая филиалом Хайдакова Ирина Васильевна	вторник - суббота с 9.00 до 18.00, перерыв с 13.00 до 14.00; выходной – воскресенье, понедельник
6.	филиал № 5	г. Невинномысск, ул. Гагарина, 70 8(86554) 3-47-36	заведующая филиалом Булия Ольга Геннадьевна	вторник - суббота с 09.00 до 18.00, перерыв с 13.00 до 14.00; выходной – воскресенье, понедельник
7.	филиал № 6	г. Невинномысск, ул. Гагарина, 114	заведующая филиалом Хандакова Галина Ивановна	понедельник - пятница с 8.00 до 17.00, перерыв с 12.00 до 13.00; выходной – суббота, воскресенье
8.	филиал № 7	г. Невинномысск, ул. Приборостроитель ная, 4	заведующая филиалом Александрова Ольга Григорьевна	понедельник - пятница с 08.30 до 17.00, перерыв с 12.30 до 13.00, выходной – суббота, воскресенье
9.	филиал № 8	г. Невинномысск, ул. Водопроводная 368/60 8(86554) 3-85-90	заведующая филиалом Буткова Елена Юрьевна	вторник - суббота с 8.00 до 17.00, перерыв с 12.00 до 13.00; выходной – воскресенье, понедельник
10.	филиал № 9	г. Невинномысск, ул. Садовая, 8 8(86554) 7-92-97	заведующая филиалом Илюхина Татьяна Ивановна	вторник - суббота с 08.00 до 17.00, перерыв с 13.00 до 14.00; выходной – воскресенье, понедельник
11.	филиал № 10	г. Невинномысск, ул. Маяковского, 24	заведующая филиалом Гнедаш Светлана Сергеевна	понедельник - пятница с 8.30 до 17.00, перерыв с 12.30 до 13.00; выходной – суббота, воскресенье
12.	Центральная детская библиотека	г. Невинномысск, бульвар Мира, 16а 8(86554) 6-50-12 Сайт: www.nevinka.library.ru	заведующая библиотекой Писарчук Марина Николаевна	понедельник - пятница с 08.30 до 17.00, перерыв с 12.30 до 13.00; выходной – суббота, воскресенье

14. Регистрация запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги производится в течение 5 минут.

15. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

Расположение зданий МБУ «ЦГБ» и его структурных подразделений осуществлено с учетом пешеходной доступности (не более 10 минут пешком) для заявителей от остановок общественного транспорта.

Помещения МБУ «ЦГБ» и его структурных подразделений соответствуют Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03» и оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Помещения МБУ «ЦГБ» и его структурных подразделений оборудованы стульями (кресельными секциями, скамьями, банкетками), столами для возможности оформления документов.

Рабочие места для предоставления муниципальной услуги оборудованы персональными компьютерами с возможностью доступа к справочно-поисковому аппарату и электронным базам данных.

16. Требования к оформлению входа в здание.

Центральные входы в здания МБУ «ЦГБ» и его структурных подразделений оборудованы информационными табличками (вывесками), содержащими следующую информацию о МБУ «ЦГБ» и его структурных подразделениях:

- наименование;
- место нахождения;
- режим работы.

Вход и выход из зданий МБУ «ЦГБ» и его структурных подразделений оборудованы соответствующими указателями.

17. На информационных стендах МБУ «ЦГБ» и его структурных подразделений размещается следующая информация:

- наименование муниципальной услуги;
- образец оформления заявления (приложение 2 к административному регламенту);
- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги и требования, предъявляемые к этим документам;
- выписка из настоящего административного регламента;
- блок-схема, наглядно отображающая алгоритм прохождения административных процедур (приложение 3, 4 к административному регламенту) и краткое описание порядка, сроков и результата предоставления муниципальной услуги;
- порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц МБУ «ЦГБ» и его структурных подразделений.

При недостаточном естественном освещении информационные стенды дополнительно освещаются, высота шрифта основного текста не менее 5 мм. Одна треть стенда располагается выше уровня глаз человека среднего роста. Шрифт четкий, цвет – яркий, контрастный к основному фону.

Информация на информационных стендах расположена последовательно, логично.

18. На Интернет-сайте администрации города Невинномысска www.nevinsk.ru, размещается следующая информация:

наименование муниципальной услуги;

текст административного регламента с приложениями.

19. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

муниципальная услуга предоставляется бесплатно и достоверно;

материально-техническая база позволяет заявителю комфортно и своевременно получать муниципальную услугу;

специалисты МБУ «ЦГБ» и его структурных подразделений оказывают квалифицированную справочную и консультационную помощь в получении муниципальной услуги;

МБУ «ЦГБ» и его структурные подразделения расположены вблизи удобных транспортных развязок;

режим работы МБУ «ЦГБ» и его структурных подразделений установлен с учетом потребностей пользователей;

услуга доступна каждому гражданину Российской Федерации или иностранному гражданину.

20. Показатели доступности в сети Интернет:

через сеть Интернет, при знании русского языка, услуга доступна любому гражданину Российской Федерации или иностранному гражданину без ограничения по возрасту, вне зависимости от географического местонахождения, времени суток и типа транспортного канала;

обновление справочно-поискового аппарата библиотек, их баз данных производится с периодичностью не реже 1 раза в месяц.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

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

Информирование граждан о предоставлении муниципальной услуги;

регистрация заявителя муниципальной услуги;

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

Приложение 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги по предоставлению
доступа к справочно-поисковому
аппарату библиотек, базам
данных

Местонахождение, контактная информация и режим работы
муниципальных бюджетных учреждений, предоставляющих муниципальную
услугу по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату
библиотек, базам данных

№ п/п	Наименование библиотеки	Адрес	Ответственный	Режим работы
1.	МБУ «Центральная городская библиотека»	г. Невинномысск, бульвар Мира, 16а 8(86554) 5-81-26; www.nsklib.ru E-mail: nev-kniga@mail.ru	директор Нечитайлова Татьяна Ивановна	понедельник - пятница с 08.30 до 17.30, перерыв с 13.00 до 14.00; выходной – суббота, воскресенье
	ЦГБ: отдел обслуживания	г. Невинномысск, бульвар Мира, 16а тел 8(86554) 5-81-01	зав. отделом Шапарева Валентина Васильевна	понедельник - пятница с 08.30 до 17.30, перерыв с 13.00 до 14.00; выходной – суббота, воскресенье
	сектор информационных технологий	г. Невинномысск, бульвар Мира, 16а тел. 8(86554) 5-82-57; E-mail: nev-kniga@mail.ru	зав. сектором Ульяшова Наталья Николаевна	понедельник - пятница с 08.30 до 17.00, перерыв с 13.30 до 14.00; выходной – суббота, воскресенье
2.	филиал № 1	г. Невинномысск, ул. Гагарина, 70 8(86554) 3-57-58	заведующая филиалом Довгаль Виктория Анатольевна	вторник - суббота с 08.30 до 17.00, перерыв с 13.30 до 14.00; выходной – воскресенье. понедельник
3.	филиал № 2	г. Невинномысск, ул. Луначарского, 26 8(86554) 7-44-73	заведующая филиалом Зубенко Галина Юрьевна	вторник - суббота с 08.30 до 17.00, перерыв с 12.30 до 13.00; выходной – воскресенье. понедельник
4.	филиал № 3	г. Невинномысск, ул. Социалистическая, 184	заведующая филиалом Смолякова Людмила Валерьевна	понедельник - пятница с 8.30 до 17.00, перерыв с 12.30 до 13.00; выходной – суббота, воскресенье

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

48. По результатам рассмотрения жалобы должностным лицом принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

49. Результатом досудебного письменного или устного обжалования является решение о предоставлении муниципальной услуги.

Процедура досудебного обжалования завершается путем получения заявителем муниципальной услуги.

50. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, о действии или бездействии должностных лиц МБУ «ЦГБ» и его структурных подразделений в судебном порядке, подав письменное заявление в трехмесячный срок со дня, когда ему стало известно о нарушении его прав и законных интересов, в суд общей юрисдикции города Невинномыска.

Заместитель главы администрации
города Невинномыска
Ставропольского края

О.Н. Шевченко

предоставление заявителю муниципальной услуги доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных в помещениях МБУ «ЦГБ» и его структурных подразделений;

предоставление заявителю муниципальной услуги доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных через Интернет-сайты.

Информирование граждан о предоставлении муниципальной услуги

22. Информирование в объеме, предусмотренном административным регламентом, предоставляется специалистами МБУ «ЦГБ» и его структурных подразделений в течение всего срока предоставления муниципальной услуги.

Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется:

непосредственно в помещениях МБУ «ЦГБ» и его структурных подразделений;

с использованием средств почтовой и телефонной связи, электронного информирования;

посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикаций в средствах массовой информации, в рекламной продукции муниципальных библиотек, на информационных стендах.

23. Информирование осуществляется по следующим вопросам:

о местонахождении, контактных телефонах, адресах электронной почты (Интернет-сайтов) и режиме работы МБУ «ЦГБ» и его структурных подразделений;

о порядке оказания муниципальной услуги;

о справочно-поисковом аппарате и базах данных МБУ «ЦГБ» и его структурных подразделений, размещенных на Интернет-сайтах;

об обжаловании действий (бездействия) должностных лиц МБУ «ЦГБ» и его структурных подразделений;

правила пользования библиотекой;

блок-схемы оказания муниципальных услуг (Приложение 3, 4 административного регламента);

административный регламент.

24. Виды информирования о предоставлении муниципальной услуги: индивидуальное устное или индивидуальное письменное информирование;

публичное устное или публичное письменное информирование.

25. Индивидуальное устное информирование осуществляется специалистами МБУ «ЦГБ» и его структурных подразделений при обращении заявителя муниципальной услуги за информацией лично, либо по

телефону. Время ожидания при индивидуальном устном информировании не может превышать 10 минут.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителей муниципальной услуги должностное лицо подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании муниципальной библиотеки, имени, отчестве должностного лица, принявшего телефонный звонок.

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

26. Индивидуальное письменное информирование предоставляется при наличии письменного обращения (приложение 2 административного регламента) заявителя муниципальной услуги посредством почтовой связи, в том числе электронной, или факсимильной.

Письменный ответ подписывает уполномоченное на данные действия должностное лицо МБУ «ЦГБ» или его структурного подразделения, в нем указываются фамилия, инициалы и телефон исполнителя.

Ответ направляется письмом, электронной почтой, факсом в зависимости от способа обращения заявителя муниципальной услуги за информацией или способа доставки, указанного в письменном обращении заявителя муниципальной услуги.

При индивидуальном письменном информировании ответ направляется заявителю муниципальной услуги в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. При информировании в форме ответов на обращения, полученные по электронной почте, ответ на обращение направляется по электронной почте на электронный адрес обратившегося не ранее следующего рабочего дня с момента поступления обращения.

27. Публичное устное информирование осуществляется с привлечением средств массовой информации (далее - СМИ) - радио, телевидения, а также путем проведения встреч с населением.

28. Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации (размещения) информационных материалов в печатных СМИ, на Интернет-сайтах муниципальных библиотек.

Публичное информирование осуществляется также путем распространения информационных листов, оформления информационных стендов.

Регистрация заявителя муниципальной услуги

поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

42. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить повторное обращение.

43. Основанием для начала процедур досудебного обжалования является несогласие заявителя с отказом в предоставлении муниципальной услуги, отсутствие сообщения в установленный административным регламентом срок о принятом решении.

44. К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства, в том числе копия перечня препятствий, уведомления, иных документов на усмотрение заявителя. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

В случае необходимости заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения жалобы, отсутствуют или не приложены к обращению, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

45. При желании заявителя обжаловать действия или бездействие должностного лица, последний обязан сообщить ему свои фамилию, имя, отчество, должность и фамилию, имя, отчество, должность лица, которому могут быть обжалованы действия.

46. Заявители могут обжаловать действие или бездействие:

должностных лиц МБУ «ЦГБ» и его структурных подразделений – председателю комитета по культуре администрации города Невинномысска или руководителю МБУ «ЦГБ»;

руководителя МБУ «ЦГБ» – председателю комитета по культуре администрации города Невинномысска, в администрацию города Невинномысска, прокуратуру города Невинномысска.

Заявление об обжаловании подается в произвольной форме.

47. Жалоба, содержащая вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц МБУ «ЦГБ», комитета по культуре администрации города Невинномысска, администрации города Невинномысска, направляется в течение 3 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в жалобе вопросов, с уведомлением лица, направившего жалобу, о ее переадресации.

некорректном поведении или нарушении служебной этики, обратившись с жалобой лично или направив письменное обращение, жалобу (претензию) в комитет по культуре администрации города Невинномысска, администрацию города Невинномысска, прокуратуру города Невинномысска.

39. Жалоба заявителя должна содержать следующую информацию:

фамилию, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подается сообщение, его место жительства;

наименование органа, должность, фамилию, имя и отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы заявителя;

суть нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);

сведения о способе информирования заявителя о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.

Жалоба подписывается подавшим ее получателем муниципальной услуги.

Жалоба подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления.

40. При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения.

41. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, МБУ «ЦГБ» и его структурные подразделения вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу

29. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является поступивший запрос заявителя муниципальной услуги.

Регистрация заявителя муниципальной услуги предусматривает:

прием документов, установление личности заявителя муниципальной услуги;

установка наличия (отсутствия) оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

присвоение регистрационного номера в дневнике учета регистрации читателей;

заполнение читательского билета заявителя муниципальной услуги.

Консультирование заявителя муниципальной услуги по использованию справочно-поискового аппарата библиотек, баз данных, по методике самостоятельного поиска документов

30. Специалисты МБУ «ЦГБ» или его структурных подразделений, выполняющие функции дежурного консультанта в вежливой и корректной форме консультируют заявителя муниципальной услуги по использованию справочно-поискового аппарата библиотек, баз данных, по методике самостоятельного поиска документов. Максимальное время консультирования специалистом заявителей муниципальной услуги по использованию справочно-поискового аппарата библиотек, баз данных – 8 минут.

Предоставление заявителю муниципальной услуги доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных в помещениях МБУ «ЦГБ» и его структурных подразделений

31. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных осуществляется в течение 10 минут с момента обращения заявителя муниципальной услуги.

Пользование муниципальной услугой осуществляется в течение установленного муниципальными библиотеками времени.

При наличии очереди на доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных в помещениях МБУ «ЦГБ» и его структурных подразделений непрерывное время пользования справочно-поисковым аппаратом и базами данных для заявителей муниципальной услуги ограничено до 40 минут.

Предоставление заявителю муниципальной услуги доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных через Интернет-сайты

32. Сотрудники МБУ «ЦГБ» и его структурных подразделений обеспечивают пополнение библиографической информации о единицах

хранения муниципального библиотечного фонда, размещенного в сети Интернет.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в момент обращения заявителя за необходимой информацией на Интернет-сайт.

Информация о библиографических ресурсах библиотек, представляемая заявителю муниципальной услуги, содержит следующие данные о запрашиваемом издании:

- автор;
- заглавие;
- ISBN (штрих код издания);
- место издания;
- год издания;
- издательство;
- объем документа (в страницах или мегабайтах);

местонахождение документа (в виде краткого названия библиотеки – держателя издания и/или шифра хранения конкретной библиотеки).

33. Муниципальная услуга считается выполненной, если заявителю муниципальной услуги предоставлена запрашиваемая информация или дан мотивированный ответ о невозможности ее выполнения по причинам, перечисленным в пунктах 10, 11 настоящего административного регламента.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

34. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений специалистами осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами положений административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Ставропольского края.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

35. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании индивидуальных правовых актов (приказов, распоряжений) министерства культуры Ставропольского края,

администрации города Невинномысска, комитета по культуре администрации города Невинномысска, МБУ «ЦГБ».

Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании планов работы министерства культуры Ставропольского, края администрации города Невинномысска, комитета по культуре администрации города Невинномысска) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Справка подписывается председателем комиссии.

36. МБУ «ЦГБ» и его структурные подразделения могут проводить с участием представителей общественности опросы, форумы и анкетирование получателей муниципальной услуги по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, сроков и последовательности действий (административных процедур), соблюдения положений административного регламента.

37. Персональная ответственность.

Специалисты МБУ «ЦГБ» и его структурных подразделений, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут ответственность за:

- соблюдение сроков предоставления административных процедур;
- достоверность информации.

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

За допущенные нарушения правильности действий и сроков, указанных в административном регламенте, руководитель МБУ «ЦГБ» принимает решение о привлечении работников к дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) МБУ «ЦГБ», его структурных подразделений, а также должностных лиц

38. Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия должностных лиц МБУ «ЦГБ» и его структурных подразделений в досудебном и судебном порядке.

Заявитель может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц, нарушении положений административного регламента,