

Приложение
к постановлению администрации муниципального
образования Веневский район
от 14.06.2016 № 487
от 06.05.2015 № 516
от 30.05.2013 № 733

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

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

I. Общие положения

1. Предмет регулирования Административного регламента

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее соответственно – административный регламент и муниципальная услуга) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210 – ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях повышения качества предоставления муниципальной услуги, и устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги.

2. Круг заявителей

2. Заявителями муниципальной услуги (далее - заявители) являются физические и юридические лица и лица, имеющие право в соответствии с законодательством выступать от их имени.

3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

3. Муниципальная услуга предоставляется непосредственно муниципальным учреждением культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» (далее – МЦБС), в состав которого входят 15 городских и сельских библиотечных филиалов. Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок и консультаций), официальных Интернет-сайтах, адресах электронной почты библиотек, предоставляющих муниципальную услугу, приводится в Приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

4. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется непосредственно в помещениях муниципальных библиотек, оказывающих услугу:

- в форме личного консультирования специалистами библиотек, ответственными за предоставление муниципальной услуги;
- на информационных стендах;
- в рекламной продукции на бумажных носителях;
- печатных средствах массовой информации;
- при обращении по телефону - в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;
- на сайте Вeneвской Межпоселенческой центральной библиотеки vnevlb.ru;
- при обращении по электронной почте – в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;
- при письменном обращении (запросе) - в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки.

5. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

6. Основными требованиями к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги являются:

- достоверность предоставляемой информации,
- четкость в изложении информации,
- полнота информирования.

7. На информационных стендах, расположенных непосредственно в помещениях муниципальных библиотек, на сайте центральной библиотеки и официальном сайте муниципального образования Вeneвский район содержится следующая информация:

- сведения о графике работы,
- сведения о перечне предоставляемых муниципальных услуг,
- правила пользования библиотеками МЦБС, права и обязанности читателей,
- рекомендации и информационные брошюры, адресованные пользователю,
- текст настоящего административного регламента,
- сведения об учредителе с указанием фамилии, имени, отчества, должности, номера телефона должностного лица,
- контактная информация о руководстве МЦБС с указанием фамилии, имени, отчества, должности, телефона,
- информация о способах доведения пользователями МЦБС своих отзывов, замечаний и предложений о работе МЦБС.

8. Консультацию при устном обращении специалист МЦБС осуществляет не более 15 минут.

9. Информирование по телефону осуществляется специалистами МЦБС по справочным телефонам в соответствии с графиком работы библиотек МЦБС. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, в которое позвонил гражданин, фамилии, имени,

отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан специалисты библиотек МЦБС подробно и в корректной форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы обратившемуся лицу сообщается телефонный номер, по которому можно получить интересующую его информацию.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист МЦБС, принявший звонок, может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное заявителю время для устного информирования.

10. При информировании о предоставлении муниципальной услуги по письменным обращениям, в том числе присланным по электронной почте, ответ на обращение получателя направляется (по желанию получателя или единственному указанному адресу в обращении) посредством почтовой связи или по электронной почте в срок, не превышающий 10 дней с момента регистрации письменного обращения.

11. При изменении информации по предоставлению государственной услуги осуществляется ее периодическое обновление.

Доступ к информации, размещенной на официальном сайте библиотеки, не может быть обусловлен требованием регистрации пользователей информации или предоставления ими персональных данных.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

1. Наименование государственной услуги

12. В соответствии с настоящим административным регламентом предоставляется муниципальная услуга «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».

2. Наименование организации, непосредственно предоставляющей муниципальную услугу

13. Муниципальная услуга предоставляется муниципальным учреждением культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система».

3. Описание результата предоставления муниципальной услуги

14. Результатом предоставления муниципальной услуги является организованный свободный доступ заявителей к справочно-поисковому

аппарату и базам данных библиотек или мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

4. Срок предоставления муниципальной услуги

15. Срок предоставления муниципальной услуги начинается с момента регистрации заявителя посредством личного обращения в часы работы библиотек в течение всего календарного года на основании Устава и планов деятельности МЦБС в порядке «живой очереди».

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

- устные и письменные запросы заявителей о предоставлении государственной услуги при посещении заявителями библиотек регистрируются в порядке «живой очереди» в часы работы библиотек;

- письменные запросы заявителей о предоставлении муниципальной услуги, поступившие по почте, включая запросы, поступившие по электронной почте, регистрируются в день получения запроса.

Запросы, пришедшие по электронной почте в нерабочее время, в выходные и праздничные дни, регистрируются в следующий рабочий день.

5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги

16. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации («Российская газета», 21.01.2009, № 7);

Гражданским кодексом Российской Федерации (Собрание законодательства РФ, 2006, № 52 (1 ч.), ст. 5496; 2010, № 9, ст. 899);

Федеральным законом от 27 июля 2011 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», № 168, 30 июля 2010 года, «Собрание законодательства Российской Федерации», 02 августа 2010 года, № 31, ст. 4179);

Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» («Российская газета», № 248, 17 ноября 1992 года, «Ведомости СНД и ВС РФ», 19 ноября 1992 года, № 46, ст. 2615);

Федеральным законом от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле в Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 02.01.1995, № 1, ст. 2, «Российская газета», № 11-12, 17 января 1995 года);

Федеральным законом от 29 декабря 1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» («Собрание законодательства

Российской Федерации», 02 января 1995 года, № 1, ст. 1, «Российская газета», № 11-12, 17 января 1995 года);

Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» («Российская газета», № 165, 29 июля 2006 года, «Собрание законодательства Российской Федерации», 31.07.2006, № 31 (1 ч.), ст. 3448, «Парламентская газета», № 126-127, 03 августа 2006 года);

Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» («Парламентская газета», № 8, 13, 19 февраля 2009 года, «Российская газета», № 25, 13 февраля 2009 года, «Собрание законодательства Российской Федерации», 16 февраля 2009 года, № 7, ст. 776);

Постановлением Минтруда Российской Федерации от 3 февраля 1997 № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2011 года № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме» («Российская газета», № 93, 29 апреля 2011 года, «Собрание законодательства Российской Федерации», 02 мая 2011 года, № 18, ст. 2679);

Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Вестник Тульской областной Думы», № 11-12 (130-131), часть 6, ноябрь - декабрь, 2006, «Тульские известия», № 299-301, 23 ноября 2006 года);

Федеральным законом от 27 апреля 1993 № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» («Российская газета», № 89, 12 мая 1993 года, «Ведомости СНД и ВС РФ», 13 мая 1993 года, № 19, ст. 685);

Законом Тульской области от 20 декабря 1995 года № 21-ЗТО «О библиотечном деле» («Тульские известия», № 11-12, 19 января 1996 года, «Вестник Тульской областной Думы», № 11, 1995 год, «Сборник Законов Тульской области» 1994 - 1995 годы);

Постановлением администрации Тульской области от 10 сентября 2008 года № 548 «Об утверждении Стандарта качества государственной услуги «Организация библиотечного обслуживания» («Тульские известия», № 186, 18 сентября .2008 года);

Уставом муниципального учреждения культуры «Межпоселенческая Централизованная библиотечная система» (утвержден постановлением администрации муниципального образования Веневский район от 21.12.2011 г. № 2026);

Иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Тульской области, Веневского района, регулирующими вопросы библиотечной деятельности.

6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

17. В целях получения муниципальной услуги при непосредственном посещении библиотек МЦБС получатель представляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт или иной заменяющий его документ) для получения права пользования услугами библиотек.

Получатели, не достигшие возраста 14 лет, регистрируются на основании документов, предоставленных их родителями или иными их законными представителями.

Для получения муниципальной услуги в библиотеках МЦБС заявитель заполняет читательское требование (Приложение 2).

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

18. Оснований для отказа в приеме документов нет.

8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги

19. Основанием для приостановления предоставления муниципальной услуги в библиотеках МЦБС является нарушение Правил пользования библиотеками МЦБС.

20. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- отсутствие запрашиваемых оцифрованных изданий в библиотеках МЦБС,
- несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги,
- отсутствие технической возможности для доступа к источнику данных (авария или проведение профилактических работ).

9. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) библиотеками, участвующими в предоставлении муниципальной услуги

21. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

10. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги

22. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

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

23. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги при личном посещении библиотек МЦБС регламентирован рамками «живой очереди» в часы работы библиотек.

24. Максимальный срок при получении результата предоставления муниципальной услуги при посещении заявителем библиотек МЦБС не должен превышать 15 минут.

12. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме

25. Запросы заявителей о предоставлении муниципальной услуги в библиотеках МЦБС регистрируются в Дневниках учета работы о книговыдаче соответствующих отделов.

13. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

26. Требования к оборудованию мест предоставления муниципальной услуги:

- здание библиотеки должно быть удобно расположено, с учетом доступности на общественном транспорте;
- вход и выход из помещения, в котором осуществляется предоставление муниципальной услуги, оборудуются соответствующими указателями;
- в помещениях на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей библиотек, библиотекарей и других сотрудников учреждений;
- места предоставления муниципальной услуги оборудуются компьютерами, имеющими выход в Интернет;
- в помещениях библиотек отводятся места для ожидания, оборудованные стульями;
- оборудуются места общего пользования (туалеты и вешалки для одежды);

- рабочие места библиотекарей оснащаются табличками с указанием фамилии, имени, отчества и должности;
- обеспечивается выполнение обязательных требований безопасности, соблюдаются меры противопожарной защиты и охраны окружающей среды в соответствии с нормативами, действующими на территории Российской Федерации;
- оказывается содействие со стороны должностных лиц учреждения, при необходимости, инвалиду при входе в объект и выходе из него.

14. Показатели доступности и качества муниципальной услуги, возможность получения муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг

27. Показателями доступности и качества услуги являются:

а) доступность услуги:

$ПД = КП / (КП + КН) \times 100$, где:

КП – количество оказанных учреждением услуг в соответствии с Регламентом;

КН – количество жалоб на неисполнение услуги;

б) своевременность оказания услуги:

$ПК = К1 / (К1 + К2 + К3) \times 100$, где

К1 – количество своевременно оказанных учреждением услуг в соответствии с Регламентом;

К2 – количество оказанных учреждением услуг в соответствии с Регламентом с нарушением установленного срока;

К3 – количество необоснованных отказов в оказании услуги учреждением в соответствии с Регламентом.

28. Показателями качества муниципальной услуги, предоставляемой в соответствии с настоящим регламентом, являются:

- отсутствие случаев ожидания заявителями на получение услуги в очереди более 30 минут;

- отсутствие жалоб заявителей на нарушение сроков оказания услуги, на недоброжелательное отношение сотрудников в процессе предоставления услуги, несоблюдение требований к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, на ошибки, допущенные должностными лицами в рамках предоставления муниципальной услуги;

- отсутствие повторных обращений заявителей на получение муниципальной услуги по причине ошибки должностного лица;

- наличие книги жалоб в местах предоставления услуги.

29. Возможность получения муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг отсутствует.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения

административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

1. Перечень административных процедур

30. Муниципальная услуга предоставляется заявителям при личном обращении, при письменных обращениях по почте, по телефону, на адрес электронной почты, а также, через законного представителя.

31. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении N 2 к настоящему административному регламенту.

32. Предоставление муниципальной услуги при личном обращении в библиотеки МЦБС включает в себя последовательность следующих административных процедур:

а) прием и регистрация запроса от заявителя на предоставление муниципальной услуги;

б) прием и регистрация заявителя муниципальной услуги на основании документа, удостоверяющего личность, для лиц до 14 лет на основании паспорта (поручительства) их родителей или иных законных представителей;

в) ознакомление с Правилами пользования библиотеками МЦБС и другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность;

г) оформление читательского формуляра, с личной подписью заявителя, являющегося Договором присоединения;

д) рассмотрение запроса и принятие решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги и уведомление заявителя о принятии данного решения;

е) консультирование получателя муниципальной услуги о правилах доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки и базам данных, их использованию, методике самостоятельного поиска информации,

ж) предоставление получателю муниципальной услуги доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки и базам данных, консультационная помощь, оказываемая библиотекарем заявителю в поиске и выборе источников информации в случае установления права на получение муниципальной услуги.

33. Сроки выполнения административных процедур при личном посещении заявителя библиотек МЦБС регламентированы рамками "живой очереди" в часы работы библиотек.

2. Состав документов, которые находятся в распоряжении органа, предоставляющего муниципальную услугу, и которые должны быть представлены в иные органы и организации

34. Документы, которые находятся в распоряжении библиотек МЦБС, и которые должны быть представлены в иные органы и организации в целях предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

3. Состав документов, которые необходимы органу, предоставляющему муниципальную услугу, но находятся в иных органах и организациях

35. Документы, которые необходимы библиотекам МЦБС в целях предоставления муниципальной услуги, но находятся в иных органах и организациях, отсутствуют.

4. Порядок осуществления административных процедур при поступлении запросов получателей государственной услуги по почте.

36. Процесс оказания услуги в электронном виде начинается при обращении получателя услуги к сотрудникам-консультантам в библиотеке или непосредственно к автоматизированным рабочим местам с доступом к справочно-поисковым аппаратам, расположенным в специально оборудованных помещениях библиотеки. Максимальный срок при формировании ответа при обращении к сотруднику-консультанту составляет не более 15 минут.

37. Предоставление доступа к электронным базам данных, в помещениях библиотек включает в себя (в случае если библиотека не является правообладателем баз данных):

- авторизацию получателя муниципальной услуги для доступа к базам данных;
- занесение специалистами библиотеки сведений о получателе муниципальной услуги в соответствующую базу данных;
- предоставление пароля получателю муниципальной услуги для доступа к базе данных;
- консультирование по методике эффективного поиска информации.

В случае если запрашиваемая база данных отсутствует в данной библиотеке, получателю муниципальной услуги должна быть выдана информация о месте её нахождения (размещения) или даны рекомендации по её поиску.

38. Состав и последовательность выполнения административных процедур в рамках предоставления муниципальной услуги по запросу заявителя, присланному по почте, в том числе по электронной почте.

- а) регистрация запроса от заявителей на предоставление муниципальной услуги;
- б) рассмотрение запроса и принятие решения об установлении права на получение муниципальной услуги либо об отказе заявителю;
- в) подготовка библиотекарем информации, запрашиваемой заявителем;
- г) оформление и отправка письменного ответа в соответствии с адресом, указанным заявителем в запросе, по почте или электронной почте;
- д) результатом исполнения административной процедуры является полученный заявителем письменный ответ, содержащий информацию о

предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки и базам данных.

39. Сроки выполнения административных процедур при поступлении запросов заявителей по почте, включая запросы, поступившие по электронной почте, составляют 30 (тридцать) дней со дня регистрации запроса, если не установлен более короткий срок исполнения обращения.

В исключительных случаях срок выполнения административных процедур может быть продлен, но не более чем на 30 (тридцать) дней, с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока.

Уведомление заявителю о продлении срока высылается в день истечения первоначального срока выполнения административных процедур.

40. При вторичном и последующих посещениях заявителем библиотек МЦБС из состава административных процедур исключаются оформление читательского формуляра, так как его оформление производится при первичном посещении.

41. При наличии очереди на доступ к справочно-поисковому аппарату библиотеки и базам данных в помещении библиотеки, непрерывное пользование справочно-поисковым аппаратом и базой данных может быть ограничено до 40 минут.

Ограничение времени непрерывного пользования справочно-поисковым аппаратом и базой данных устанавливается Правилами пользования библиотекой, утвержденными приказом директора библиотеки.

42. При выявлении оснований для отказа в предоставлении услуги заявителю, направившему запрос по почте или электронной почте, в адрес заявителя направляется письмо с мотивацией отказа в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации запроса, если не установлен более короткий срок исполнения обращения.

Письменный ответ заявителю, отправляемый по почте или электронной почте, должен быть доступен для прочтения и содержать информацию, запрашиваемую заявителем, или мотивированный ответ о невозможности ее получения.

43. Административные процедуры считаются выполненными, если предоставлен их состав, обеспечены последовательность, сроки и требования к порядку выполнения административных процедур, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме.

44. Сведения о муниципальной услуге размещаются на едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) в порядке, установленном Правилами размещения в федеральных государственных информационных системах «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» и «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» сведений о государственных и муниципальных услугах (функциях)», утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 24.10.2011 № 861.

IV. Порядок и формы контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений

1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений

45. Текущий контроль за соблюдением и исполнением сотрудниками библиотек МЦБС положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений осуществляет директор МЦБС.

46. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения сотрудниками положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги

47. Отдел по культуре администрации муниципального образования Вeneвский район (далее – отдел по культуре) организует и осуществляет контроль за предоставлением муниципальной услуги.

48. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется путем проведения должностными лицами отдела по культуре, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами библиотек МЦБС положений административного регламента.

Периодичность осуществления контроля за предоставлением муниципальной услуги устанавливается начальником отдела по культуре. При этом контроль должен осуществляться не реже 1 раза в календарный год.

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

50. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании индивидуальных правовых актов (приказов) начальника отдела по культуре.

Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления муниципальной услуги отдельным категориям получателей муниципальной услуги) и внеплановый характер (по конкретному обращению получателя муниципальной услуги).

3. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги

51. Муниципальные служащие отдела по культуре за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации и законодательством Тульской области о государственной гражданской службе.

52. Должностные лица библиотеки за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, несут ответственность, установленную трудовым законодательством Российской Федерации.

4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

53. Граждане, их объединения и организации имеют право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля за деятельностью отдела по культуре и библиотеки при предоставлении муниципальной услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего услугу, а также должностных лиц

54. Заявители муниципальной услуги имеют право на обжалование в досудебном порядке действий (бездействия), принимаемых решений должностных лиц библиотек МЦБС, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в отдел по культуре администрации муниципального образования Веневский район по адресу: г. Венев, ул. Л. Толстого, д. 16, т. (48745) 2-56-23, в рабочие дни (с понедельника по пятницу), с 9.00 до 18.00 (с 13.00 до 14.00 – перерыв на обед), либо на e-mail: otdelk71@rambler.ru (круглосуточно).

Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- 5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области;
- 6) за требование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области;
- 7) отказ библиотеки, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица библиотеки, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

55. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы:

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в библиотеку, предоставляющую муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем библиотеки, предоставляющей муниципальную услугу, подаются в отдел по культуре администрации муниципального образования Веневский район по адресу: г. Венев, ул. Л. Толстого, д. 16, т. (48745) 2-56-23, в рабочие дни (с понедельника по пятницу), с 9.00 до 18.00 (с 13.00 до 14.00 – перерыв на обед), либо на e-mail: otdelk71@rambler.ru (круглосуточно).

Жалоба может быть направлена по почте, по электронной почте, а также может быть принята при личном приеме заявителя;

Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) библиотеки и их должностных лиц, муниципальных служащих отдела по культуре администрации муниципального образования Веневский район, устанавливаются соответственно нормативными правовыми актами Тульской области;

56. Жалоба должна содержать:

- 1) наименование библиотеки, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица библиотеки, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) библиотеки, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица библиотеки, предоставляющего муниципальную услугу;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) библиотеки, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица библиотеки, предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

57. Жалоба, поступившая в библиотеку, предоставляющая муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа библиотеки, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица библиотеки, предоставляющей муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

58. По результатам рассмотрения жалобы библиотека, предоставляющая муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных библиотекой, предоставляющей муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

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

59. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение № 1
к административному регламенту
предоставления государственной услуги
«Предоставление доступа к оцифрованным изданиям,
хранящимся в библиотеках, в том числе к
фонду редких книг, с учетом соблюдения
требований законодательства Российской Федерации
об авторских и смежных правах»

СВЕДЕНИЯ
о местонахождении, графиках работы и контактных телефонах
МУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система»
на территории Веневского района

Учреждение	Адрес учреждения, сайт, почтовый (электронный) адрес	Часы работы, перерыв	Выходные дни	Рабочий телефон
1	2	3	4	5
Межпоселен- ческая центральная библиотека	301320, ул. Советская, д. 23, г. Венев, Сайт: http://venevbibl.jimdo.com/ E mail: bib-centralnaya@yandex.ru	С 9 до 18, б/п	Понедельник, в летние месяцы - воскресенье	2-54-19
Детская библиотека- филиал	301320, ул. Свободная, д. 13, г. Венев, E-mail: dbfvenev@yandex.ru	С 9 до 18, обед с 13 до 14	Вторник, в летние месяцы - воскресенье	2-57-02
Городской филиал № 1	301321, ул. Школьная, д. 1, г. Венев, E-mail: gf1venev@yandex.ru	С 9 до 18, обед с 13 до 14	Вторник, в летние месяцы - воскресенье	2-31-29
Бельковский СБФ	301336, ул. Дружбы, д.4, п. Бельковский, Веневского р-на.	С 10 до 16, обед с 13 до 14	воскресенье, понедельник	
Гатский СБФ	301325, ул. Воронковка, д. 15, с. Гати, Веневского р-на, E-mail: gatsky.sbf@yandex.ru	С 9 до 12.36, б/п	воскресенье, понедельник	
Грицовский ПБФ	301318, ул. Первомайская, д.24, п. Грицовский, Веневского р-на, E-mail: gritovskiy.pbf@yandex.ru	С 10 до 18, обед с 13 до 13.48	воскресенье, понедельник	6-26-88
Дьяконовский СБФ	301304, ул. Барская Слобода, д. 24, Дьяконово, Веневского р-на,	С 8.30 до 14, б/п	суббота, понедельник	
Козловский СБФ	301305, ул. Луговая, д.32, с. Козловка, Веневского р-на,	С 10 до 13.36, б/п	воскресенье, понедельник	

Кукуйский СБФ	301317, ул. Центральная, д. 5, с. Кукуй, Веневского р-на, E-mail: kukuicky.sbf@yandex.ru	С 10 до 16.30, обед с 13 до 14	воскресенье, понедельник	
Метростроевский СБФ	301332, ул. Спортивная, д. 1в, п. Метростроевский, Веневского р-на, E-mail: metrostroevsky.sbf@yandex.ru	С 10 до 18, обед с 14 до 1448	воскресенье, понедельник	
Мордвесский СБФ	301300, ул. Володарского, д.14, п. Мордвес, Веневского р-на, E-mail: mordvessky.sbf@yandex.ru	С 9 до 17, б/п	суббота	4-24-26
Озеренский СБФ	301300, ул. Зеленая, п. Каменный, Веневского р-на,	С 12 до 15.36, б/п	воскресенье, понедельник	
Студенецкий СБФ	301311, ул. Соловьина, с. Студенец, Веневского р-на,	С 8 до 16, б/п	воскресенье, понедельник	
Тулубьевский СБФ	301312, ул. Молодежная, д. 2, с. Тулубьево, Веневского р-на,	С 10 до 15.30, б/п	воскресенье, понедельник	
Урусовский СБФ	301324, ул. Клубная, д. 17а, д. Островки, Веневского р-на,	С 10 до 16.30, обед с 13 до 14	воскресенье, понедельник	

Блок – схема
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату
библиотек, базам данных» в помещении библиотеки

