



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ЗАКРЫТОГО АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОДА ЗАОЗЕРСКА МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ
(АДМИНИСТРАЦИЯ ЗАТО ГОРОДА ЗАОЗЕРСКА)**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

20 апреля 2015 года

№ 272

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

В целях повышения качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых получателям муниципальных услуг, руководствуясь Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», во исполнение постановления Администрации ЗАТО города Заозерска от 16.12.2011 № 914 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций, разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг, проведения экспертизы административных регламентов предоставления муниципальных услуг», на основании статьи 44 Устава ЗАТО города Заозерска,

постановляю:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее – Административный регламент).
2. Муниципальному учреждению «Муниципальная Центральная городская библиотека» ЗАТО г. Заозерска Мурманской области (Захарова Е.Г.) обеспечить соблюдение установленных требований Административного регламента.
3. Муниципальному казенному учреждению «Информационный Центр» (Шарамко О.В.) организовать размещение настоящего постановления на официальном сайте органов местного самоуправления ЗАТО города Заозерска.
4. Муниципальному учреждению «Заозерский комитет по телевидению и печати» (Гордова Е.Б.) опубликовать в газете «Западная Лица» настоящее постановление.
5. Настоящее постановление вступает в силу после опубликования.

Глава администрации
ЗАТО города Заозерска

В.М. Урошлев

УТВЕРЖДЕН
постановлением Администрации
ЗАТО города Заозерска
от 20.04.2015 № 272

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

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования Административного регламента

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее – Административный регламент), устанавливает порядок предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее - муниципальная услуга), формы контроля за исполнением Административного регламента, порядок обжалования действий (бездействий) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, а также решений и действий (бездействий) должностных лиц.

Административный регламент разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги.

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является обеспечение доступа (отказ в обеспечении доступа) к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотеки.

1.2. Круг заявителей

1.2.1. Заявителями на предоставление муниципальной услуги (далее – Заявители) являются:

юридические и физические лица, заинтересованные в получении муниципальной услуги, либо их уполномоченные представители, вне зависимости от гражданства и места регистрации (проживания).

1.3. Порядок информирования о порядке предоставления муниципальной услуги

1.3.1. Сведения о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок), Интернет-адресе, адресах электронной почты, графиках работы Учреждения размещаются непосредственно в помещениях Учреждения, на

официальном сайте Учреждения и официальном портале органов местного самоуправления в сети Интернет, являются общедоступными и приведены в приложении № 3.

1.3.2. Заявители могут получить информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги:

- на информационных стендах в помещениях Учреждения;
- на основании письменного обращения по установленной (Приложение №2) или в свободной форме, направленного по почте, факсу или электронной почте;
- при личном обращении;
- по телефону;
- на официальном сайте Учреждения, в разделе «Виртуальная справка»;
- на официальном портале федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (<http://gosuslugi.ru>) или портала государственных и муниципальных услуг Мурманской области (<http://51.gosuslugi.ru>).

Информирование проводят специалисты Учреждения, осуществляющие обслуживание пользователей (далее – специалисты).

Информация о предоставляемой муниципальной услуге также может доводиться до заявителей посредством средств массовой информации, с помощью информационных материалов (плакаты, буклеты, листовки, памятки), размещаемых в помещениях Учреждения и на других площадках

1.3.3. Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

1.3.4. На информационных стендах и официальном сайте учреждения подлежит размещению следующая информация:

- сведения о перечне предоставляемых муниципальных услуг;
- правила пользования Библиотекой;
- настоящий административный регламент;
- фамилия, имя, отчество, должность лица, ответственного за прием жалоб на действия (бездействие) лиц, осуществляющих предоставление муниципальной услуги, график его работы;
- телефон, адрес электронной почты, по которым можно сообщить о нарушении должностным лицом положений настоящего Регламента.

1.3.5. При ответах на телефонные звонки и на устные обращения Специалист, ответственный за информирование, подробно информирует обратившихся по вопросам предоставления муниципальной услуги в пределах своей компетенции.

Ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности лица, принявшего телефонный звонок.

Максимальное время выполнения действия - 15 минут.

Если Специалист не может дать ответ самостоятельно, он обязан переадресовать (перевести) Заявителя к другому должностному лицу, либо сообщить ему телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

По телефону Специалист предоставляет информацию по следующим вопросам:

- сведения о местонахождении учреждения и графике его работы;
- сведения о способах предоставления муниципальной услуги;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых в

ходе предоставления муниципальной услуги.

Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги должна представляться Заявителям оперативно, быть четкой, достоверной, полной.

1.3.6. Письменные разъяснения даются при наличии письменного обращения Заявителя. Исполнитель направляет ответ письмом, электронной почтой, факсом в зависимости от способа обращения Заявителя за консультацией или способа доставки, указанного в письменном обращении Заявителя.

1.3.7. Информация об отказе в предоставлении муниципальной услуги выдается Заявителю при его личном обращении или направляется заказным письмом, электронной почтой, факсом в зависимости от способа доставки, указанного в письменном обращении Заявителя.

1.3.8. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги через «Виртуальную справку» официального сайта учреждения осуществляется в рабочие дни в соответствии с графиком работы учреждения. Ответ должен содержать фамилию, имя, отчество и должность специалиста, ответившего на обращение. Ответ на обращение формулируется в срок не более 3 рабочих дней с момента обращения.

1.3.9. При консультировании Заявителя исполнитель муниципальной услуги обязан:

- давать полный, точный и понятный ответ на поставленные вопросы;
- воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в объективном исполнении должностных (служебных) обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций;
- соблюдать права и законные интересы заявителя.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».

2.2. Наименование муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляет «Муниципальная Центральная городская библиотека» ЗАТО г.Заозерска Мурманской области (далее Учреждение).

2.2.2. При предоставлении муниципальной услуги Учреждение осуществляет взаимодействие с физическими и юридическими лицами, либо их уполномоченными представителями, заинтересованными в получении муниципальной услуги.

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

2.3.1. Обеспечение доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотеки.

2.3.2. Направление Заявителю Уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Перечень правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

– Конституцией Российской Федерации (Конституция Российской Федерации. Официальный текст. – М.: Издательство НОРМА, 2001. – 128 с.; www.constitution.ru);

– Федеральным законом Российской Федерации от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации» от 06.10.2003 № 40 ст. 3822; www.consultant.ru);

– Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» («Собрание законодательства Российской Федерации», 1995, №1, Ст. 2; www.library.ru);

– Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документа», («Собрание законодательства Российской Федерации», 1995, №1, Ст. 1; www.zaki.ru);

– Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», («Собрание законодательства Российской Федерации», 2006, №31, Ст. 3451; www.rg.ru);

– Федеральным законом Российской Федерации от 25.07.2002 № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, № 30, Ст.3031; www.consultant.ru)

– Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», («Собрание законодательства Российской Федерации», 2006, №31, Ст. 3448; www.rg.ru);

– Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2010 № 210–ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», («Собрание законодательства Российской Федерации», 2010, №31, Ст. 4179; www.rg.ru);

– Уставом ЗАТО города Заозерска Мурманской области;

– Положением «О библиотечном обслуживании в ЗАТО г.Заозерске», принятом Решением Совета депутатов ЗАТО г.Заозерска от 05.05.2006 № 12-1580, (Западная Лица, 2006, № 35, с. 3; www.zatozaozersk.ru);

– Постановлением Администрации ЗАТО города Заозерска от 22.02.2011 № 101 «Об утверждении порядка определения платы за оказание бюджетными учреждениями муниципального образования ЗАТО города Заозерска муниципальных услуг (выполнение работ), относящихся к основным видам деятельности бюджетного учреждения, для граждан и юридических лиц», (Западная Лица, 2011, № 8, с. 3; www.zatozaozersk.ru);

– Постановлением Администрации ЗАТО города Заозерска от 16.12.2011 № 914 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций, разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг, проведения экспертизы административных регламентов предоставления муниципальных услуг», (Западная Лица, 2011, № 51, с. 13);

– Распоряжением Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах», (www.referent.ru);

– Модельным стандартом деятельности публичной библиотеки, принятым Российской библиотечной ассоциацией 22.05.2008, (www.okrplib.ru).

2.5. Срок предоставления муниципальной услуги

2.5.1. В помещениях учреждения муниципальная услуга предоставляется в режиме работы учреждения.

2.5.2. Максимальный срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 5 рабочих дней со дня регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги.

2.5.3. Максимальное время ожидания Заявителей в очереди при личном обращении не должно превышать 15 минут.

Время ожидания в очереди на прием к специалисту Учреждения для получения консультации не должно превышать 15 минут.

Максимальная продолжительность индивидуального устного консультирования специалистом Учреждения не должна превышать 15 минут.

2.5.4. Максимальное время ожидания в очереди при получении результатов предоставления муниципальной услуги при личном обращении Заявителя не должно превышать 15 минут.

2.5.5. Срок регистрации письменного запроса по вопросам предоставления муниципальной услуги – 1 рабочий день.

2.5.6. Через сеть Интернет муниципальная услуга предоставляется круглосуточно без ограничения по времени.

2.6. Перечень документов, предоставляемых Заявителем

2.6.1. Для получения муниципальной услуги через официальный сайт Учреждения или на "Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)" (<http://gosuslugi.ru>), портале государственных и муниципальных услуг Мурманской области (<http://51.gosuslugi.ru>) предоставления каких-либо документов не требуется.

2.6.2. Для получения муниципальной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных собственной генерации в помещениях учреждения предоставления каких-либо документов не требуется.

2.6.3. Для получения муниципальной услуги по предоставлению доступа к базам данных, не генерируемых учреждением, требуется оформление читательского формуляра.

Для оформления читательского формуляра Заявители предоставляют следующие документы:

- при первичном обращении за услугой в помещениях учреждения в течение календарного года, в соответствии с правилами пользования библиотекой и внутренними нормативными актами, Заявители представляют документы, удостоверяющие личность, для оформления читательского формуляра. За несовершеннолетних в возрасте до 14 лет документы, удостоверяющие личность, предъявляют их законные представители и заполняют Поручительство (Приложение № 1). При повторном обращении в помещениях учреждения в течение календарного года документы не предоставляются.

2.7. Перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги, отказа в приеме документов и предоставлении муниципальной услуги

2.7.1. Основанием для приостановления предоставления муниципальной услуги является:

- волеизъявление получателя муниципальной услуги, выраженное в письменной форме;
- технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с доступом в сеть Интернет (при предоставлении муниципальной услуги по средствам электронной связи - сети Интернет);

2.7.2. Предоставление муниципальной услуги приостанавливается на срок, необходимый для устранения неполадок.

2.7.3. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не установлено.

2.7.4. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- отсутствие документов, требуемых настоящим Административным регламентом;

- нарушение Правил пользования библиотекой;
- отсутствие запрашиваемой базы данных в учреждении;
- несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;
- запрашиваемый заявителем вид информирования не предусмотрен настоящим Административным регламентом;

- обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- текст электронного (письменного) обращения не поддается прочтению;
- завершение установленной законом процедуры ликвидации учреждения, оказывающего муниципальную услугу, решение о которой принято учредителем;

- форс-мажорные обстоятельства, указанные в гражданском законодательстве Российской Федерации.

2.7.5. Отказ в предоставлении услуги по другим основаниям не допускается.

2.8. Другие положения, характеризующие требования к предоставлению муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.9. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

2.9.1. Здание (строение), в котором осуществляется предоставление муниципальной услуги должно располагаться с учетом пешеходной доступности для заявителей (не более 10-15 минут пешком).

2.9.2. Учреждение может размещаться в специальном, отдельно стоящем здании, или в блок-пристройке к жилому или общественному зданию, а также в специально приспособленном помещении жилого или общественного здания.

2.9.3. Помещения Учреждения, в которых расположены структурные подразделения, непосредственно участвующие в предоставлении муниципальной услуги, должны соответствовать всем требованиям к обеспечению безопасности труда.

2.9.4. Площадь, занимаемая Учреждением, должна обеспечивать размещение сотрудников и пользователей в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами. По состоянию основные и дополнительные помещения

должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (температурный режим, влажность, освещенность, запыленность, загрязненность, шум, электромагнитные поля, электромагнитные излучения).

2.9.5. Прилегающая к входу в учреждение территория должна быть благоустроена (обеспечены чистота прилегающей территории и свободные подходы к учреждению).

2.9.6. Центральный вход в Учреждение должен быть оборудован информационной вывеской, содержащей следующую информацию:

- полное наименование Учреждения;
- график работы.

2.9.7. Места информирования, предназначенные для ознакомления Заявителей с информационными материалами, должны быть оборудованы:

- информационными стендами;
- стульями и столами.

Информационные стенды должны содержать:

- порядок предоставления муниципальной услуги;
- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- образцы заполнения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- сроки предоставления муниципальной услуги.

2.9.8. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для Заявителей и оптимальным условиям работы специалистов.

2.9.9. Места приема Заявителей должны быть оборудованы информационными вывесками с указанием:

- фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием;
- времени приема.

2.9.10. Рабочее место специалиста, предоставляющего муниципальную услугу, должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных и оргтехникой.

2.9.11. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о Заявителе, одним специалистом одновременно ведется прием только одного Заявителя. Консультирование и (или) прием двух и более Заявителей не допускается.

2.9.12. Вход и выход из помещения для предоставления муниципальной услуги оборудуются соответствующими указателями.

2.9.13. В местах предоставления муниципальной услуги на видном месте размещаются схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и сотрудников Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

2.9.14. Помещение должно быть оборудовано:

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системами вентилирования (кондиционирования) воздуха;
- средствами оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.9.15. В Учреждении, предоставляющем муниципальную услугу, должны быть предусмотрены следующие помещения:

- а) основные помещения – залы для обслуживания пользователей на абонементе, читальные залы; помещения для хранения фондов;
- б) дополнительные помещения – административные и хозяйственные, доступные места общественного пользования (туалеты) и хранения верхней одежды посетителей.

2.10. Показатели качества и доступности муниципальной услуги

Основными показателями оценки качества предоставления муниципальной услуги являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- не превышение срока предоставления муниципальной услуги;
- полное удовлетворение запросов заявителей или их законных представителей в получении муниципальной услуги
- наличие в Учреждении, предоставляющем муниципальную услугу, книги регистрации жалоб на качество предоставляемой муниципальной услуги (книга должна находиться в месте, доступном для получателей муниципальной услуги);
- количество обоснованных письменных жалоб на некачественное предоставление услуги;
- укомплектованность штата Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;
- обеспечение оргтехникой.

Информирование проводится в форме индивидуального устного или письменного информирования. Информирование осуществляется на русском языке.

Система индикаторов качества оказания муниципальной услуги приведена в таблице 1:

Таблица 1

Система индикаторов качества муниципальной услуги

№	Индикаторы качества муниципальной услуги	Единица измерения	Значение индикатора
1	Не превышение срока предоставления муниципальной услуги	Дней	3
2	Наличие книги регистрации жалоб на качество предоставляемой муниципальной услуги	Да/нет	да
3	Количество обоснованных письменных жалоб на некачественное предоставление услуги	Количество жалоб	0
4	Укомплектованность штата, не менее	%	50
5	Обеспечение оргтехникой, не менее	%	50

Основными показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

- время ожидания предоставления муниципальной услуги;
- график работы Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;
- место расположения Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

Система индикаторов доступности предоставления муниципальной услуги приведена в таблице 2:

Таблица 2

Система индикаторов доступности муниципальной услуги

№	Индикаторы качества муниципальной услуги	Единица измерения	Значение индикатора
1	Заявители, ожидавшие в очереди при подаче документов не более 15 минут	%	100
2	Заявители, удовлетворенные графиком работы органа, предоставляющего муниципальную услугу	%	90
3	Заявители, удовлетворенные местом расположения органа, предоставляющего муниципальную услугу	%	90

Руководитель Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, обязан организовать информационное обеспечение процесса предоставления муниципальной услуги и внутренний контроль за исполнением требований настоящего Административного регламента.

2.11. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

2.11.1. Предоставление муниципальной услуги в электронной форме осуществляется на базе информационных систем, включая государственные и муниципальные информационные системы, составляющие информационно-технологическую и коммуникационную инфраструктуру.

2.11.2. При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме Заявителям обеспечивается возможность:

- получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте учреждения и "Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций);
- копирования электронной формы обращения о предоставлении информации по порядку предоставления муниципальной услуги;
- получения сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги;

- получения результата предоставления муниципальной услуги, если иное не установлено федеральным законом;

2.11.3. При предоставлении муниципальной услуги в электронном виде должны соблюдаться те же требования, которые предъявляются для оказания услуги в устном и письменном виде. Бланки документов заявитель может получить в электронном виде на официальном интернет-сайте органов местного самоуправления ЗАТО города Заозерска <http://www.zatozaozersk.ru> или на сайте Учреждения <http://www.bibliozaozersk.ru>.

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. Общие положения

3.1.1 Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- консультирование специалистом Учреждения, выполняющим функции дежурного консультанта, заявителей по использованию справочно-поискового аппарата, баз данных, методике самостоятельного поиска документов;
- предоставление Заявителю доступа к справочно – поисковому аппарату библиотек, базам данных;
- поиск необходимой информации (в случае сложной справки, с использованием системы МБА).

3.1.2. С целью обеспечения предоставления муниципальной услуги в электронном виде, Учреждение размещает на своем официальном сайте справочно-поисковый аппарат учреждения, базы данных (в разделе Электронный каталог). Предоставление информации, размещенной на официальном сайте Учреждения, осуществляется в круглосуточном режиме.

3.1.3. Последовательность действий по предоставлению муниципальной услуги отражена в блок-схеме (Приложение № 5).

3.2. Консультирование Заявителя по использованию справочно-поискового аппарата библиотеки, баз данных

3.2.1. Специалист учреждения (библиотекарь, библиограф) в вежливой и корректной форме консультирует Заявителя по использованию справочно-библиографического аппарата библиотеки, баз данных, по методике самостоятельного поиска информации и документов.

Максимальное время консультирования специалистом Заявителя по использованию справочно-библиографического аппарата, баз данных – 15 минут. Максимальный срок ожидания в очереди для обращения к сотруднику-консультанту составляет 15 минут;

3.2.2. Результатом исполнения данной административной процедуры является получение Заявителем библиографической консультации.

3.3. Предоставление Заявителю доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных

3.3.1. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и электронным базам данных осуществляется в течение 15 минут с момента обращения Заявителя.

3.3.2. Пользование муниципальной услугой осуществляется в течение установленного учреждением режима рабочего времени.

3.3.3. При наличии очереди на доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных в помещении Учреждения непрерывное время пользования справочно-библиографическим аппаратом и базами данных для Заявителей ограничено до 40 минут.

3.3.4. Результатом исполнения данной административной процедуры является предоставление Заявителю доступа к справочно – поисковому аппарату библиотек, базам данных.

3.4. Поиск необходимой информации (в случае сложной справки, с использованием системы МБА)

3.4.1. Основанием для начала процедуры поиска необходимой информации является получение специалистом Учреждения (библиографом) письменного запроса.

3.4.2. Специалист Учреждения осуществляет формирование требуемой информации.

Максимальная длительность выполнения действия составляет 5 дней со дня получения специалистом учреждения запроса.

3.4.3. Специалист учреждения, уполномоченный предоставлять муниципальную услугу:

1) формирует информацию. Максимальный срок выполнения действия составляет 30 минут. Действие совершается в день установления наличия

запрашиваемой информации;

- 2) подписывает информацию;
- 3) доводит информацию до заявителя.

3.4.4. Информация, представляемая Заявителю, содержит следующие данные о запрашиваемом издании:

- 1) автор;
- 2) заглавие;
- 3) ISBN;
- 4) место издания;
- 5) год издания;
- 6) издательство;
- 7) объем документа (в страницах или мегабайтах);
- 8) местонахождение документа (в виде краткого названия библиотеки – держателя издания и/или шифра хранения конкретной библиотеки)

3.4.5. Критерием принятия решения по данной административной процедуре является полное соответствие и достоверность предоставляемой информации содержанию запроса Заявителя.

3.4.6. Результатом исполнения данной административной процедуры является получение Заявителем запрашиваемой информации.

3.5. Порядок предоставления муниципальной услуги

3.5.1. Процесс предоставления муниципальной услуги при личном обращении заявителей в учреждение начинается в момент обращения заявителя к сотрудникам-консультантам или непосредственно к справочно-поисковому аппарату, расположенному в специально оборудованных помещениях учреждения.

3.5.2. Процесс предоставления муниципальной услуги в электронном виде в помещениях учреждения начинается при обращении заявителя к сотрудникам-консультантам или непосредственно к автоматизированным рабочим местам с доступом к справочно-поисковому аппарату, расположенным в специально оборудованных помещениях учреждения. Заявитель вводит в поисковое поле соответствующий запрос, после автоматизированной обработки которого сервер выдает сформированный ответ (выводит на экран соответствующую информацию об обнаружении или не обнаружении информации). Максимальный срок предоставления муниципальной услуги зависит только от возможности пропускного канала сети Интернет в той точке доступа, откуда осуществляется подключение к серверу Учреждения, от загруженности сервера.

Предоставление доступа к электронным базам данных, не генерируемым учреждением, в специализированных помещениях учреждения включает в себя:

- регистрацию (перерегистрацию) заявителя на предоставление муниципальной услуги для оформления читательского формуляра;

- авторизацию заявителя на предоставление муниципальной услуги для доступа к базам данных;
- занесение специалистом учреждения сведений о заявителе на предоставление муниципальной услуги в соответствующую базу данных (в случае необходимости);
- предоставление пароля заявителю на предоставление муниципальной услуги для доступа к базе данных (в случае необходимости);
- консультирование по методике эффективного поиска информации;

пользование заявителем базами данных (ввод запроса и получение ответа сервера).

3.5.3. Процесс предоставления муниципальной услуги в электронном виде при самостоятельном обращении заявителей на официальный сайт учреждения начинается с перехода по ссылке с главной страницы официального сайта на страницу доступа к электронным каталогам и базам данных, где заявитель самостоятельно получает доступ к автоматизированной системе, предназначенной для получения муниципальной услуги, и вводит в специальное поле соответствующий запрос, после автоматизированной обработки которого сервер выдает сформированный ответ (выводит на экран соответствующую информацию об обнаружении или не обнаружении информации). Максимальный срок предоставления муниципальной услуги зависит только от возможности пропускного канала сети Интернет в той точке доступа, откуда осуществляется подключение к серверу Учреждения, от загрузки сервера.

3.5.4. Для получения муниципальной услуги в электронном виде при самостоятельном обращении заявителей на «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://gosuslugi.ru>), портале государственных и муниципальных услуг Мурманской области (<http://51.gosuslugi.ru>) (при обращении через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр)¹ заявитель проходит процедуру регистрации на портале для получения пароля, на основании которого осуществляется допуск в личный кабинет заявителя на портале. После регистрации заявитель выбирает муниципальную услугу из каталога услуг и самостоятельно получает доступ к автоматизированной системе, предназначенной для получения услуги.

3.7. Требования к организации процесса предоставления муниципальной услуги в электронной форме

3.7.1. Получение муниципальной услуги в электронной форме осуществляется через официальный сайт и/или локальные сети Учреждения;

3.7.2. Справочно-поисковый аппарат и базы данных обновляются регулярно;

¹ При условии расположения многофункционального центра на территории муниципального образования

3.7.3. Поисковые системы справочно-поискового аппарата и баз данных должны иметь несколько поисковых полей для обеспечения удобства поиска;

3.7.4. В электронном виде через сеть Интернет муниципальная услуга предоставляется круглосуточно, ежедневно, бесплатно, вне зависимости от географического расположения и типа транспортного канала пользователя при условии, что скорость доступа пользователя в сеть Интернет не менее 256 кбит/с.

3.7.5. Муниципальная услуга считается качественно оказанной, если заявителю в установленные сроки предоставлена запрашиваемая им информация или дан мотивированный ответ о невозможности её выполнения по причинам, перечисленным в пункте 2.7. настоящего Регламента;

3.7.6. В случае если запрашиваемая база данных отсутствует в Учреждении, Заявителю должна быть выдана информация о месте её нахождения (размещения) или даны рекомендации по её поиску.

4. Порядок и формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением административного регламента 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) сотрудников Учреждения.

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

4.3. Текущий контроль путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений настоящего Административного регламента осуществляется комиссией, утвержденной приказом директора Учреждения.

По результатам проверок, анализа должны быть осуществлены необходимые меры по устранению недостатков в предоставлении муниципальной услуги.

Плановые проверки могут проводиться не чаще, чем 1 раз в полугодие и не реже, чем 1 раз в три года.

4.4. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде протокола, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

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

4.6. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации о ней по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте, на официальном

портале органов местного самоуправления ЗАТО города Заозерска.

4.7. Должностные лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, в том числе за консультирование, несут персональную ответственность за предоставление муниципальной услуги.

4.7.1. Ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях.

Должностное лицо, ответственное за консультирование и информирование граждан, несет персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования.

Должностное лицо, ответственное за прием и подготовку документов, несет персональную ответственность за правильность выполнения административных процедур по приему и рассмотрению документов.

Должностное лицо, ответственное за принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги, несет персональную ответственность за правильность вынесенного соответствующего решения.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц

5.1. Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) Учреждения, его должностных лиц 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, настоящим Административным регламентом;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, настоящим Административным регламентом, 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, настоящим Административным регламентом;

6) затребование с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами, настоящим Административным регламентом;

5.3. Жалоба рассматривается Учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, при нарушении порядка предоставления муниципальной услуги, вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица.

~~Жалобы на решения, принятые руководителем Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в исполнительный орган муниципальной власти, осуществляющий контроль по переданным полномочиям в соответствующей сфере.~~

5.4. Рекомендуемая форма жалобы приведена в приложении № 4 к Административному регламенту. Жалоба должна содержать:

- наименование Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- 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;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

5.5. В досудебном (внесудебном) порядке Заявители имеют право обратиться с жалобой в Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, в письменной форме по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого (регионального) портала государственных и муниципальных услуг (далее – единый портал, региональный портал), а также при проведении личного приема Заявителя.

Прием жалоб осуществляется:

**«Муниципальная Центральная городская библиотека» ЗАТО г.Заозерска
Мурманской области**

184310 Мурманская область, г. Заозерск, ул. Флотская. д.1

Электронный адрес: mcgb@mail.ru

Телефон: 8(81556) 31484

Сектор по делам молодежи, культуры и спорта Администрации ЗАТО города Заозерска

184310 Мурманская область, г. Заозерск, пер. Школьный д. 1, каб. 33

Электронный адрес Сектора: E-mail: soprano@com.mels.ru.

Телефон: 8(81556) 31503

Глава администрации ЗАТО города Заозерска:

184310 Мурманская область, г. Заозерск, пер. Школьный д.1.

E-mail: zaozadm@com.mels.ru.

Телефон: 8(81556) 31500, факс: 8(81556)31501

Адрес официального интернет-сайта органов местного самоуправления ЗАТО города Заозерска: <http://www.zatozaozersk.ru>.

Жалоба может быть подана Заявителем через многофункциональный центр².

При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в орган, предоставляющий муниципальную услугу в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющий муниципальную услугу (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с Административным регламентом Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, заключившим соглашение о взаимодействии.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в органе, предоставляющем муниципальную услугу.

В электронной форме жалоба может быть подана Заявителем посредством:

- информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу;
- федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал);
- регионального портала государственных и муниципальных услуг (далее - региональный портал).

Адреса для направления жалоб в электронном виде:

- e-mail Учреждения: mcgb@mail.ru
- e-mail Администрации ЗАТО города Заозерска: zaozadm@com.mels.ru
- интернет-портал государственных и муниципальных услуг (<http://gosuslugi.ru>), а также региональный интернет-портал государственных и муниципальных услуг Мурманской области (<http://51.gosuslugi.ru>);

² При условии расположения многофункционального центра на территории муниципального образования

5.6. Жалоба, поступившая в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 5.8.3 Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность Заявителя, не требуется.

5.7. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу обеспечивает:

- оснащение мест приема жалоб;
- информирование Заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах, на региональном портале;
- консультирование Заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;
- заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;

5.8. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решения и действия (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц является получение от Заявителя жалобы в письменной форме (в том числе при личном приеме) или в электронном виде.

5.8.1. Руководитель Учреждения проводит личный прием Заявителей по предварительной записи.

5.8.2. Запись Заявителей проводится служащим Учреждения при личном обращении, при обращении по электронной почте или с использованием средств телефонной связи, который информирует Заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

При личном приеме Заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. На основании этого документа должностное лицо, ответственное за организацию личного приема граждан, оформляет карточку личного приема гражданина (в бумажном и (или) электронном виде) и заносит в нее содержание жалобы Заявителя.

5.8.3. В случае если жалоба подается через представителя Заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени Заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на

осуществление действий от имени Заявителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью Заявителя и подписанная руководителем Заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.8.4. Заявитель имеет право запросить в Учреждении, предоставляющем муниципальную услугу, информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.8.5. Письменные жалобы граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации в порядке делопроизводства и рассмотрению в установленном Административным регламентом порядке.

5.8.6. Служащий Учреждения, ответственный за делопроизводство, в день получения письменной жалобы, в том числе в электронной форме:

- распечатывает жалобу, поступившую в электронной форме;
- вносит в журнал учета входящей документации: порядковый номер записи (входящий номер); дату и время приема жалобы с точностью до минуты; фамилию и инициалы имени и отчества (наименование) Заявителя; общее количество документов и общее количество листов в документах;
- проставляет на жалобе входящий номер (идентичный порядковому номеру записи в журнале учета входящей документации); при последующей работе с жалобой на всех этапах его рассмотрения обязательна ссылка на входящий номер;
- оформляет расписку в двух экземплярах, один из которых передает заявителю (при поступлении документов почтой направляет заявителю расписку почтой в день регистрации жалобы), второй экземпляр прикладывает к поступившей жалобе.

Расписка должна содержать следующую информацию:

- а) дата представления жалобы;
- б) фамилия и инициалы имени и отчества (наименование) заявителя;
- в) перечень документов, с указанием их наименования и реквизитов;
- г) количество листов в каждом документе;
- д) входящий номер;
- е) фамилия, инициалы имени и отчества и должность лица, принявшего документы и его подпись;
- ж) телефон, электронная почта, по которой заявитель может узнать о стадии рассмотрения документов.

Служащий Учреждения, ответственный за делопроизводство, в течение одного рабочего дня со дня регистрации жалобы передает принятую жалобу с распиской о

принятии руководителю Учреждения.

5.8.7. Получив письменную жалобу Заявителя руководитель Учреждения назначает служащего Учреждения, ответственного за рассмотрение жалобы.

5.8.8. Служащий Учреждения, ответственный за рассмотрение жалобы, рассматривает жалобу и случае, если доводы, изложенные в жалобе, входят в компетенцию органа, предоставляющего муниципальную услугу, подготавливает проект решения об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении, а также проект мотивированного письменного ответа о принятом муниципальным служащим, ответственным за рассмотрение жалобы, решении о результатах рассмотрения жалобы, и передает их на подпись руководителю Учреждения.

5.8.9. По результатам рассмотрения жалобы руководитель Учреждения принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Указанное решение принимается в форме акта Учреждения.

Не позднее дня, следующего за днем принятия одного из указанных решений Заявителю в письменной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. По желанию Заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы служащего Учреждения и (или) руководителя Учреждения, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.9. Жалоба, поступившая в Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, подлежит рассмотрению служащим Учреждения, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа должностного лица Учреждения, в приеме документов у Заявителя - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Ответ на жалобу, поступившую в Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу или должностному лицу в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанной в жалобе, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы служащего Учреждения и (или) руководителя Учреждения, вид которой установлен законодательством Российской Федерации, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

5.10. В ответе по результатам рассмотрения жалобы уполномоченным на рассмотрение жалобы служащим Учреждения указываются:

- наименование Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество служащего, принявшего решение по жалобе;

- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о служащем Учреждения, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или наименование Заявителя;

- основания для принятия решения по жалобе;

- принятое по жалобе решение;

- в случае если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.11. В случае если доводы, изложенные в жалобе не входят в компетенцию Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, служащий Учреждения, ответственный за рассмотрение, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации обеспечивает направление жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган (учреждение) и в письменной форме информирует Заявителя о перенаправлении жалобы.

5.12. При удовлетворении жалобы Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче Заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления служащий Учреждения, ответственный за рассмотрение жалобы, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.14. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Административного регламента в отношении того же Заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.15. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить Заявителю,

направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом или о необходимости предоставления жалобы в надлежащем виде, в следующих случаях:

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

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

5.17. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействие) должностных лиц, а также решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть оспорены в судебном порядке в трехмесячный срок, исчисляемый со дня, когда заявителю стало известно о таком решении, действии (бездействии).

5.18. Если лицо полагает, что нарушены его законные права и интересы в сфере предпринимательской и иной экономической деятельности, оно вправе обратиться в арбитражный суд в порядке искового производства. В случае же, если лицо полагает, что нарушены его права и свободы, оно вправе обратиться в суд общей юрисдикции.

Приложение № 1

к административному регламенту предоставления
муниципальной услуги «Предоставление доступа к
справочно-поисковому аппарату библиотек, базам
данных», утвержденному Постановлением
Администрации ЗАТО города Заозерска

от 20.04.2015 № 272

ПОРУЧИТЕЛЬСТВО РОДИТЕЛЕЙ

Я гр. _____
(ФИО)

прошу записать в библиотеку моего сына (дочь)

Фамилия _____

Имя _____

Обязуюсь нести ответственность за чистоту и сохранность библиотечных книг.

В случае утери возместить стоимость издания в соответствии с Правилами пользования библиотекой.

О СЕБЕ СООБЩАЮ:

адрес _____

№ паспорта _____

место работы _____

телефон _____

Я предоставляю свои персональные данные и даю согласие на их обработку на условиях конфиденциальности, соблюдения моих прав на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, соблюдения требований Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных» в части прав субъекта персональных данных.

_____ « ____ » _____ 20 ____ г.

Приложение № 2

к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, библиотек, базам данных», утвержденному Постановлением Администрации ЗАТО города Заозерска

от 20.04.2015 № 272

Образец письменного обращения (запрос)

Руководителю «Муниципальной Центральной городской библиотеки» ЗАТО г.Заозерска Мурманской области

_____ отдел _____
(название библиотеки)

*Ф.И.О. (наименование) заявителя _____

*Почтовый адрес _____

Индекс: _____ / _____

Адрес электронной почты (при наличии) _____
@ _____

Контактный телефон (при наличии) _____

ЗАЯВЛЕНИЕ.

Прошу предоставить мне информацию о наличии (перечне) Оцифрованных изданий из фонда библиотеки и порядке доступа к ним.

Информацию прошу предоставить следующим способом (нужное подчеркнуть):

- выслать по указанному адресу;
- отправить на указанный адрес электронной почты;
- получу лично в руки _____

(указать библиотеку получения)

« _____ » _____ 20 ____ г. в _____ час.

(указать желаемую дату и время получения)

Подпись заявителя _____ / _____ /
фамилия, инициалы

_____ дата _____

Я предоставляю свои персональные данные и даю согласие на их обработку на условиях конфиденциальности, соблюдения моих прав на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, соблюдения требований Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных» в части прав субъекта персональных данных.

_____ « _____ » _____ 20 ____ г.

Приложение № 3

к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-
поисковому аппарату библиотек, базам
данных», утвержденному
Постановлением Администрации
ЗАТО города Заозерска

от

20.04.2015 № 272

«Муниципальная Центральная городская библиотека»**ЗАТО г.Заозерска Мурманской области**

184310 Мурманская область, г. Заозерск, ул. Флотская, д. 1.

Электронный адрес: E-mail: mcgb@mail.ru

Телефон: 8(81556) 31484

Почтовый адрес МУ МЦГБ ЗАТО г. Заозерска:

184310 Мурманская область, г. Заозерск, ул. Флотская, д. 1.

Директор МУ МЦГБ

Захарова Екатерина Григорьевна

График работы МУ МЦГБ:

	часы работы	
Понедельник	с 09.00 до 17.15	
Вторник	с 09.00 до 17.15	
Среда	с 09.00 до 17.15	
Четверг	с 09.00 до 17.15	
Пятница	с 09.00 до 16.30	
Суббота		Выходной день
Воскресенье		Выходной день

Отдел обслуживания МУ МЦГБ ЗАТО г.Заозерска

184310 Мурманская область, г. Заозерск, ул. Флотская, д. 1.

Телефон: 8 (881556) 3 14 76

Электронный адрес: E-mail: mcgb_lib@mail.ru, mcgb_oo@mail.ru**График работы Отдела обслуживания:**

	часы работы	
Понедельник	с 11.00 до 20.00	
Вторник	с 11.00 до 20.00	
Среда	с 11.00 до 20.00	
Четверг	с 11.00 до 20.00	
Пятница		Выходной день

Суббота	с 11.00 до 20.00
Воскресенье	с 11.00 до 20.00

Отдел детской книги

184310 Мурманская область, г. Заозерск, пер. Школьный, д. 6.

Электронный адрес: E-mail: detfil_mcgb@mail.ru

Телефон: 8(81556) 331297

График работы Отдела детской книги:

	часы работы	
Понедельник	с 10.00 до 18.00	
Вторник	с 10.00 до 18.00	
Среда	с 10.00 до 18.00	
Четверг	с 10.00 до 18.00	
Пятница	с 10.00 до 18.00	
Суббота		Выходной день
Воскресенье	с 11.00 до 17.00	
Перерыв на обед с 14.00 до 15.00		

Приложение № 4

к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных», предоставляемой «Муниципальная Центральная городская библиотека» ЗАТО г.Заозерска Мурманской области, в которой размещено муниципальное задание (заказ), утвержденному Постановлением Администрации ЗАТО города Заозерска

от 20.04.2015 № 272

В _____

(Наименование органа, в который подается жалоба)

(ФИО руководителя органа, в который подается жалоба)

(Ф.И.О. заявителя)

(Почтовый адрес, телефон, E-mail)

Жалоба на решение и (или) действие (бездействие) Учреждения, его должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги

Я, _____,
(Ф.И.О. заявителя)

проживающий по адресу:

(индекс, город, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени

(своего или Ф.И.О. лица, которого представляет заявитель)

на нарушение при предоставлении муниципальной услуги _____

допущенное _____

(наименование организации, допустившей нарушение)

в части следующих требований:

1. _____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

2. _____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

3. _____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

обратная сторона жалобы

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

обращение к сотруднику организации, оказывающей услугу _____ (да/нет)
обращение к руководителю организации, оказывающей услугу _____ (да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1.Официальное письмо организации, оказывающей услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы _____ (да/нет)

2.Официальное письмо организации, оказывающей услугу, об отказе в удовлетворении требований заявителя _____ (да/нет)

3.Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем организации, оказывающей услугу _____ (да/нет).

5. _____

6. _____

Копии имеющихся документов, указанных в п. 1-3 прилагаю к жалобе _____ (да/нет)
Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

Ф.И.О. _____

паспорт серия _____ № _____

выдан _____

дата выдачи _____

контактный телефон _____

Подпись

Дата

Приложение № 5 Блок - схема
к административному регламенту предоставления
муниципальной услуги «Предоставление доступа к
справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»,
утвержденному
Постановлением Администрации ЗАТО города Заозерска
от 20.04.2015 № 272



