

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

Орган, предоставляющий муниципальную услугу:

Муниципальное учреждение культуры
«Глазовская районная централизованная
библиотечная система»

г. Глазов, 2012 год

Содержание

	№ страницы
Раздел I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	
1. Предмет регулирования.....	4
2. Описание заявителей.....	4
3. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.....	4
Раздел II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ	
4. Наименование муниципальной услуги.....	5
5. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.....	5
6. Результат предоставления муниципальной услуги.....	6
7. Сроки предоставления муниципальной услуги.....	6
8. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.....	6
9. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги.....	6
10. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.....	6
11. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и (или) для отказа в предоставлении муниципальной услуги.....	7
12. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, способы её взимания.....	7
13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги.....	7
14. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги...	7
15. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.....	7
16. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.....	8
Раздел III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ	
17. Запрос заявителя.....	9
18. Регистрация получателя муниципальной услуги.....	9
19. Консультирование получателя муниципальной услуги.....	9
20. Предоставление получателю муниципальной услуги.....	9
Раздел IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА	
21. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами положений административного регламента и иных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений ответственными лицами.....	10

- | | | |
|-----|---|----|
| 22. | Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги..... | 10 |
| 23. | Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги..... | 11 |

Раздел V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) УЧРЕЖДЕНИЯ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, СПЕЦИАЛИСТОВ

- | | | |
|-----|---|----|
| 24. | Информация для заявителей об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги..... | 11 |
| 25. | Предмет досудебного (внесудебного) обжалования..... | 11 |
| 26. | Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования..... | 12 |
| 27. | Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы (претензии), либо приостановления ее рассмотрения..... | 12 |
| 28. | Права заявителей на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы..... | 13 |
| 29. | Органы местного самоуправления и должностные лица, которым может быть адресована жалоба (претензия) заявителя в досудебном (внесудебном) порядке | 13 |
| 30. | Сроки рассмотрения жалобы (претензии)..... | 13 |
| 31. | Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования..... | 13 |

ПРИЛОЖЕНИЯ

- | | | |
|----|---|----|
| 1. | Блок-схема предоставления муниципальной услуги..... | 15 |
| 2. | Список библиотек, обеспечивающих предоставление муниципальной услуги..... | 16 |
| 3. | Форма письменного обращения..... | 17 |

Раздел I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Предмет регулирования

Административный регламент предоставления муниципальной услуги (далее - административный регламент) «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек и базам данных муниципальных библиотек» (далее – муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества информационного обеспечения физических и юридических лиц, регламентации сроков, последовательности действий (административных процедур) при осуществлении предоставления муниципальной услуги.

2. Описание заявителей

Получателями муниципальной услуги являются:

- физические лица (граждане Российской Федерации, иностранные граждане, лица без гражданства) или уполномоченные ими лица;
- юридические лица (организации всех форм собственности) или уполномоченные ими лица, имеющие намерение получить интересующую их информацию.

3. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется муниципальным учреждением культуры «Глазовская районная централизованная библиотечная система» и ее филиалами, расположенными на территории Глазовского района (далее – Библиотека).

Адрес Библиотеки: Удмуртская Республика, 427621, г. Глазов, ул. Кирова, д.11.

Адреса филиалов Библиотеки приведены в приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

Телефон для справок: (341-41) 5-59-20.

Адрес электронной почты: grzbs@mail.ru

График работы Библиотеки:

Понедельник-пятница: с 8.00 час. до 17.00 час. (перерыв с 12.00 час. до 13.00 час.).

Выходные дни – суббота, воскресенье, праздничные дни.

Консультирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется в устной форме. Специалист, осуществляющий консультирование и информирование граждан, несёт персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведённого консультирования.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого специалиста или гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

На информационных стендах в Библиотеке размещаются следующие информационные материалы:

- сведения о перечне предоставляемых муниципальных услуг;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги;
- перечень документов, которые заявитель должен представить для предоставления муниципальной услуги;

- образцы заполнения документов;
- адреса, номера телефонов, график работы библиотеки;
- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Информационные стенды, содержащие информацию о процедуре предоставления муниципальной услуги, размещаются в помещении Библиотеки.

Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны, рекомендуется оборудовать информационные стенды карманами формата А4 для размещения информационных листков.

Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделены.

Информация о предоставлении муниципальной услуги на территории муниципального образования «Глазовский район» осуществляется непосредственно:

- в помещениях Библиотеки, ее филиалах, оказывающих услугу, на информационных стендах, в раздаточных информационных материалах, в том числе консультирование специалистами библиотек, ответственными за предоставление муниципальной услуги
- через средства массовой информации;
- через официальный портал муниципального образования «Глазовский район»

<http://glazrayon.ru/>

- адрес электронной почты библиотеки: grzbs@mail.ru

-портал государственных и муниципальных услуг Удмуртской Республики
<http://www.mfc18.ru/>

- посредством личного обращения граждан по телефонам.

Раздел II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

4. Наименование муниципальной услуги

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

5. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальную услугу предоставляет муниципальное учреждение культуры «Глазовская районная централизованная библиотечная система» и ее филиалы:

- Адамский;
- Гулековский;
- Дондыкарский;
- Дзякинский;
- Качкашурский;
- Ключевской;
- Кожильский;
- Кочишевский;
- Куреговский;
- Люмский;
- Октябрьский;
- Отогуртский;
- Парзинский;
- Пусошурский;
- Слудский;
- Чуринский;
- Штанигуртский.

6. Результат предоставления муниципальной услуги

Муниципальная услуга считается предоставленной, если потребителю муниципальной услуги предоставлена запрашиваемая информация или дан мотивированный ответ о невозможности ее выполнения.

В случае если запрашиваемая информация отсутствует в Библиотеке и ее филиалах, получателю муниципальной услуги предоставляется информация о месте её предоставления или даются рекомендации по её поиску.

7. Сроки предоставления муниципальной услуги

При личном обращении в Библиотеку и ее филиалы, в т.ч. по телефону ответ заявителю дается в течение 7-15 минут с момента обращения.

На письменные обращения получателей ответ направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации письменного обращения.

8. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляются в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Гражданским кодексом Российской Федерации, ч.4 от 18.12.2006 года №230-ФЗ;
- Федеральным законом РФ от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом РФ «О библиотечном деле» от 29.12.1994 года N 78-ФЗ;
- Федеральным законом «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 № 149-ФЗ;
- Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций РФ от 20.02.2008 № 32 «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры.

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

Предоставление муниципальной услуги Библиотекой и ее филиалами осуществляется на основании читательского формуляра. При его отсутствии получателям услуг необходимо предъявить следующие документы:

- в случае если Заявитель - юридическое лицо, запрос оформляется в виде официального письма организации, подписанного руководителем;
- в случае если Заявитель – физическое лицо, паспорт, или иной документ, удостоверяющий личность.

Порядок доступа к персональным данным граждан (физических лиц) устанавливается в соответствии с законодательством Российской Федерации в области персональных данных.

10. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Основанием для отказа в приеме документов является:

- завершение установленной законом процедуры ликвидации учреждения, оказывающего услугу, решение о которой принято учредителем;
- не соблюдение Правил пользования библиотеками муниципального учреждения культуры «Глазовская районная централизованная библиотечная система»;

- несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги.

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

Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- завершение установленной законом процедуры ликвидации учреждения, оказывающего услугу, решение о которой принято учредителем;
- отсутствие у заявителя следующих документов: паспорта, иного документа, удостоверяющего личность (для физических лиц); договора, дающего право на получение муниципальной услуги (для юридических лиц);
- не соблюдение Правил пользования библиотеками муниципального учреждения культуры «Глазовская районная централизованная библиотечная система»;
- отсутствие запрашиваемой информации в базах данных;
- запрос заявителя противоречит нормам авторского права;
- несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;
- технические неполадки на серверном оборудовании или технические проблемы с Интернет;
- текст обращения не поддается прочтению.

Отказ в предоставлении муниципальной услуги должен содержать рекомендации о том, что нужно сделать, чтобы муниципальная услуга была предоставлена.

12. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, способы её взимания

Предоставление муниципальной услуги является бесплатной для заявителей.

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

Максимальное время ожидания заявителя в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата – 30 минут.

14. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги составляет 5-7 минут.

15. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется в помещениях Библиотеки и ее филиалах, оборудованных противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации. В помещениях для работы с заявителями должны быть размещены информационные стенды, содержащие необходимую информацию по условиям предоставления муниципальной услуги, графику работы специалистов, образцы заполняемых документов получателями муниципальной услуги и ряд дополнительной справочной информации.

Для ожидания приема получателям муниципальной услуги должны быть отведены места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов.

Каждое рабочее место должностных лиц должно быть удобно расположено для приема посетителей, оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к электронному каталогу и необходимым информационным базам данных, печатающим, ксерокопирующим и сканирующим устройством, иметь информацию о фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием заявлений.

Сведения о местонахождении, режиме работы, контактном телефоне (телефоне для справок), интернет-адрес, адресе электронной почты Администрации района размещены на официальном интернет-сайте муниципального образования «Глазовский район» <http://glazrayon.ru/>.

Здание, в котором находится библиотека, должно быть оборудовано удобным входом, обеспечивающим свободный доступ посетителей в помещении.

16. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- 1) равные права и возможности по получению муниципальной услуги для заявителей;
- 2) общая информированность о порядке и способах получения муниципальной услуги для заявителей (в сети Интернет, в СМИ, на информационных стендах, по телефону, по почте, в том числе электронной);
- 3) комфортность ожидания в очереди при подаче заявления.

Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

- 1) соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги, установленных настоящим Административным регламентом;
- 2) удовлетворенность заявителей отношением должностных лиц в процессе предоставления муниципальной услуги, готовность оказать эффективную помощь при возникновении трудностей;
- 3) обоснованность отказов в предоставлении муниципальной услуги;
- 4) отсутствие обоснованных жалоб на нарушения положений настоящего административного регламента.

Раздел III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

Предоставление юридическим и физическим лицам муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) запрос заявителя;
- 2) регистрацию получателя муниципальной услуги;
- 3) консультирование получателя муниципальной услуги по использованию справочно-поискового аппарата (далее – СПА), базам данных, методике самостоятельного поиска документов специалистом библиотеки, выполняющим функции консультанта;
- 4) предоставление получателю муниципальной услуги доступа к СПА, базам данных в помещении структурных подразделений учреждения.

17. Запрос заявителя

Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является запрос заявителя, поступивший при личном обращении.

18. Регистрация получателя муниципальной услуги

Регистрация получателя муниципальной услуги, перерегистрация читателя осуществляется по предъявлению паспорта - для физических лиц, договор, дающий право на получение муниципальной услуги – для юридических лиц. Регистрация одного пользователя осуществляется в срок до 10 минут, перерегистрация – в течение 5 минут. Перерегистрация осуществляется один раз в год.

Регистрация получателя муниципальной услуги предусматривает:

- прием документов, установление личности получателя муниципальной услуги;
- установка наличия (отсутствия) оснований для приостановления, либо отказа в предоставлении муниципальной услуги в помещении структурных подразделений учреждения.

19. Консультирование получателя муниципальной услуги

Специалист учреждения, выполняющий функции консультанта в вежливой и корректной форме консультирует получателя муниципальной услуги по использованию СПА, баз данных, методике самостоятельного поиска документов. Максимальное время консультирования специалистом получателей муниципальной услуги по использованию СПА, баз данных – 6 минут.

20. Предоставление получателю муниципальной услуги

Предоставление доступа к электронным базам данных, в помещениях структурных подразделений библиотеки включает просмотр информационных ресурсов справочно-поискового аппарата и баз данных.

- Консультирование по методике эффективного поиска информации
- Пользование получателем базами данных в течение установленного времени.

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

- автор;
- заглавие;
- ISBN (штрих код издания);
- место издания;
- год издания;
- издательство;
- объем документа (в страницах или мегабайтах);
- местонахождение документа (в виде краткого названия библиотеки – держателя издания и/или шифра хранения конкретной библиотеки).

Предоставление муниципальной услуги при письменном обращении заявителя осуществляется в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки.

Форма письменного обращения о предоставлении муниципальной услуги представлена в Приложении № 2 к настоящему административному регламенту.

Муниципальная услуга считается предоставленной, если потребителю муниципальной услуги предоставлена запрашиваемая информация или дан мотивированный ответ о невозможности ее выполнения.

В случае если запрашиваемая информация отсутствует в Библиотеке и ее филиалах, получателю муниципальной услуги предоставляется информация о месте её предоставления или даются рекомендации по её поиску.

Блок-схема последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги представлена в Приложении № 3 к настоящему административному регламенту.

IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

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

Основной целью системы контроля является обеспечение эффективности управления на основе принятия своевременных мер по безусловному предоставлению муниципальной услуги, повышение ответственности и исполнительской дисциплины при предоставлении муниципальной услуги.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и установление нарушений прав Заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения Заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов муниципального учреждения культуры «Глазовская районная централизованная библиотечная система».

Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется в следующей формах:

- текущий контроль;
- внутриведомственный контроль;
- контроль со стороны граждан.

Система контроля предоставления муниципальной услуги включает в себя:

- организацию контроля за исполнением административных процедур в сроки, установленные настоящим Административным регламентом;
- проверку хода и качества предоставления муниципальной услуги;
- учет и анализ результатов исполнительской дисциплины при предоставлении муниципальной услуги.

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

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается главой Администрации района.

При проведении проверки осуществляется контроль за:

- обеспечением прав Заявителей на получение муниципальной услуги;
- исполнением нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги;
- своевременностью, полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.

Заявители могут контролировать предоставление муниципальной услуги путём получения информации о ней по телефону, по электронной почте, путём письменных обращений.

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

Специалисты муниципального Библиотеки и ее филиалов, ответственные за предоставление муниципальной услуги, персонально несут ответственность за исполнение каждой административной процедуры:

- соблюдение сроков и порядка приема документов;
- соответствие результатов рассмотрения документов требованиям законодательства Российской Федерации, Удмуртской Республики;
- соблюдение сроков, порядка выдачи, подготовки отказа в выдаче информации о библиографических базах данных;
- соблюдение сроков и порядка выдачи информации.

Раздел V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) УЧРЕЖДЕНИЯ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, СПЕЦИАЛИСТОВ

24. Информация для заявителей об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги

Заявитель имеет право на обжалование действий или бездействия должностных лиц Библиотеки и ее специалистов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, а также принятых ими решений в ходе предоставления муниципальной услуги в вышестоящие органы в досудебном порядке.

25. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования. Содержание жалобы.

Заявитель вправе обратиться с жалобой на действия (бездействие) должностных лиц Библиотеки и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего административного регламента (далее – жалоба), устно или письменно к директору Библиотеки (при его отсутствии – должностному лицу, исполняющему его обязанности).

В письменной жалобе указываются:

- фамилия, имя, отчество;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- наименование должности, фамилия должностного лица или специалиста Библиотеки (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;
- изложение сути жалобы. В жалобе указываются причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы, законные интересы, созданы препятствия к их реализации, а также иные сведения, которые он считает необходимым сообщить. К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные обстоятельства, с указанием их перечня;
- личная подпись;

- дата обращения.

Поступившие письменные жалобы подлежат обязательной регистрации в день поступления. Письменные жалобы регистрируются специалистом Библиотеки, ответственным за прием корреспонденции, в день поступления и направляются на рассмотрение директору Библиотеки.

Жалоба должна быть рассмотрена в течение 15 календарных дней со дня её регистрации. В случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

Рассмотрение жалобы в устной форме в порядке досудебного обжалования осуществляется в течение одного рабочего дня.

Директор Библиотеки:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в том числе в случае необходимости, с участием заявителя или его представителя;
- определяет должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы;
- в соответствии с действующим законодательством запрашивает дополнительные документы и материалы, необходимые для рассмотрения жалобы, в других органах государственной власти, местного самоуправления, у иных должностных лиц;
- по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

Обращения заявителя, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц учреждения не могут направляться этим должностным лицам для рассмотрения и (или) ответа.

На жалобу дается письменный ответ, оформленный в соответствии с правилами делопроизводства, содержащий ответ о принятом решении и действиях, произведенных в соответствии с принятым решением. Ответ на жалобу подписывается директором Библиотеки.

Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращении вопросов.

26. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является получение жалобы от заявителя.

27. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы (претензии), либо приостановления ее рассмотрения

В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который ранее был дан письменный ответ по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор Библиотеки вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу при условии, что указанное и предыдущие обращения направлялись в образовательное учреждение. Заявитель, направивший обращение, уведомляется о данном решении.

Ответ на жалобу не дается, если:

- в письменной жалобе не указаны сведения, приведенные в пункте 22 настоящего административного регламента;

- в письменной жалобе содержатся оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица архивного отдела, членов его семьи;
- текст письменной жалобы не поддается прочтению, о чем письменно сообщается заявителю, направившему жалобу, в течение 7 дней со дня регистрации жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в жалобе вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, Заявитель вправе направить повторное обращение.

28. Права заявителей на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

Для обжалования действий в досудебном (внесудебном) порядке заявитель вправе запрашивать и получать от учреждения:

- информацию о ходе предоставления муниципальной услуги;
- копии документов, подтверждающих обжалуемое действие (бездействие) должностных лиц или специалистов Библиотеки, заверенные надлежащим образом.

29. Органы местного самоуправления и должностные лица, которым может быть адресована жалоба (претензия) заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

Если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, или если решение не было принято, жалоба может быть подана:

- начальнику отдела культуры, молодежной политики, физкультуры и спорта Администрации муниципального образования «Глазовский район» (427621, г. Глазов, ул. Кирова, 11, телефон (341-41) 5-33-21);
- заместителю главы Администрации муниципального образования «Глазовский район», курирующего вопросы культуры (427621, г. Глазов, ул. М. Гвардии, д. 22а, каб. 304, телефон (341-41) 7-20-05, адрес электронной почты: glazrayon@mail.ru);
- главе Администрации муниципального образования «Глазовский район» (427621, Удмуртская Республика, г. Глазов, ул. Молодой Гвардии, 22а, тел. (34141) 2-25-75; E-mail: glazrayon@mail.ru);

В случае, если заявитель не удовлетворен результатами рассмотрения жалобы в указанных инстанциях, он может обжаловать принятое решение в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

30. Сроки рассмотрения жалобы

При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения письменного обращения не должен превышать 15 календарных дней со дня регистрации такого обращения.

Порядок рассмотрения обращений и продления срока рассмотрения в зависимости от их характера устанавливается действующим законодательством Российской Федерации и Удмуртской Республики.

31. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования

По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в его удовлетворении.

Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, принимается решение об осуществлении действий по предоставлению муниципальной услуги и применении мер

ответственности к должностному лицу, допустившему нарушения в ходе предоставления муниципальной услуги, на основании настоящего административного регламента, которые повлекли за собой нарушение законных прав заявителя.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения письменного обращения, в течение 7 рабочих дней с момента принятия решения направляется заявителю.

Ответственность за нарушение положений настоящего административного регламента наступает в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Удмуртской Республики.

Приложение № 1
к административному регламенту

Список
библиотек, обеспечивающих предоставление муниципальной услуги

Библиотеки	Адрес	Телефон Раб.	Часы работы
1. Качкашурская	427616 д. Качкашур, ул. Центральная, 5	99-122	с 12.00 до 15.00ч и с 16.00 до 19.00ч
2. Кожильская	427606 д. Кожиль, ул. Кировская, 35		с 12.00 до 15.00ч и с 16.00 до 19.00ч,
4. Штанигуртская	427607 д. Штанигурт, ул. Глазовская, 1		с 10.00 до 13.00ч и с 16.00 до 19.00
5. Слудская	427608 д. Слудка, ул. Садовая, 4		с 11.00 до 15.00ч и с 17.00 до 19.00ч
6. Люмская	427604 с. Люм, ул. Люмская, 41		с 12.00 до 15.00ч и с 16.00 до 19.00ч
7. Октябрьская	427617 п. Октябрьский, ул. Наговицына, 1	99-690	с 13.00 до 19.00ч
8. Дондыкарская	427602 д. Дондыкар, ул. Мира, 7		с 12.00 до 16.00ч и с 19.00 до 21.00ч
9. Отогуртская	427645 д. Отогурт, ул. Кирова, 30		с 12.00 до 15.00ч
10. Кочишевская	427644 д. Кочишево, ул. Ленина, 33		с 13.00 до 19.00ч
11. Гулековская	427641 д. Гулеково, ул. Центральная, 13а		с 12.00 до 16.30ч и с 17.30 до 19.00ч
12. У-Ключевская	427642 д. Удм. Ключи, ул. Школьная, 7		с 11.00 до 15.00ч и с 17.00 до 19.00ч
13. Адамская	427611 д. Адам, ул. Советская, 18		с 9.00 до 12.00ч и с 16.00 до 19.00ч
14. В-Парзинская	427643 д. В-Парзи, ул. Прудовая, 7	90-584	с 12.00 до 16.00ч и с 17.00 до 19.00ч
15. Куреговская	427646 д. Курегово, пер. Школьный, 2б		с 13.00 до 19.00ч
16. Чуринаская	427631 д. Чура, ул. Центральная, 12б		с 13.00 до 19.00ч
17. Дзякинская	427607 п. Дзякино, ул. Советская, 3	97-424	с 11.00 до 14.00ч и с 16.00 до 19.00ч
18. Пусошурская	427645 д. Пусошур, ул. Школьная, 1		с 11.00 до 15.00ч и 17.00 до 19.00

**Приложение № 2
к административному регламенту**

**ФОРМА ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ
о предоставлении муниципальной услуги**

ЗАПРОС № _____ **дата** _____

Пользователь (организация) _____

Тема: _____

Категория пользователей: *учащийся; пенсионер; служащий; безработный; предприниматель; юрист; прочие.*

Поступил *по почте; по телефону; лично*

Цель: *использование в работе; в учебе;* _____

Приложение № 3
к административному регламенту

БЛОК-СХЕМА
последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги

