

УТВЕРЖДЕНО
Постановлением Главы местной администрации
городского округа Баксан

от «04» апреля 2016 г. №293

Административный регламент

МКУ «Городская библиотечная система» г.о. Баксан по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения городского округа Баксан».

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения» (далее — административный регламент) разработан в целях установления порядка предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения городского округа Баксан» (далее — муниципальная услуга), стандартов предоставления муниципальной услуги, повышения качества информационного обеспечения юридических и физических лиц, регламентации сроков, последовательности действий (административных процедур), при рассмотрении запросов (заявлений) о предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Описание заявителей.

1.2.1. Получателями (далее — заявители) муниципальной услуги являются:

- граждане Российской Федерации;
- иностранные граждане;
- лица без гражданства;
- юридические лица.

Интересы заявителей могут представлять физические и юридические лица, наделенные такими полномочиями в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется:

- непосредственно должностными лицами муниципального казенного учреждения «Городская библиотечная система» г.о. Баксан (далее — Библиотека);
- с использованием средств почтовой и телеграфной связи, электронного информирования;
- посредством размещения публикаций в средствах массовой информации, на информационных стендах, в электронном реестре муниципальных услуг.

1.3.2 Сведения о местонахождении, режиме работы, библиотек, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, представлена в Приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

1.3.3 Порядок и способы получения информации заявителями о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.4 Информация о порядке и способах предоставления муниципальной услуги предоставляется должностными лицами Библиотеки.

Информация о предоставлении муниципальной услуги является открытой и

предоставляется посредством публикации в средствах массовой информации, размещения на информационных стендах, расположенных в Библиотеках.

1.3.5 При консультировании должны соблюдаться следующие требования:

- актуальность;
- компетентность;
- своевременность;
- полнота консультирования;
- четкость наглядность форм подачи материала;
- удобство и доступность.

1.3.6 Консультирование получателей муниципальной услуги организуется путем:

- индивидуального консультирования;
- публичного консультирования.

1.3.7 При предоставлении муниципальной услуги должностными лицами Библиотеки предоставляются консультации по вопросам:

- местонахождения, адресов электронной почты и режиме работы Библиотеки;
- сроков исполнения муниципальной услуги;
- порядка оказания муниципальной услуги;
- порядка доступа к информации;
- обжалования действий (бездействия), решений должностных лиц Библиотеки.

1.3.8 Консультирование проводится в письменной или устной форме.

1.3.9 Индивидуальное устное консультирование осуществляется должностными лицами Библиотеки при обращении получателя муниципальной услуги за консультацией лично .

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не может превышать: при личном обращении — 15 минут.

При ответах на устные обращения получателей муниципальной услуги должностное лицо Библиотеки подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам.

1.3.10 Письменные разъяснения предоставляются при наличии письменного обращения.

Письменный ответ подписывает уполномоченное на данные действия должностное лицо Библиотеки, с указанием фамилии, инициалов .

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

При индивидуальном письменном консультировании ответ направляется получателю муниципальной услуги в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

1.3.11 Публичное консультирование осуществляется путем распространения информационных листовок и оформления информационных стендов.

1.3.12 Консультации предоставляются на безвозмездной основе.

1.3.13 На информационных стендах Библиотек размещается следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по оказанию муниципальной услуги;
- извлечения из текста настоящего административного регламента с приложениями;
- краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги;
- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- образцы оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги и требования к ним;

- основания отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц.

1.3.14 Заявитель, после обращения в Библиотеку за предоставлением муниципальной услуги, вправе получить информацию о ходе предоставления муниципальной услуги.

1.3.15 Информация о ходе предоставления муниципальной услуги является для заявителя открытой, и может предоставляться ему как в устной, так и в письменной форме.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги — «Предоставление библиотечных услуг».

2.2. Муниципальная услуга предоставляется библиотеками муниципального казенного учреждения «Городская библиотечная система», информация о которых представлена в приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

Ответственными за предоставление муниципальной услуги являются уполномоченные должностные лица Библиотеки (далее — должностные лица Библиотеки).

При предоставлении муниципальной услуги не допускается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы местного самоуправления, государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг.

2.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в момент обращения заявителя в режиме работы Библиотек (Приложение № 1).

Общий срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 дней.

Заявитель либо его представитель может также обратиться для получения муниципальной услуги в Государственное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг Кабардино-Балкарской Республики» (далее – ГБУ «МФЦ»)

Местонахождение государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг»: КБР, г. Баксан, пр. Ленина, 23.

График работы: понедельник – пятница – 08:30-20:00, суббота -09:00 – 20:00, воскресенье - выходной день.

Телефон ГБУ «МФЦ» - 2-17-49, (88662) 42-10-21.

Электронный адрес официального сайта ГБУ «МФЦ»: mfc@uslugikbr.ru

Электронный адрес федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»: www.gosuslugi.ru.

2.4. Правовыми основаниями для предоставления муниципальной услуги являются:

Конвенция о правах ребенка от 20.11.1989 (Собрание международных договоров СССР. Вып. XLVI 1993 г.);

Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 (Российская газета от 25 декабря 1993 г. № 237);

Гражданский кодекс Российской Федерации (Российская газета от 22 декабря 2006 г. № 289);

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (Российская газета от 7 апреля 1992 г.);

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения

граждан Российской Федерации» (Российская газета от 05 мая 2006 № 95);

Федеральный закон от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (Ведомости съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации от 19 ноября 1992 г. № 46 ст. 2615);

Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (Российская газета от 17 января 1995 г. № 11-12);

Федеральный закон Российской Федерации от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (Российская газета от 08 октября 2003 г. № 202);

Федеральный закон от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Российская газета от 29 июля 2006 г. № 165);

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.06.1998 № 341 «О формировании государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны»;

Закон Кабардино-Балкарской Республики от 07.03.1997 г. №24-рз «О библиотечном деле»;

Устав Библиотеки.

Иные действующие нормативные правовые акты, регулирующие правоотношения в области библиотечного дела.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. В случае письменного обращения заявителем предоставляется заявление о предоставлении муниципальной услуги, которое заполняется заявителем разборчиво, подписывается лично, оформляется в одном экземпляре.

Запрос (заявление) должен содержать следующие реквизиты:

для юридических лиц:

- наименование Библиотеки или его должностного лица — адресата запроса;
- название организации, ее юридический и почтовый адрес, телефон и электронный адрес при их наличии;
- наименование должности, фамилию, имя, отчество должностного лица, осуществляющего запрос от имени организации;
- дату и личную подпись.

для физических лиц:

- наименование Библиотеки или его должностного лица — адресата запроса;
 - фамилию, имя, отчество заявителя;
 - почтовый адрес места жительства;
 - телефон и электронный адрес при их наличии;
 - дату и личную подпись.
- 2.6.2. При первичном обращении за услугой в помещениях Библиотеки или вне стационарных формах обслуживания, в соответствии с правилами пользования библиотеками и внутренними нормативными актами, пользователи муниципальной услуги представляют документы, удостоверяющие личность, для оформления читательского формуляра. К документам, удостоверяющим личность заявителя относятся:
- паспорт;
 - заграничный паспорт (для постоянно проживающих за границей граждан, которые временно находятся на территории Российской Федерации);
 - справка об освобождении из мест лишения свободы;

- архивная справка формы 9 для лиц, освободившихся из мест лишения свободы;
- справка о регистрации в пункте учета граждан Российской Федерации без определенного места жительства давностью не более 6 месяцев;
- копия вида на жительство для иностранных лиц и лиц без гражданства; — иные выдаваемые в установленном порядке документы.

Несовершеннолетние в возрасте до 14 лет становятся пользователями на основании документов, удостоверяющих личность их законных представителей.

При повторном обращении пользователями муниципальной услуги в помещениях Библиотек документы не предоставляются.

В Библиотеке иногородние граждане, а также лица без гражданства обслуживаются в соответствии с Уставом Библиотеки и Правилами пользования Библиотеки.

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

2.6.3. Сбор и представление документов, необходимых для получения муниципальной услуги, возлагается на заявителя.

2.6.4. Запрещается требовать от заявителя предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, а так же документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Кабардино-Балкарской республики, городского округа Баксан

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

Отказ в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги не допускается.

2.8. Основания для приостановления, отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.8.1. Приостановление муниципальной услуги допускается если:

- нарушены Правила пользования Библиотекой. Пользователи, нарушившие Правила пользования библиотекой несут материальную, административную и иную ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2.8.2. Отказ в предоставлении муниципальной услуги допускается:

- при изменении законодательства Российской Федерации, Кабардино-Балкарской республики, нормативно-правовых актов органов местного самоуправления городского округа Баксан, регулирующие исполнение муниципальной услуги.

Отказ в предоставлении услуги по другим основаниям не допускается.

Основанием для приостановления в предоставлении муниципальной услуги через Интернет являются:

- технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с Интернет.

О принятом решении заявитель уведомляется письменно, с указанием причин, послужившими для приостановления заявления.

2.9. Плата, взимаемая с заявителя при предоставлении муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.10. Время ожидания заявителя в очереди при подаче запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления

муниципальной услуги не должно превышать 30 минут.

2.11. Запросы (заявления), поступившие по почте, принятые при личном обращении заявителей, регистрируются должностным лицом Библиотеки в течение двух дней с момента поступления.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга:

2.12.1 Требования к оформлению входа в здание.

Вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию о Библиотеке, осуществляющей предоставление муниципальной услуги:

- наименование;
- режим работы.

2.12.2 Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

Прием получателей муниципальной услуги осуществлять в специально выделенных для этих целей помещениях .

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги: соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги и условий

ожидания приема;

- своевременное, полное информирование о муниципальной услуге посредством форм информирования, предусмотренных административным регламентом;

- обоснованность отказов в предоставлении муниципальной услуги; отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие)

должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу;

- соответствие должностных регламентов и инструкций ответственных должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, административному регламенту в части описания в них административных действий, профессиональных знаний и навыков.

Соответствие исполнения административного регламента требованиям к качеству и доступности предоставления государственной услуги осуществляется на основе анализа практики применения административного регламента.

Анализ практики применения административного регламента проводится директором Библиотеки один раз в год.

Результаты анализа практики применения административного регламента используются для принятия решения о необходимости внесения соответствующих изменений в административный регламент в целях оптимизации административных процедур, уменьшения сроков исполнения административных процедур и административных действий.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

3.1. Последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги представлена блок-схемой в приложении № 2 к административному регламенту.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги;
- регистрация запроса и передача его на исполнение;
- анализ поступившего запроса;
- исполнение запроса;

- выдача результата предоставления муниципальной услуги.

3.2. Прием запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для начала исполнения муниципальной услуги является поступление запроса (заявления) гражданина или юридического лица в адрес Библиотеки.

Запрос (заявление) может поступить в Библиотеку одним из следующих способов:

- при личном обращении;
- почтовым отправлением;
- по электронной почте.

При личном обращении заявителя о предоставлении муниципальной услуги, должностное лицо Библиотеки, осуществляющее личный прием:

- при первичном обращении заявителя заполняет читательский формуляр на заявителя, максимальный срок выполнения действия — 5 минут;
- знакомит читателя с Правилами пользования Библиотеки под роспись — максимальный срок выполнения действия — 10 минут;
- при последующих обращениях должностное лицо находит читательский формуляр заявителя, максимальный срок выполнения действия — 5 минут.

При письменном обращении заявителя о предоставлении муниципальной услуги заведующий Библиотеки, осуществляющий личный прием:

- устанавливает личность заявителя, максимальный срок выполнения действия — 3 минуты;
- изучает содержание запроса (заявления), максимальный срок выполнения действия — 3 минуты;
- определяет степень полноты информации, содержащейся в запросе (заявлении) и необходимой для его исполнения, максимальный срок выполнения действия — 3 минуты;
- предварительно устанавливает наличие в Библиотеке запрашиваемых документов и информации, необходимых для исполнения запроса, максимальный срок выполнения действия — 15 минут;
- оформляет и выдает заявителю расписку о приеме запроса (заявления), максимальный срок выполнения действия — 3 минуты;
- передает запрос (заявление) должностному лицу Библиотеки осуществляющего регистрацию заявления в течение одного дня с момента окончания процедуры его приема.

3.3. Регистрация запроса и передача его на исполнение.

Регистрация поступившего в Библиотеку запроса (заявления), поступившего по почте, или же по электронной почте, осуществляется заведующим Библиотеки не позднее двух дней с момента поступления данного запроса (заявления). В течение одного дня с момента регистрации, запрос (заявление) передается директору Библиотеки для наложения резолюции. После наложения резолюции, запрос (заявление) передается на исполнение.

В течение одного дня с момента получения запроса (заявления) ответственное лицо Библиотеки рассматривает его.

При поступлении электронного обращения (запроса) пользователя с указанием адреса электронной почты и почтового адреса, ему направляется уведомление о приеме обращения (запроса) к рассмотрению. Электронное обращение (запрос) распечатывается и в дальнейшем работа с ним ведется в порядке, установленном для письменных запросов (заявлений).

3.4. Анализ поступившего запроса.

В течение одного дня должностные лица Библиотеки, с учетом необходимых профессиональных навыков и имеющегося в Библиотеке справочно-поискового аппарата, базам данных и других информационных материалов, осуществляют анализ запросов. При этом для запросов, поступивших по почте, и электронных обращений определяются:

степень полноты информации, содержащейся в запросе и необходимой для его исполнения;

- полномочия заявителя на получение запрашиваемой информации;

- наличие в Библиотеке документов и информации, необходимых для исполнения запроса;

- в случае отсутствия в Библиотеке необходимых документов и информации — их возможное местонахождение.

Для запросов (заявлений), принятых при личном обращении заявителей, в случае отсутствия в Библиотеке необходимых документов и информации, определяется их возможное местонахождение.

При личном устном обращении заявителя муниципальной услуги ответственное лицо библиотеки:

- изучает содержание запроса (заявления), максимальный срок выполнения действия — 3 минуты;

- определяет степень полноты информации, содержащейся в запросе (заявлении) и необходимой для его исполнения, максимальный срок выполнения действия — 3 минуты;

- уточняет неопределенные читательские запросы, выясняя истинные информационные потребности заявителя максимальный срок выполнения действия — 15 минут;

3.5. Исполнение запроса.

По итогам проведенного анализа, должностное лицо Библиотеки оформляет:

При наличии письменного заявления:

в течение пяти дней с момента регистрации запроса письмо заявителю о необходимости предоставления дополнительных сведений для исполнения запроса (при необходимости);

- в течение срока, определенного для исполнения запроса пунктом 2.4. административного регламента, исполнитель запроса осуществляет необходимые для его исполнения действия: изучает справочно-поисковый аппарат Библиотеки, базы данных, документы, устанавливает наличие в Библиотеке документов и информации, необходимых для исполнения запроса. В случае отсутствия таких документов готовит письмо об отсутствии запрашиваемых сведений в Библиотеке.

При личном обращении:

- устанавливает наличие или отсутствие документа — максимальный срок действия — 15 минут,

- находит требуемый документ или информацию — максимальный срок действия — 15 минут,

оформляет запись в читательском формуляре максимальный срок действия — 2 минут на один документ,

- выдает книги из отдела абонемента, максимальный срок действия — 15 минут,

- выдает книги из читального зала, максимальный срок действия — 15 минут,

- выдает книги из отдела краеведения, максимальный срок действия — 15 минут,

-консультирует у книжных полок, максимальный срок действия — 10 минут,
-предоставляет информацию о возможностях удовлетворения запроса с помощью других библиотек, максимальный срок действия — 15 минут.

При отсутствии необходимого документа должностное лицо Библиотеки:

- оформляет отказ с занесением в тетрадь отказов для доукомплектования фондов, максимальный срок действия — 10 минут.

3.6.Выдача результата предоставления муниципальной услуги.

Исполнение запроса (заявления) считается законченным, если по нему приняты необходимые меры и заявитель проинформирован о результатах исполнения.

3.7.Заявитель, до момента окончания процедуры предоставления муниципальной услуги, имеет право узнать о ходе выполнения его заявления о предоставлении муниципальной услуги.

4. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1.Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется директором Библиотеки, путем контроля за соблюдением должностных лиц Библиотеки, своих непосредственных обязанностей при предоставлении муниципальной услуги.

4.2. Внешний контроль над полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляет начальник отдела культуры администрации городского округа один раз в три месяца.

4.3. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании, квартальных, полугодовых или годовых планов работы) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги, (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя (внеплановая проверка).

4.4. Контроль над полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании изданных главой администрации распоряжений, и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, результаты деятельности которой оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки.

Акт подписывается председателем комиссии и всеми ее членами.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей, главой администрации, директором Библиотеки осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.5. Контроль за исполнением предоставления муниципальной услуги, так же может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций, в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

4.6. Ответственные лица Библиотеки, осуществляющие предоставление муниципальной услуги несут персональную ответственность за:

- полноту, грамотность, доступность консультирования и информирования граждан;

-своевременное рассмотрение вопроса о предоставлении муниципальной услуги, правильность оформления результата предоставления муниципальной услуги;

- правильность выполнения процедур по приему и рассмотрению, контроль соблюдения требований к составу документов.

4.7. Контроль за исполнением предоставления муниципальной услуги также может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций, в порядке установления действующим законодательством Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) должностных лиц Библиотеки, а также принимаемых ими решения при предоставлении муниципальной услуги в досудебном порядке, путем подачи обращения (жалобы, заявления) директору Библиотеки, главе администрации.

5.2. Обращение в письменной форме может быть направлено в администрацию городского округа Баксан по адресу: 361535, Кабардино-Балкарская ,город Баксан, улица Ленина, дом 23., или в Библиотеку предоставляющую муниципальную услугу

5.3. Обращение в письменной форме должно содержать следующую информацию:

- наименование органа либо Ф.И.О. должностного лица, кому адресуется обращение;

- фамилия, имя, отчество заявителя;

почтовый адрес места жительства, по которому должен быть направлен ответ;

наименование органа, осуществляющего оказание муниципальной услуги, и (или) фамилия, имя, отчество должностного лица (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

- существо обжалуемого действия (бездействия), решения;

- дата и личная подпись.

5.4. Дополнительно могут быть указаны:

- причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием) и решением;

- обстоятельства, на основании которых получатель муниципальной услуги считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования об отмене решения, о признании незаконным действия (бездействия) и решения;

- иные сведения, которые автор обращения считает необходимым сообщить;

- копии документов, подтверждающих изложенные в обращении доводы.

5.5. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы в том органе, чьи действия (бездействия), решения обжалуются.

5.6. Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения обращения, отсутствуют или не приложены, получатель муниципальной услуги

в пятидневный срок уведомляется (письменно, с использованием средств телефонной или факсимильной связи либо по электронной почте) о том, что рассмотрение обращения и принятие решения будут осуществляться без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

5.7. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является поступившее в администрацию Городского округа или в Библиотеку обращение.

Обращение регистрируется должностным лицом, осуществляющим регистрацию в течение двух дней с момента его поступления.

После осуществления процедуры регистрации, обращение передается главе администрации, директору Библиотеки для рассмотрения и наложения резолюции.

5.8. Рассмотрение обращения и подготовка ответа по нему осуществляется в течение 30 дней со дня его регистрации.

В исключительных случаях, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением об этом заявителя.

5.9. Должностные лица администрации Городского округа, Библиотеки:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости — с участием заявителя, направившего его, или его законного представителя;

вправе запрашивать необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- по результатам рассмотрения обращения принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дают письменный ответ по существу поставленных вопросов.

5.10. Основаниями для отказа в рассмотрении обращения являются:

в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- текст обращения не поддается прочтению. О данном факте сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- в случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

- в случае если в обращении содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О принятом решении уведомляется получатель муниципальной услуги, направивший обращение.

5.11. Если в результате рассмотрения обращение признано обоснованным, то главой администрации, директором Библиотеки принимается решение о привлечении к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации должностного лица, ответственного за действие (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе оказания муниципальной услуги на основании административного регламента и повлекшие за собой обращение.

5.12. Ответ заявителю на обращение подписывается главой администрации, директором Библиотеки.

5.13. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

ПРИЛОЖЕНИЕ №1
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное обслуживание населения»

Информация о местонахождении, контактных телефонах,
адресах электронной почты муниципальных учреждений,
предоставляющих муниципальную услугу

№	Наименование учреждения, предоставляющего услугу	Местонахождение учреждения, предоставляющего услугу	Режим работы учреждения для читателей, ФИО руководителя	Электронный адрес учреждения,
1	Городская библиотека №1	КБР г.Баксан ул.Шукова, 144	09 ч. 00 мин. — 17 ч. 00 мин. Без перерыва Выходной день – суббота, воскресенье Ерокова Марина Мухамедовна	marinaerokova@mail.ru
2	Городская библиотека №2	КБР г.о. Баксан с.Дыгулыбгей ул.Баксанова 24	09ч. 00мин. – 17ч.00мин. Выходные дни: суббота, воскресенье Дымова Людмила Башировна	lyuda.dymova.69@mail.ru
3	Городская детская библиотека №1	КБР г.о. Баксан ул.Революционная, 7.	09ч. 00мин. – 17ч.00мин. Выходные дни: суббота, воскресенье ОрдоковаФатимат Мацевна	fordokova@mail.ru
4	Городская детская библиотека №2	КБР г.о.Баксан с.Дыгулыбгей ул.Баксанова 24	КБР г.о.Баксан с.Дыгулыбгей Ул.Баксанова 24 Коцева Рая Хусеновна.	raya.kotseva@mail.ru

БЛОК-СХЕМА
 административной процедуры
 по предоставлению муниципальной услуги
 «Библиотечное обслуживание населения»

БЛОК-СХЕМА



предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное обслуживание населения»

Директору МКУ «Городская библиотечная система» г.о. Баксан

Ф.И.О. (наименование) заявителя

Почтовый адрес

Адрес электронной почты (при
наличии)

Контактный телефон (при наличии)

заявление.

Прошу предоставить мне информационное сообщение о

Примечание:

Подпись заявителя

фамилия, инициалы

дата