

**«Административный регламент исполнения муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек,
базам данных»**

I. Общие положения

1.1. Административный регламент (далее – регламент) по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее – муниципальной услуги) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность предоставления услуги: доступ к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

1.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Нормативно-правовые и регламентирующие документы федерального значения:

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть четвертая;

Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

Федеральный закон от 29.12.1994 №77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";

Постановление Правительства РФ от 26.06.1995 №609«Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;

Государственные и отраслевые стандарты по библиотечной и информационной деятельности (СИБИД).

Приказ Минкультуры России от 16.11.2015 № 2800 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ».

Нормативно-правовые и регламентирующие документы регионального значения:

Закон Кемеровской области от 14.02.2005 № 26-ОЗ «О культуре»;

Закон Кемеровской области от 06.10.1997 № 28-ОЗ «О библиотечном деле и обязательном экземпляре документов».

Локальные нормативно-регламентирующие документы:

Локальные нормативно-регламентирующие документы: Устав Муниципального бюджетного учреждения культуры «Междуреченская Информационная Библиотечная Система», Правила пользования услугами МБУК «МИБС», Положения об услугах, отделах, должностные инструкции библиотечного персонала

1.3. Организацию предоставления муниципальных услуг осуществляет администрация Междуреченского городского округа. Ответственным за предоставление муниципальной услуги является Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Междуреченская Информационная Библиотечная Система» - далее по тексту МБУК «МИБС». Работу по предоставлению услуг выполняет МБУК «МИБС».

1.4. Получателями муниципальных услуг являются любые физические и юридические лица (далее – получатели услуги), имеющие доступ к сайту МБУК «МИБС» или обратившиеся в библиотеки МБУК «МИБС» лично.

1.5. Наименование, место нахождения, почтовый адрес, телефоны для получения информации учреждений, непосредственно предоставляющих муниципальную услугу указаны в приложении 1 к настоящему Административному регламенту.

1.6. Адрес официального сайта, на котором размещена информация о предоставлении муниципальной услуги - <http://library.m-sk.ru>

1.7. Основанием для получения муниципальных услуг является обращение получателя муниципальных услуг с информационным запросом при посещении библиотек МБУК «МИБС» или на сайт МБУК «МИБС» (<http://library.m-sk.ru>) Сайт учреждения имеет версию для слабовидящих, чтобы воспользоваться этой версией необходимо на главной странице сайта найти и кликнуть кнопку «версия для слабовидящих».

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги - предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу - библиотеки МБУК «МИБС» города, подведомственные Муниципальному казенному учреждению «Управление культуры и молодежной политики».

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги - обеспечение доступа пользователей к справочно-поисковому аппарату библиотек МБУК «МИБС» и базам данных (далее по тексту СПА и БД), получение справочной, библиографической и фактографической информации, предоставленной в свободном доступе в электронных каталогах и базах данных.

2.4. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги - информация о порядке получения муниципальной услуги представляется пользователю при обращении за услугой в библиотеки МБУК «МИБС», по телефону, электронной почте, а также на официальном Интернет-сайте МБУК «МИБС» (<http://library.m-sk.ru>). Информирование заявителей муниципальной услуги организуется путём:

- индивидуального информирования;
- публичного информирования.

Информирование проводится в письменной форме, в устной форме, путем размещения информации на сайте. При оказании муниципальной услуги МБУК «МИБС» предоставляется информация:

- о местонахождении, контактных телефонах, адресах электронной почты, Интернет-сайта и режиме работы структурных подразделений МБУК «МИБС»;

- о порядке оказания муниципальной услуги;

- о порядке обжалования действий (бездействия) специалистов, должностных лиц МБУК «МИБС».

2.5. Индивидуальное устное информирование осуществляется специалистами МБУК «МИБС» при личном обращении заявителя муниципальной услуги за информацией непосредственно в помещениях муниципальных библиотек или по телефону. Время получения ответа при индивидуальном устном информировании не может превышать: по телефону - 7 минут, при личном обращении – 15 минут.

2.6. Письменные разъяснения предоставляются при наличии письменного обращения заявителя муниципальной услуги посредством почтовой, факсимильной связи, электронной почты. Письменный ответ подписывает уполномоченное на данные действия должностное лицо МБУК «МИБС», в нём указываются фамилия, инициалы и телефон исполнителя. Ответ направляется письмом, электронной почтой, факсом в зависимости от способа обращения заявителя за информацией или способа доставки, указанного в письменном обращении заявителя. При индивидуальном письменном информировании ответ направляется заявителю муниципальной услуги в течение 30 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения.

2.7. Публичное устное информирование осуществляется с привлечением средств массовой информации (СМИ) – радио, телевидения, а также путём проведения встреч с населением.

2.8. Информация о местонахождении и графике работы исполнителя муниципальной услуги - информация о муниципальной услуге предоставляется:

- непосредственно во всех структурных подразделениях МБУК «МИБС»;

- с использованием средств почтовой, телефонной, факсимильной связи, электронного информирования;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикаций в средствах массовой информации, на информационных стендах, в электронном реестре муниципальных услуг.

На информационных стендах в помещениях муниципальных библиотек размещается также следующая информация:

- извлечение из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;
- текст настоящего Административного регламента;
- режим работы специалистов МБУК «МИБС», оказывающих муниципальную услугу.

Информация о местонахождении, почтовый адрес, телефон, адрес электронной почты муниципальных библиотек города приводится в приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

График работы муниципальных библиотек города приводится в приложении № 2 к настоящему Административному регламенту.

2.9. Сроки предоставления муниципальной услуги - предоставление доступа к электронным СПА и БД производится в сроки, зависящие от скорости Интернет на оборудовании пользователя, и могут варьироваться в зависимости от загруженности серверного оборудования и оперативной памяти при пользовании библиотечными компьютерами. В целом на загрузку электронных каталогов или БД может быть затрачено 1-3 минуты.

Использование услуги «Виртуальная справка» осуществляется в течение 1-3 минут.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги — 15 минут.

2.11. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги - для получения муниципальной услуги при обращении в Учреждение требуется прохождение процедуры регистрации с предоставлением персональных данных и оформления читательского билета.

При отсутствии читательского билета получателям услуг необходимо предъявить следующие документы:

для физических лиц - паспорт, либо иной документ, удостоверяющий личность;

для юридических лиц - договор, дающий право на получение муниципальной услуги.

Для получения муниципальной услуги через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет никаких документов не требуется. Для получения услуги в форме виртуальной справки необходимо заполнение формы запроса на интернет-сайте Учреждения.

2.12. Основания для отказа в приеме документов, необходимые для предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.13. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги, либо отказа в предоставлении муниципальной услуги - в предоставлении муниципальной услуги может быть отказано, если:

- существуют законодательные ограничения, связанные с авторскими и смежными правами (касается БД, состоящих из оцифрованных полнотекстовых изданий);

- пользователь нарушил правила пользования МБУК «МИБС» или причинил ущерб Библиотеке.

Оснований для отказа в предоставлении доступа к информации, представленной на сайте МБУК «МИБС» не существует. Возможна приостановка доступа в связи с техническими неполадками на серверном оборудовании и/или техническими проблемами Интернет.

Существуют ограничения по приему к исполнению виртуальной справки, с которыми можно ознакомиться на сайте МБУК «МИБС» в разделе «Виртуальная справка».

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги - помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.1340-03», Правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ -13-01-94),

введенным в действие приказом Министерства культуры РФ от 01.11.1994 №736 нормам охраны труда.

Мебель и оборудование должны быть удобными, функциональными, надежными, эстетичными, соответствовать требованиям эргономики и дизайна.

Помещения Учреждения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура и влажность воздуха, запыленность, загазованность, слабое освещение, шум, вибрация и т.д.).

Расположение всех помещений Учреждения должно быть понятным для пользователя. Все помещения для пользователей должны быть оснащены системой указателей и знаковой навигацией, обязательно должны быть указатели «Пожарный выход», «Туалет».

Для обеспечения доступности объекта инвалидам необходимо обеспечить следующие условия:

- возможность беспрепятственного входа и выхода из них;
- возможность самостоятельного передвижения по объекту в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с использованием помощи персонала, предоставляющего услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, мнемосхем, рельефных стрелок и надписей, выполненных рельефно-точечным шрифтом, а также сменного кресла-коляски;
- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект, в том числе с использованием кресла-коляски и при необходимости, с помощью персонала объекта;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения, при передвижении по территории объекта;

- проведение инструктажа сотрудников, осуществляющих первичный контакт с получателями услуги, по вопросам ознакомления инвалидов с размещением и планировкой помещений, последовательностью действий и маршрутом передвижения при получении услуги;

- содействие инвалиду при входе в здание и выходе из него, информирование его о доступных маршрутах общественного транспорта;

- надлежащее размещение носителей информации о порядке предоставления услуги, ее оформлении в доступной для инвалидов форме с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации (надписей, знаков и иной текстовой и графической информации в формате рельефной графики и знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне);

- обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги или к месту предоставления услуги собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по [форме](#), утвержденной [приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 № 386н](#) (зарегистрирован в Минюсте России 21.07.2015, регистрационный № 38115).

Учреждением, предоставляющим услуги, в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами, обеспечиваются:

- оказание инвалидам необходимой помощи в доступной для них форме, оформлении документов, установленных регламентом (порядком) предоставления услуги, совершении других необходимых для получения услуги действий;

- предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

- предоставление инвалидам по зрению, при необходимости, услуги скрытого прямого тифлокомментирования, проводимого профессиональным тифлокомментатором, включая обеспечение доступа тифлокомментатора;

- наличие аудиоконтур, копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления услуги (в том числе, на информационном стенде), выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;

- размещение помещений, в которых предоставляется услуга, преимущественно на нижних этажах зданий;

- условия доступа для инвалидов в операционно-кассовые залы организаций культуры и возможности получения услуг при реконструкции, адаптации всех элементов оборудования для обслуживания (в том числе, окон касс, проходов);

- условия доступа к иным помещениям: вестибюль, кассовый вестибюль, гардероб, санузлы, буфеты, фойе, коридоры и кулуары, зрительные залы (театральные, концертные залы, кинозалы), выставочные (экспозиционные)

залы и помещения, мастерские, студии, комнаты звукозаписи, зоны расположения лифтов;

- предоставление инвалидам для получения услуги возможности направить заявление в электронном виде путем заполнения специальной интерактивной формы на сайтах учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" с обеспечением идентификации получателя;

- размещение доступной информации для обеспечения уровня доступности сайтов в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" организаций культуры с учетом требований национальных стандартов;

- коллективный доступ группы инвалидов (далее - специальная группа) к объектам и мероприятиям, проводимым организациями культуры, при условии предварительного согласования с организатором посещения специальной группы - реабилитационной организацией, общественным объединением инвалидов или органом социальной защиты населения (далее - организатор).

При организации посещения специальной группы уполномоченными должностными лицами проводится предварительное согласование условий посещения, в ходе которого определяются: категория, возраст и количество инвалидов и сопровождающих их лиц в группе, состояние обеспечения доступности объекта и представляемых культурных ценностей для инвалидов, порядок коллективного посещения, способы, приобщения инвалидов к представляемым культурным ценностям, другие вопросы подготовки и проведения коллективного посещения. Условия организации коллективного посещения могут включаться в соответствующий договор.

Учреждение предварительно (не менее, чем за 10 рабочих дней) уведомляет организатора о планируемом посещении специальной группы, особых правилах и требованиях безопасности, а также выделяет сотрудника (сотрудников) и обеспечивает его (их) подготовку для беспрепятственного получения инвалидами услуг (в том числе, просмотра спектаклей, концертных программ, кинофильмов и цирковых представлений, проведения специальных экскурсий, участия в культурно-досуговых мероприятиях).

2.15. Требование к исполнению муниципальной услуги.

При исполнении муниципальной услуги должны соблюдаться следующие требования:

- компетентность специалиста МБУК «МИБС»;
- своевременность;
- полнота;
- доступность и качество;
- чёткость и наглядность форм изложения материала.

2.16. Регистрация запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в день поступления запроса.

2.17. Предоставление данной муниципальной услуги осуществляется бесплатно на основании Положения МБУК «МИБС» и правил пользования библиотеками, определяющих основные цели и направления деятельности.

2.18. Показатели доступности и качества услуги:

Показатели	Единица	Нор
------------	---------	-----

	измерения	мативное значение показателя
Показатели доступности		
Наличие возможности получения муниципальной услуги в электронном виде (в соответствии с этапами перевода муниципальных услуг на предоставление в электронном виде)	Да/нет	да
Показатели качества		
Удельный вес рассмотренных в установленный срок заявок на предоставление муниципальной услуги в общем количестве заявок на предоставление муниципальной услуги	%	100
Удельный вес количества обоснованных жалоб в общем количестве заявок на предоставление муниципальной услуги	%	0

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. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги.

Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги осуществляется в соответствии с блок-схемой предоставления муниципальной услуги (Приложение 3).

3.2. Исполнение муниципальной услуги состоит из следующих административных процедур:

- личное обращение получателя муниципальной услуги в библиотеку;
- прием и регистрация получателей муниципальной услуги;
- оформление читательского билета (в случае первичного обращения получателя;

муниципальной услуги в Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу) или разового пропуска;

- консультирование получателя муниципальной услуги по получению доступа к справочно-поисковому аппарату, использованию методики самостоятельного поиска документов специалистами библиотеки, ответственными за предоставление муниципальной услуги;

- предоставление получателю муниципальной услуги доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки.

3.3. Регистрация получателя муниципальной услуги:

- основание – личное обращение получателя муниципальной услуги в библиотеку;

- регистрация получателя муниципальной услуги, перерегистрация осуществляются по предъявлению паспорта. 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: приём документов, установление личности получателя муниципальной услуги; - установка наличия (отсутствия) оснований для приостановления либо отказа в предоставлении муниципальной услуги в помещении библиотеки;

- выдача (перерегистрация) читательского билета либо разового пропуска.

3.4. Консультирование получателя муниципальной услуги:

Специалист библиотеки, ответственный за исполнение муниципальной услуги, в вежливой и корректной форме консультирует получателя муниципальной услуги по доступу к справочно-поисковому аппарату, методике самостоятельного поиска информации. Максимальное время консультирования специалистом библиотеки получателей муниципальной услуги – 6 минут .

3.5. Запрос на оказание муниципальной услуги также может быть подан через Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг города Междуреченска по адресу ул. Космонавтов, 5 (далее - МФЦ).

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за предоставлением специалистами МБУК «МИБС» муниципальной услуги осуществляется Муниципальным казенным учреждением «Управление культуры и молодёжной политики», директором МБУК «МИБС», заместителем директора.

4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы управления культуры, учреждения) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Внеплановая проверка также может проводиться по конкретному обращению пользователя.

4.3. В случае выявления нарушений прав граждан по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4. Персональная ответственность должностных лиц и специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

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

5.1. Жалоба подается в МБУК «МИБС» (далее – учреждение) в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

5.2. Жалоба должна содержать:

а) наименование учреждения, должностного лица учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, его должностного лица;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, его должностного лица. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.3. 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.

5.4. Прием жалоб в письменной форме осуществляется учреждением, в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.5. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) официального сайта учреждения, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

б) на официальном сайте администрации Междуреченского городского округа: www.mrech.ru.

5.6. Жалоба по муниципальной услуге, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений или действий учреждения, его должностного лица рассматривается учреждением, В случае если обжалуются решения руководителя учреждения, жалоба подается в вышестоящий орган (в порядке подчиненности)- МКУ «УК и МП», и рассматривается им в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

5.7. В случае если в учреждение заявителем подана жалоба, принятие решения по которой не входит в компетенцию учреждения, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации учреждение направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

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

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных настоящим регламентом, для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено настоящим регламентом, для предоставления муниципальной услуги;

д) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены настоящим регламентом;

е) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной настоящим регламентом;

ж) отказ учреждения, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.9. Руководитель учреждения обеспечивает:

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего регламента;

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с п. 5.7 настоящего регламента.

5.10. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления руководитель учреждения незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

5.11. Учреждение обеспечивает:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, его должностных лиц посредством

размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальном сайте, на Едином портале;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, его должностных лиц, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

г) формирование и представление ежеквартально в МКУ «УК и МП» отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

5.12. Жалоба, поступившая в учреждение, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа учреждения, его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.13. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» руководитель учреждения принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта.

При удовлетворении жалобы руководитель учреждения 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.

5.14. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

5.15. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

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

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.16. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается руководителем учреждения. Руководитель учреждения отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.17. Руководитель учреждения вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе».

Начальник управления
Муниципального казенного учреждения
«Управление культуры
и молодежной политики»

Л.В.Турчук

Приложение 1
к Административному регламенту

Местоположение и координаты исполнителей муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах»

Исполнитель – Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Междуреченская Информационная Библиотечная Система»

Почтовый/юридический адрес 652870, г. Междуреченск, Кемеровской области, пр. Коммунистический, 4

Адрес сайта в Интернет <http://library.m-sk.ru>

Адреса, телефоны, E-mail

Отдел	Почтовый адрес	Телефоны	E-mail
Администрация			
Директор МБУК «МИБС»	Коммунистический, 4	2-52-36	Samorokova-gi@mail.ru
Зам. директора МБУК «МИБС»		2-62-19	metodbi@mail.ru
Отделы Центральной городской библиотеки МБУК «МИБС»			
Сектор записи и контроля		2-15-89	library@rikt.ru
Отдел досугового чтения		2-15-89	library@rikt.ru
Отдел делового чтения		2-15-89	library@rikt.ru
Информационно-библиографический отдел		2-01-39	library@rikt.ru
МБА и ЭДД		2-15-89	library@rikt.ru
Отдел искусств		2-15-89	library@rikt.ru
Сектор краеведения		2-01-39	library@rikt.ru
Отдел сервисных услуг «Глобус»		4-23-81	library@rikt.ru
Отдел методический и развития библиотек		2-62-19	metodbi@mail.ru

МИБС				
Филиалы МБУК «МИБС»				
Информационный культурно-досуговый центр	Ул. Фестивальная, 9-2 (п. Притомский)			
Библиотека «Мир женщины»	Ул. Гули Королёвой, 13-62	41-81	2-	
Библиотека «Семейного чтения»	Ул. Лукиянова, 1	91-32	3-	
Центр национальных культур	Ул. Кузнецкая, 52	41-05	2-	
Библиотека «Дружная семейка»	Пр. 50 лет Комсомола, 58	41-34	2-	
Информационный культурно-досуговый центр	Ул. Проходчиков, 38 (пос. Чебал-Су)	11-03	3-	
Библиотека «Молодёжная»	Ул. Весенняя, 9 (ДК «Распадский»)	57-70	2-	11fillibrary@rikt.ru
Городская детская библиотека	Пр. Коммунистический, 33	49-59	2-	dlibrary@rikt.ru

Подробная информация с указанием размещения библиотек по районам города, вариантами проезда размещена на сайте <http://library.m-sk.ru> в разделе «Контакты».

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

«Время предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах»

Отдел	Режим работы зимой	Режим работы летом	Выходные дни
Отделы Центральной библиотеки МБУК «МИБС»			
Сектор записи и контроля	9 00 – 19 00 Сб, вс. 11 - 18	9 00 – 18 00 Сб. 11 – 18	пт. (зима), вс. (лето)
Отдел досугового чтения	9 00 – 19 00 Сб, вс. 11-18	9 00 – 18 00 Сб. 11-18	пт (зима) вс. (лето)
Отдел делового чтения	9 00 – 19 00 Сб, вс. 11 -18	9 00 – 18 00 Сб. 11- 18	пт (зима) вс. (лето)
Информационно-библиографический отдел	9 00 – 19 00 Сб, вс. 11- 18	9 00 – 18 00 Сб. 11- 18	пт (зима) вс. (лето)
МБА и ЭДД	9 00 – 19 00 Сб, вс. 11 -18	9 00 – 18 00 Сб. 11- 18	пт (зима) вс. (лето)
Отдел искусств	9 00 – 19 00 Сб, вс. 11 -18	9 00 – 18 00 Сб. 11- 18	пт (зима) вс. (лето)
Сектор краеведения	9 00 – 19 00 Сб, вс. 11 -18	9 00 – 18 00 Сб., 11- 18	пт (зима) вс. (лето)
Отдел сервисных услуг «Глобус»	9 00 – 19 00 Сб, вс. 10-18	9 00 – 18 00 Сб. 11– 18	пт. (зима) вс. (лето)

Филиалы МБУК «МИБС»			
Информационный культурно-досуговый центр	11 00 - 18 00 Сб. 11 00-17 00 (пос. Притомский)	11 00 – 17 00 Сб. 11 00-17 00	(зима, лето) вс, понед.
Библиотека «Мир женщины»	11 00 - 18 00 Сб.. 11 00-16 00	11 00 – 17 00 Сб.. 11 00-16 00	(зима, лето) вс., понед.
Библиотека «Семейного чтения»	10 00 - 18 00 Сб. 10 00 – 17 00	11 00 – 17 00 Сб. 11 00-17 00	(зима, лето) вс., понед.
Центр национальных культур	11 00 - 18 00 Сб.. 11 00-17 00	11 00 – 17 00 Сб.. 11 00-17 00	(зима, лето) вс., понед.
Библиотека «Дружная семейка»	10 00 - 18 00 Сб.. 10 00-17 00	10 00 – 17 00 Сб.. 10 00-16 00	(зима, лето) вс., понед.
Информационный культурно-досуговый центр	9 00 – 16. 30 (пос. Чебал-Су)	9 00 – 15. 30	(зима, лето) сб, вс.
Библиотека «Молодёжная»	10 00 - 18 00 Сб. 10 00-17 00	11 00 – 18 00 Сб. 11 00-17 00	(зима, лето) вс,пн
Городская детская библиотека	9 00 - 18 00	9 00 – 18 00	сб (зима); сб, вс (лето)

Санитарные дни: последний день каждого месяца
Методические дни: последняя пятница месяца».

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

Заполнение обращения (запроса) получателя муниципальной услуги

Прием и регистрация получателя муниципальной услуги

Получение доступа к справочно-поисковому аппарату учреждения, базам данных