

ИСПОЛНИТЕЛЬНО-РАСПОРЯДИТЕЛЬНЫЙ ОРГАН ГОРОДА МОНЧЕГОРСКА
Администрация муниципального образования город Мончегорск
с подведомственной территорией
(АДМИНИСТРАЦИЯ города МОНЧЕГОРСКА)

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

05.08.2013

№ 997

Мончегорск

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек»

В соответствии с федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Уставом города Мончегорска, постановлением администрации города Мончегорска от 23.06.2011 № 598 «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг по обращениям заявителей», в целях улучшения качества предоставления муниципальной услуги

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек» (далее – Административный регламент).
2. Отделу культуры администрации города Мончегорска (Масалова О.П.) организовать работу по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек» в соответствии с утверждённым Административным регламентом.
3. Признать утратившим силу постановление администрации города Мончегорска от 28.12.2010 № 1290 «Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».
4. Настоящее постановление вступает в силу с момента размещения (опубликования) на официальном сайте органов местного самоуправления города Мончегорска.
5. Опубликовать настоящее постановление в газете «Мончегорский рабочий».
6. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации города Л.А. Маркову.

Глава администрации города

Д.Н. Шапошников

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

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент (далее - регламент) предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек» (далее - муниципальная услуга) устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек.

1.2. Описание заявителей

Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются физические лица (далее - заявители).

1.3. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1. Место нахождения администрации города Мончегорска (далее - администрация города): Мурманская область, город Мончегорск, проспект Metallургов, дом 37.

Почтовый адрес администрации города для направления документов и обращений: 184511, Мурманская область, город Мончегорск, проспект Metallургов, дом 37.

Место нахождения отдела культуры администрации города Мончегорска (далее - отдел культуры): Мурманская область, город Мончегорск, проспект Metallургов, дом 37.

Почтовый адрес отдела культуры для направления документов и обращений: 184511, Мурманская область, город Мончегорск, проспект Metallургов, дом 37.

Место нахождения муниципального бюджетного учреждения культуры «Мончегорская централизованная библиотечная система» (далее - МБУ ЦБС): Мурманская область, город Мончегорск, проспект Metallургов, дом 27.

Почтовый адрес МБУ ЦБС для направления документов и обращений: 184511, Мурманская область, город Мончегорск, проспект Metallургов, дом 27.

1.3.2. График работы администрации города: понедельник-четверг с 9.00 до 18.15, пятница с 9.00 до 17.00, перерыв с 13.00 до 14.00, суббота и воскресенье - выходные дни. В предпраздничные дни график работы сокращён на один час.

График работы отдела культуры: понедельник с 9.00 до 18.00, вторник-пятница с 9.00 до 17.00, перерыв с 13.00 до 14.00, суббота и воскресенье - выходные дни. В предпраздничные дни график работы сокращён на один час.

График работы администрации МБУ ЦБС: понедельник с 9.00 до 18.00, вторник-пятница с 9.00 до 17.00, перерыв с 13.00 до 14.00, суббота и воскресенье - выходные дни. В предпраздничные дни график работы сокращён на один час.

1.3.3. График приёма граждан главой администрации города: четверг с 16.00 до 18.00.

График приёма граждан заместителем главы администрации города, курирующим деятельность отдела культуры: среда с 15.00 до 17.00.

График приёма граждан начальником отдела культуры: в течение рабочего дня.

График приёма граждан директором МБУ ЦБС: в течение рабочего дня.

1.3.4. Номера телефонов для справок.

Номер телефона отдела культуры: (81536)7-36-08.

Номер телефона МБУ ЦБС: (81536) 7-40-28.

1.3.5. Адреса электронной почты.

Адрес электронной почты администрации города: pochta@monchegorsk-adm.ru

Адрес электронной почты отдела культуры: kultura@monchegorsk-adm.ru

Адрес электронной почты МБУ ЦБС: monchcbs@gmail.com

1.3.6. Официальные сайты.

Официальный сайт органов местного самоуправления города Мончегорска: <http://monchegorsk.gov-murman.ru>

Интернет-портал государственных и муниципальных услуг Мурманской области: 51.gosuslugi.ru

Официальный сайт МБУ ЦБС: <http://monlib.ru>

1.3.7. Сведения о месте нахождения, графиках работы, почтовых и электронных адресах библиотек-филиалов МБУ ЦБС указаны в приложении № 1 к регламенту.

1.3.8. Информирование по предоставлению муниципальной услуги включает в себя предоставление заинтересованному лицу следующей информации:

а) о месте нахождения, графиках работы, почтовых и электронных адресах администрации города, отдела культуры, МБУ ЦБС, в том числе библиотек - филиалов;

б) о графиках приёма граждан главой администрации города, заместителем главы администрации города, курирующим деятельность отдела культуры, начальником отдела культуры, директором МБУ ЦБС;

в) об адресе официального сайта органов местного самоуправления города Мончегорска, адресе официального сайта МБУ ЦБС, интернет-портала государственных и муниципальных услуг Мурманской области;

г) о номерах кабинетов, в которых предоставляется муниципальная услуга, фамилиях, именах, отчествах и должностях должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;

д) о документах, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

е) об основаниях для отказа в приёме документов, приостановления и отказа в предоставлении муниципальной услуги;

ж) о порядке обжалования решений, действий (бездействия) МБУ ЦБС и его должностных лиц.

Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги предоставляется при личном или письменном обращении, с использованием средств телефонной связи, информационных стендов, расположенных в месте предоставления муниципальной услуги, по электронной почте, посредством её размещения на официальном сайте МБУ ЦБС, официальном сайте органов местного самоуправления города Мончегорска и интернет-портале государственных и муниципальных услуг Мурманской области.

1.3.9. Должностные лица МБУ ЦБС, осуществляющие индивидуальное устное информирование по процедуре предоставления муниципальной услуги, принимают все необходимые меры для дачи полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

Время ожидания заинтересованного лица в очереди при личном обращении не должно превышать 15 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование,

предлагает заинтересованному лицу обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначает другое удобное для заинтересованного лица время для устного информирования.

1.3.10. Письменные обращения заинтересованных лиц по порядку предоставления муниципальной услуги рассматриваются должностными лицами МБУ ЦБС в срок не более 5 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения.

1.3.11. Информирование по предоставлению муниципальной услуги по телефону осуществляется должностными лицами МБУ ЦБС в соответствии с графиком работы. Время разговора не должно превышать 15 минут.

1.3.12. Информирование заинтересованных лиц по предоставлению муниципальной услуги по электронной почте осуществляется должностными лицами МБУ ЦБС в срок не более 5 рабочих дней со дня получения обращения.

1.3.13. На информационном стенде в месте предоставления муниципальной услуги, на официальном сайте органов местного самоуправления города Мончегорска и на сайте МБУ ЦБС размещается следующая обязательная информация:

а) адрес официального сайта органов местного самоуправления города Мончегорска, адреса интернет-портала государственных и муниципальных услуг Мурманской области и официального сайта МБУ ЦБС;

б) графики работы, почтовые и электронные адреса администрации города, отдела культуры, МБУ ЦБС, в том числе библиотек - филиалов;

в) графики приёма граждан главой администрации города, заместителем главы администрации города, курирующим деятельность отдела культуры, директором МБУ ЦБС;

г) стандарт предоставления муниципальной услуги;

д) порядок, состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения;

е) порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) МБУ ЦБС, а также его должностных лиц.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек.

2.2. Наименование отраслевого (функционального) органа или структурного подразделения администрации города, муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальная услуга предоставляется муниципальным бюджетным учреждением культуры «Мончегорская централизованная библиотечная система» через библиотеки-филиалы (далее - библиотеки).

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является информация о фондах библиотек в виде библиографического описания документа с указанием его местонахождения.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Общий максимальный срок предоставления муниципальной услуги с момента регистрации запроса определяется временем поиска информации в справочно-поисковом аппарате и базах данных муниципальных библиотек.

2.4.2. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.4.3. Срок предоставления результата муниципальной услуги в режиме удалённого доступа определяется временем поиска информации в справочно-поисковом аппарате и базах данных на официальном сайте МБУ ЦБС.

2.5. Перечень нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов Мурманской области, муниципальных нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации («Российская газета», 25.12.1993, № 237);

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

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

Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета», 08.10.2003, № 202);

Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» («Российская газета», 29.07.2006, № 165);

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 30.07.2010, № 168);

Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» («Российская газета», 08.04.2011, № 75);

постановлением Правительства Российской Федерации от 07.07.2011 № 553 «О порядке оформления и предоставления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов» («Собрание законодательства РФ», 18.07.2011, № 29, ст. 4479);

Законом Мурманской области от 21.11.1997 № 83-01-ЗМО «О библиотечном деле в Мурманской области» («Мурманский вестник», 09.12.1997 № 232);

Законом Мурманской области от 04.05.2000 № 194-01-ЗМО «О культуре» («Мурманский вестник», 16.05.2000, № 88);

Уставом городского округа город Мончегорск с подведомственной территорией, принятого решением Совета города Мончегорска от 28.10.2010 № 81, зарегистрированным в Управлении Министерства юстиции Российской Федерации по Мурманской области 18.11.2010 № PU 513090002010001 («Мончегорский рабочий», 07.12.2010 № 146);

постановлением администрации города Мончегорска от 23.06.2011 № 598 «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг по обращениям заявителей» (не публиковалось);

постановлением администрации города Мончегорска от 04.02.2013 № 157 «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения, действия (бездействие) администрации города Мончегорска и муниципальных учреждений, их должностных лиц, муниципальных служащих» (газета «Мончегорск официальный», 02.03.2013 № 16);

Уставом муниципального бюджетного учреждения культуры «Мончегорская централизованная библиотечная система», утверждённым постановлением администрации города Мончегорска от 19.11.2011 № 1246;

Правилами пользования библиотеками МБУ ЦБС, утверждёнными приказом директора МБУ ЦБС от 29.12.2012 № 106.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Для предоставления муниципальной услуги в режиме удалённого доступа на сайте МБУ ЦБС, а также с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственный и муниципальных услуг (функций)» и регионального портала государственных и муниципальных услуг, представление документов не требуется.

2.6.2. Для предоставления муниципальной услуги в помещении библиотеки необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность, (заявители, не достигшие возраста 14 лет, регистрируются на основании документов, удостоверяющих личность их законных представителей (поручительство родителей или лиц, их заменяющих).

2.6.3. Запрещается требовать от заявителей:

- предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление и осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

- документов и информации, находящихся в распоряжении органов, предоставляющих государственные или муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными нормативными правовыми актами, за исключением документов, предусмотренных частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

2.8. Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

Основания для приостановления и отказа в предоставлении муниципальной услуги отсутствуют.

2.9. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется без взимания платы.

2.10. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

2.10.1. Регистрация запроса о предоставлении муниципальной услуги в помещении библиотеки осуществляется в момент обращения, но не более 15 минут.

2.10.2. Регистрация запроса о предоставлении муниципальной услуги в режиме удалённого доступа на сайте МБУ ЦБС не требуется.

2.11. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги

Услуги, необходимые и обязательные для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрены.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга и услуга, предоставляемая организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги

2.12.1. Здание, в котором расположена библиотека, должно быть оборудовано отдельным входом для свободного доступа граждан.

2.12.2. Центральный вход в здание, в котором расположена библиотека, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской).

2.12.3. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

2.12.4. В помещении, в котором предоставляется муниципальная услуга, должны предусматриваться места для ожидания, информирования и приёма заявителей.

2.12.5. Приём заявителей осуществляется в отведённом для этой цели помещении, соответствующем санитарно-гигиеническим правилам и нормативам, требованиям пожарной безопасности.

2.12.6. В местах информирования обеспечивается доступ заинтересованных лиц для ознакомления с информацией не только в часы приёма, но и в рабочее время, когда приём заявителей не ведётся.

Место информирования оборудуется стендами (напольными стойками), содержащими информацию о порядке предоставления муниципальной услуги.

2.12.7. В месте ожидания устанавливаются стулья для заявителей. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 2 мест на каждое должностное лицо, осуществляющее регистрацию запроса.

В местах ожидания на столах, стендах (стойках) могут размещаться брошюры, буклеты и иная печатная продукция по вопросам предоставления муниципальной услуги.

2.12.8. Должностные лица, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, обеспечиваются личной информацией о фамилии, имени, отчестве и занимаемой должности.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

К показателям, характеризующим качество и доступность муниципальной услуги, относятся:

- срок предоставления муниципальной услуги;
- время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги;
- доступность для заявителей муниципальной услуги в электронном виде;
- количество обоснованных жалоб граждан по вопросам качества и доступности предоставления муниципальной услуги;
- удовлетворённость граждан качеством и доступностью муниципальной услуги;
- полнота, актуальность и доступность информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

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

3.1. Предоставление муниципальной услуги в помещении библиотеки включает в себя следующие административные процедуры:

3.1.1. Приём и регистрация запроса заявителя.

3.1.2. Доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек.

3.2. Последовательность административных действий при предоставлении муниципальной услуги отражена в блок-схеме (приложение № 2).

3.3. Приём и регистрация запроса заявителя.

3.3.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является личное обращение заявителя в библиотеки МБУ ЦБС (приложение № 1 к регламенту).

Должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию запроса:

- на основании представленных документов устанавливает личность заявителя;
- осуществляет запись заявителя в библиотеку путем внесения данных о заявителе в читательском формуляре;
- осуществляет ознакомление заявителя с Правилами пользования библиотеки под личную роспись в формуляре.

3.3.2. Срок выполнения административной процедуры - 15 минут.

3.3.3. Результат предоставления муниципальной услуги - регистрация запроса заявителя путем внесения данных о заявителе в формуляр.

3.4. Доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек.

3.4.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является регистрация запроса заявителя путем внесения данных о заявителе в формуляр.

Должностное лицо библиотеки разъясняет заявителю порядок самостоятельного поиска информации в базах данных и справочно-поисковом аппарате библиотеки и предоставляет заявителю возможность самостоятельно осуществить поиск информации.

В случае если заявитель самостоятельно не может осуществить поиск информации, должностное лицо библиотеки оказывает соответствующую помощь.

3.4.2. Срок выполнения административной процедуры определяется временем поиска информации в справочно-поисковом аппарате и базах данных муниципальных библиотек.

3.4.3. Результатом выполнения административной процедуры является предоставление заявителю информации о фондах библиотек в виде библиографического описания документа с указанием его местонахождения.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Контроль за исполнением административного регламента осуществляется в форме проверок. Проверки носят текущий, плановый и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителей).

4.2. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами МБУ ЦБС положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений, осуществляется путём проведения проверок директором МБУ ЦБС.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается директором МБУ ЦБС.

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

Внеплановые проверки осуществляются на основании приказа начальника отдела культуры.

Плановые проверки осуществляются на основании планов работы отдела культуры на текущий календарный год.

4.4. По результатам проведённых проверок в случае выявления фактов нарушений прав и законных интересов заявителей виновные должностные лица привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.5. Должностные лица МБУ ЦБС несут персональную ответственность за соблюдение срока и порядка предоставления муниципальной услуги.

4.6. Персональная ответственность должностных лиц МБУ ЦБС закрепляется в их должностных инструкциях.

4.7. Граждане, их объединения и организации вправе получать информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, а также направлять замечания и предложения по улучшению качества и доступности муниципальной услуги.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) отраслевого (функционального) органа или структурного подразделения администрации города, муниципального учреждения, а также муниципальных служащих и должностных лиц

5.1. Заявитель вправе подать жалобу на решение, действие (бездействие) МБУ ЦБС, его должностного лица при предоставлении муниципальной услуги (далее - жалоба).

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

- 1) нарушение срока регистрации запроса 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 Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приёме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами 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 Мурманской области, муниципальными правовыми актами;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области;
- 7) отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба на решение, действие (бездействие) МБУ ЦБС, его должностного лица рассматривается руководителем МБУ ЦБС.

Жалоба на решение, действие (бездействие) руководителя МБУ ЦБС рассматривается начальником отдела культуры.

5.4. Рекомендуемая форма жалобы приведена в приложении № 3 к административному регламенту.

5.5. Жалоба должна содержать:

- 1) наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, решения или действия (бездействия) которых обжалуются;
- 2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя и адрес (адреса) электронной почты (при наличии) а также номер (номера) контактного телефона, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- 3) сведения об обжалуемом решении, действии (бездействии) учреждения, его должностного лица;
- 4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением, действием (бездействием) учреждения, его должностного лица.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.6. В случае если жалоба подаётся через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, представляется оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность.

5.7. В досудебном (внесудебном) порядке заявитель имеет право обратиться с жалобой в письменной форме на бумажном носителе по почте, а также при проведении личного приёма граждан или в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

В электронной форме жалоба подаётся заявителем посредством:
официального сайта органов местного самоуправления города Мончегорска;
официального сайта МБУ ЦБС;
федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;
регионального портала государственных и муниципальных услуг.

5.8. Жалоба, поступившая в МБУ ЦБС в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим разделом.

При подаче жалобы в электронной форме документ, указанный в пункте 5.6 административного регламента, может быть представлен в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.9. Жалоба, поступившая в МБУ ЦБС, подлежит регистрации в журнале регистрации и учёта жалоб.

5.10. Жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня её регистрации, а в случае обжалования отказа в приёме 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 её регистрации.

5.11. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных 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 Мурманской области, а также в иных формах;

2) отказать в удовлетворении жалобы.

5.12. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днём принятия решения, указанного в подпунктах 1 - 2 пункта 5.11 административного регламента, в письменной форме.

Ответ на жалобу, поступившую в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанной в жалобе, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью должностного лица, уполномоченного на рассмотрение жалобы, вид которой установлен законодательством Российской Федерации, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

5.13. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование учреждения, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

- 2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- 3) фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя;
- 4) основания для принятия решения по жалобе;
- 5) принятое по жалобе решение;
- 6) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;
- 7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.14. В случае если доводы, изложенные в жалобе, не входят в компетенцию МБУ ЦБС, должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации поступившей жалобы обеспечивает направление жалобы в уполномоченный на её рассмотрение орган (учреждение) и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

5.15. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.16. МБУ ЦБС отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- 1) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- 2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- 3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.17. МБУ ЦБС оставляет жалобу без ответа в следующих случаях:

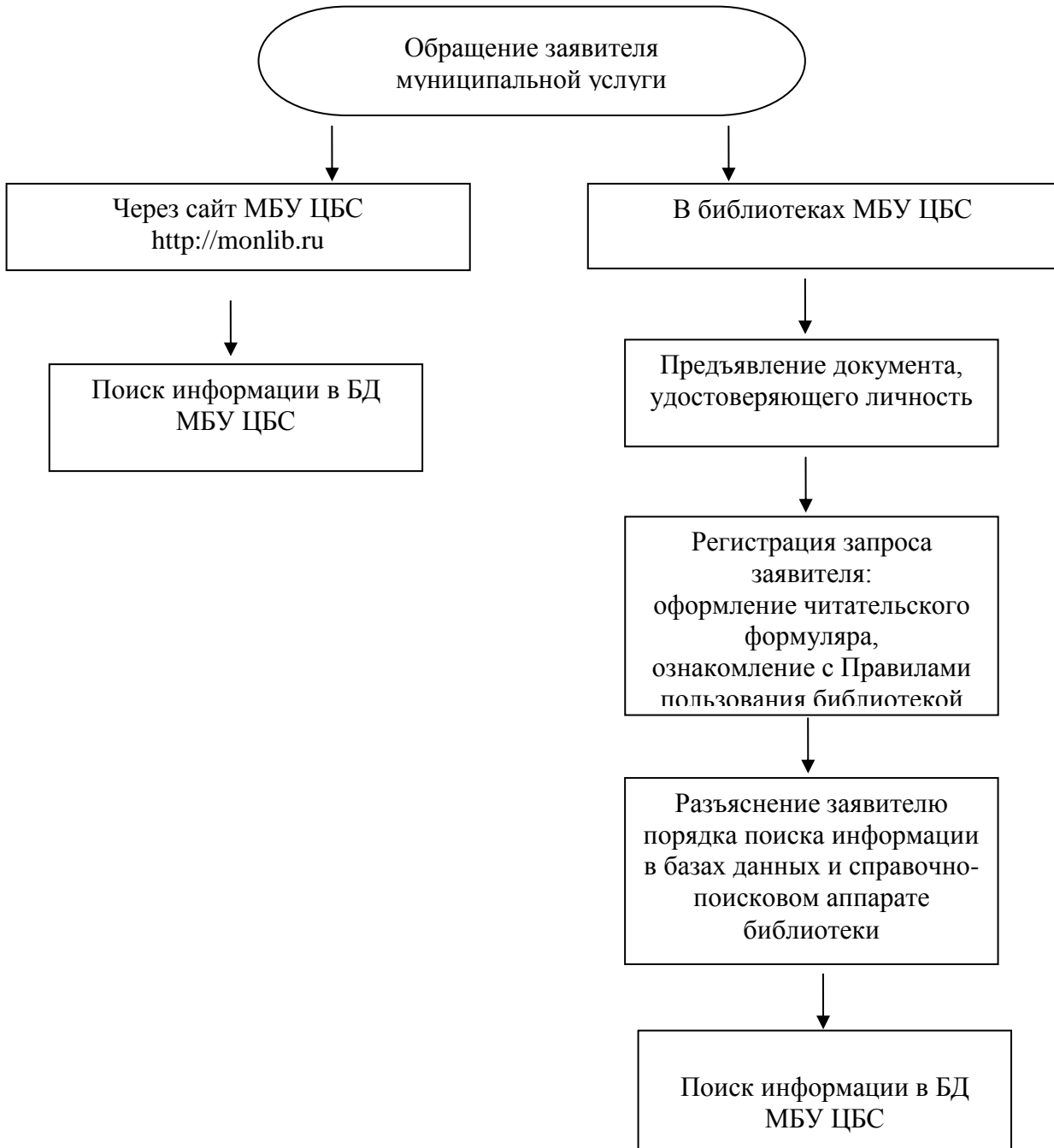
- 1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- 2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

5.18. Если заявитель не удовлетворён решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, то решения, принятые в рамках предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.

**Адреса и телефоны библиотек-филиалов муниципального бюджетного учреждения
культуры «Мончегорская централизованная библиотечная система»**

Название библиотеки	Адрес, часы работы	Телефон	Электронный адрес
Центральная городская библиотека	Проспект Metallургов, дом 27 понедельник-четверг - 12.00 - 19.00 пятница - выходной суббота, воскресенье, предпраздничные дни - 11.00 - 18.00 последний день месяца - санитарный	7-21-70, 7-39-97	monhcbs@gmail.com
Центральная детская библиотека	Проспект Metallургов, дом 39А понедельник - пятница 11.00 - 18.00 суббота - выходной воскресенье, предпраздничные дни - 11.00 - 17.00 последний день месяца - санитарный	7-27-24	monhcdb@monlib.ru
Библиотека-филиал № 3	Проспект Кирова, дом 19, корп.2 Понедельник - четверг - 12.00 - 19.00 Пятница - выходной суббота, воскресенье, предпраздничные дни - 11.00 - 18.00 последний день месяца - санитарный	7-10-12	milbiblio@monlib.ru
Детская экологическая библиотека-филиал № 4	Проспект Кирова, дом19, корп.2 понедельник - пятница - 11.00-18 суббота - выходной воскресенье, предпраздничные дни – 11.00 – 17.00 последний день месяца - санитарный	7-31-95	ecobib@monlib.ru
Центр семейного чтения (библиотека-филиал № 9)	Улица Лесная, дом 10 понедельник - четверг -12.00 - 19.00 пятница - выходной суббота, воскресенье, предпраздничные дни -11.00-18.00 последний день месяца - санитарный	5-03-07	famread@monlib.ru

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



Форма жалобы

В _____

(указывается - администрация города Мончегорска или наименование

функционального органа, структурного подразделения, муниципального учреждения)

(Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя)

(место проживания)

(почтовый адрес)

(номер (номера) контактного телефона, адрес электронной почты)

Жалоба на решение, действие (бездействие)

_____ (излагаются сведения об обжалуемом решении или действии (бездействии) с указанием наименования муниципального учреждения,

_____ должности, фамилии, имени, отчества должностного лица, решение, действие (бездействие) которых обжалуется,

_____ доводы о нарушении прав и законных интересов противоправным решением, действием (бездействием)

В подтверждение вышеизложенного, прилагаю следующие документы:

1. _____
2. _____
3. _____

" ____ " _____
(число) (месяц) (год)

_____ (подпись)

_____ (расшифровка подписи)