

ТУЛЬСКАЯ ОБЛАСТЬ
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ ГОРОД ДОНСКОЙ
АДМИНИСТРАЦИЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от

15.12.2015 года

№

1524

**Об утверждении административного регламента
предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное
обслуживание пользователей библиотеки»**

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства РФ от 16.05.2011 N 373 "О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг", постановлением администрации Тульской области от 01.07.2011 N 533 «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг и административных регламентов исполнения государственных функций», Уставом муниципального образования город Донской администрация муниципального образования город Донской ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (приложение).

2. Признать утратившими силу:

постановление администрации муниципального образования город Донской от 26.09.2012 года № 1064 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания, комплектование и обеспечение сохранности библиотечных фондов библиотек»;

постановление администрации муниципального образования город Донской от 09.08.2013 года № 913 «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования город Донской от 26.09.2012 года № 1064 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания, комплектование и обеспечение сохранности библиотечных фондов библиотек»;

постановление администрации муниципального образования город Донской от 03.12.2013 года № 1555 «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования город Донской от 26.09.2012 года №

1064 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания, комплектование и обеспечение сохранности библиотечных фондов библиотек»;

3. Общему отделу администрации муниципального образования город Донской опубликовать настоящее постановление в газете «Муниципальные вести» и разместить на официальном сайте муниципального образования город Донской.

4. Постановление вступает в силу со дня опубликования.

**Глава администрации
муниципального образования
город Донской**

Р.В. Бутов

**Административный регламент
предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»**

1. Общие положения

Предмет регулирования регламента

1. Предметом регулирования регламента является развитие деятельности подведомственных библиотек по обеспечению местного сообщества библиотечным обслуживанием, комплектование и сохранность библиотечных фондов муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система».

Круг заявителей

2. В качестве заявителей при получении муниципальной услуги (далее - Заявитель) может выступать физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий муниципальную услугу, с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженной в устной, письменной или электронной форме.

**Требования к порядку информирования
о порядке предоставления муниципальной услуги**

3. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется: непосредственно в комитете культуры, спорта и молодежной политики администрации муниципального образования город Донской; посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе на официальном сайте администрации муниципального образования город Донской в сети Интернет – www.donskoy.tulobl.ru); с использованием средств телефонной связи, электронного информирования; публикации в средствах массовой информации;

4. Адрес комитета культуры, спорта и молодежной политики администрации муниципального образования город Донской: 301764, Тульская область, г. Донской, мкр. Центральный, ул. Кирова, д. 18 А; телефон/факс: 8 (48746) 5-36-72, тел. 5-38-90; адрес электронной почты: kksmp.amo.donskoy@tularegion.ru.

часы работы комитета культуры, спорта и молодежной политики администрации муниципального образования город Донской:
пн. - чт. с 9.00 до 18.00, пт. с 9.00 до 17.00, обед с 13.00 до 13.48.
выходные: суббота, воскресенье.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги

5. Наименование муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания, комплектование и обеспечение сохранности библиотечных фондов библиотек» (далее – муниципальная услуга).

Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

6. Органом, предоставляющим муниципальную услугу, является муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» (далее – МБУК «ЦБС»), учредителем которого является комитет культуры, спорта и молодежной политики администрации муниципального образования город Донской (далее – Комитет культуры, спорта и молодежной политики).

Описание результата предоставления муниципальной услуги

7. Результатом предоставления муниципальной услуги является успешное функционирование всех структурных подразделений МБУК «ЦБС», развитие информационной, культурно-просветительской и образовательной деятельности общедоступных муниципальных библиотек.

Срок предоставления муниципальной услуги

8. Предоставления муниципальной услуги непосредственно в помещениях структурных подразделений муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» осуществляется в момент обращения в соответствии с графиком работы структурных подразделений муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» (приложение 2).

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги

9. Отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, регулируются в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации (официальный текст с внесенными в нее поправками от 30.12.2008 опубликован в «Российская газета», 21.01.2009, № 7);

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

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

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», 05.05.2006, №95);

Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 1, ст.2, 2004, № 35,

ст.3607; 2007, № 27, ст.3213; 2008, № 30 (ч.2), ст.3616, № 44, ст.4989, 2009, № 23, ст.2774, № 52 (1 ч), ст.6446);

Законом Тульской области от 20.12.1995 № 21 «О библиотечном деле» («Тульские известия», № 1-2 от 19.01.1996 г.).

Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

10. При получении услуги в помещении библиотеки на традиционных (бумажных) носителях необходимо предоставить:

читательский формуляр;

удостоверение личности (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации), несовершеннолетние пользователи в возрасте до 14 лет регистрируются на основании документов, удостоверяющих личность их законных представителей;

заявитель имеет право предоставить документы в электронном виде (с заверением простой электронной подписью заявителя).

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

12. Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и подготовки сообщения о невозможности предоставления муниципальной услуги являются:

поступление заявления об оказании муниципальной услуги от лица, не имеющего полномочий на обращение;

отсутствие в заявлении адреса, по которому необходимо направить уведомление о результатах рассмотрения заявления;

В случае отказа в предоставлении муниципальной услуги либо подготовки сообщения о невозможности предоставления муниципальной услуги заявление считается рассмотренным.

Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

12. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

подача заявки лицом, не уполномоченным заявителем на осуществление таких действий;

представление заявителем неправильно оформленных документов, содержащих неполные сведения, а также утративших юридическую силу документов, либо заявления, подписанного ненадлежащим лицом;

невозможность прочтения текста копий документов;

на основании личного письменного заявления Заявитель вправе отказаться от предоставления муниципальной услуги.

13. Предоставление муниципальной услуги приостанавливается в следующем случае:

изменениями в законодательстве Российской Федерации, Тульской области и муниципального образования город Донской, регламентирующем

предоставление муниципальной услуги, на срок, устанавливаемый законом, вносящим данные изменения.

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

14. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными при предоставлении муниципальной услуги отсутствует.

Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги

15. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на безвозмездной основе.

Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

16. Вход в здание должен быть оборудован вывеской с полным наименованием Учреждения.

Вход в здание должен обеспечивать свободный доступ Заявителей, быть оборудован лестницей с поручнями, широкими проходами.

Помещения для предоставления муниципальной услуги оборудуются стендами, содержащими информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, а также местами для ожидания, информирования и приема Заявителей.

Места для ожидания должны быть оборудованы стульями, столами, информационными стендами, а также другим оборудованием, обеспечивающим условия для оформления Заявителем заявления.

В местах для информирования должен быть обеспечен доступ физических лиц для ознакомления с информацией не только в часы приема заявлений, но и в рабочее время Учреждения.

Места для приема Заявителей должны быть оборудованы стулом, иметь оборудованное место для письма и раскладки документов. Помещения для приема Заявителей должны быть оснащены информационными табличками (вывесками) с указанием номера кабинета, фамилий, имен, отчеств и должностей лиц, ответственных за прием документов.

Характеристики помещений для предоставления муниципальной услуги в части объемно-планировочных и конструктивных решений, освещения, пожарной безопасности, оборудования, необходимого для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать требованиям нормативных документов, действующих на территории Российской Федерации.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги

17. Показатели доступности оказания муниципальной услуги:

1) на предоставление муниципальной услуги могут претендовать заявители – юридические лица независимо от организационно-правовой формы и физические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

2) наличие в учреждении, оказывающем муниципальную услугу, системы информирования и консультирования в соответствии с административным регламентом.

18. Показатели качества предоставления муниципальной услуги:

- 1) отсутствие жалоб на качество предоставления муниципальной услуги;
- 2) удовлетворенность пользователей данной муниципальной услугой качеством оказания муниципальной услуги не менее 80 %;
- 3) оказание услуги в соответствии со сроками, предусмотренными настоящим административным регламентом;
- 4) срок предоставления муниципальной услуги, включая проведение всех необходимых административных процедур, не должен превышать 60 минут с момента получения специалистом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, соответствующего обращения от пользователя;
- 5) срок ожидания в очереди при подаче обращения о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 (пятнадцати) минут.

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

19. Заявитель может ознакомиться с информацией о муниципальной услуге в электронном виде:

- на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций);
- на Портале государственных услуг Тульской области;
- на официальном сайте муниципального образования город Донской в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

20. Для получения информации на Едином портале государственных услуг и муниципальных услуг (функций) Заявителю необходимо:

- зайти на сайт <http://www.gosuslugi.ru>;
- выбрать ссылку «Ваше местоположение», в открывшемся окне со списком регионов выбрать «Тульская область», «г. Донской»;
- на вкладке «Физическим лицам» выбрать категорию «Культура и искусство»

21. Для получения информации на Портале государственных услуг Тульской области Заявителю необходимо:

- зайти на сайт <http://www.pgu.tula.ru>;
- выбрать раздел «Каталог организаций»;
- из списка организаций выбрать «Администрация муниципального образования город Донской»;
- на странице «Услуги, за исполнение которых отвечает организация» выбрать услугу «Культура и СМИ».

22. Для получения информации на официальном сайте муниципального образования город Донской в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» Заявителю необходимо:

- зайти на сайт www.donskoy.tulobl.ru;
- в главном меню выбрать вкладку «Администрация»;
- выбрать раздел «Административные регламенты, муниципальные услуги».

23. Предоставление муниципальной услуги муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система» включает в себя следующие административные процедуры:

- организация библиотечного обслуживания;

комплектование фондов библиотек;
обеспечение сохранности фондов библиотек.

Блок-схема предоставления муниципальной услуги приводится в приложении 1 к Регламенту.

24. Организация библиотечного обслуживания состоит из следующих процедур:

- 1) прием и регистрация пользователей;
- 2) выдача пользователю документа во временное пользование и информации в соответствии с запросами пользователей;

Прием и регистрация пользователей.

Основанием для начала административного действия является личное обращение пользователя в МБУК «ЦБС».

Ответственным за предоставление муниципальной услуги являются работники МБУК «ЦБС».

Порядок действий:

- 1) просмотр документов получателя услуги (документов, подтверждающих личность получателя услуги);
- 2) оформление читательского формуляра;
- 3) ознакомление с Правилами пользования МБУК «ЦБС» и другими локальными нормативно – правовыми актами по основной деятельности, регламентирующими библиотечную деятельность.

Формуляр читателя заполняется должностным лицом, ответственным за данные действия.

Срок регистрации одного пользователя до 15 минут.

Результатом процедуры является оформление читательского формуляра.

Выдача пользователю документа во временное пользование и информации в соответствии с запросами пользователей.

Основанием для начала административного действия является личное обращение пользователя в МБУК «ЦБС».

Процедура включает в себя:

- 1) запрос пользователя;
- 2) подбор изданий и проверка их целостности, а также самостоятельный выбор документов, находящихся в открытом доступе – для пользователей МБУК «ЦБС»;
- 3) запись в книжных формулярах, выдачу документа получателю услуги;
- 4) регистрация выполненных запросов;
- 5) отметку о сдаче документа в формуляре получателя услуги;
- 6) контроль за сроками пользования документами;

Запрос получателя услуги на получение документов может быть сформирован на основе информации, указанной в справочно - библиографическом аппарате МБУК «ЦБС», а также посредством личного устного обращения пользователя к работнику МБУК «ЦБС».

Получатели услуги имеют возможность поиска необходимого документа самостоятельно.

Выдача одного документа производится до 15 минут.

Результатом процедуры является предоставление во временное пользование документов и информации в соответствии с запросами читателей из библиотечного фонда.

При отсутствии запрашиваемого документа в режиме читального зала и абонеента по причине использования его другим получателем услуги должностное лицо предлагает:

осуществить поиск второго экземпляра в другом структурном подразделении (филиале) или альтернативного издания по каталогу;

возобновить предоставление муниципальной услуги после возвращения документа в учреждение и сообщения по телефону или электронной почте. При отсутствии документа в библиотечном фонде по другим причинам наименование документа учитывается при текущем комплектовании библиотечных фондов.

25. Комплектование фондов библиотек состоит из следующих действий:

- 1) подготовку заказа на издания, проведение закупки документов, оформление подписки на периодические издания;
- 2) обработка и управление документным фондом;
- 3) организация и ведение справочно – библиографического аппарата учреждения;
- 4) создание и ведение электронных баз данных.

Основанием для начала административного действия является подача заявок в письменной или устной форме на приобретение необходимой литературы, которой нет в библиотечном фонде МБУК «ЦБС».

Ответственным за предоставление муниципальной услуги являются работники МБУК «ЦБС».

Результатом процедуры считается комплектование фондов отечественными и зарубежными изданиями, периодической печатью, аудио- и видеоматериалами, мультимедийными изданиями; обработка фондов и раскрытие их с помощью системы каталогов, картотек, баз данных.

26. Обеспечение сохранности фондов библиотек включает в себя следующие действия:

- 1) докомплектование фонда;
- 2) восстановление документов (переплет, мелкий ремонт);
- 3) работа с читательской задолженностью.

Основанием для начала административного действия является установленный факт нанесения вреда и нарушение целостности книжного фонда МБУК «ЦБС». Ответственным за предоставление муниципальной услуги являются работники МБУК «ЦБС».

Результатом процедуры обеспечение сохранности фондов МБУК «ЦБС».

27. Фиксация результата оказания муниципальной услуги.

Муниципальная услуга считается предоставленной, если:

- 1) информированный запрос читателей удовлетворен;
- 2) выдан документ, копии документа по требованию;
- 3) предоставлен доступ к документу, вне зависимости от его содержания и формы хранения;
- 4) предоставлено библиографическое описание, библиографический список документов в соответствии с запросом пользователя в виде печатного или электронного документа (заполненное требование, список);
- 5) предоставлена фактографическая информация в устном, печатном или электронном виде. Результат должен содержать: изложение факта, его описание (в соответствии с запросом пользователя), источник информации о факте

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением положений регламента

28. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к

предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием ими решений осуществляется председателем Комитета.

Периодичность осуществления текущего контроля – 1 раз в квартал.

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

29. Председатель Комитета организует и осуществляет контроль предоставления муниципальной услуги специалистами Комитета, должностными лицами Учреждения.

30. В целях контроля за предоставлением муниципальной услуги председателем Комитета проводятся плановые (в соответствии с годовым планом работы Комитета) и внеплановые проверки. При проверке рассматриваются либо все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), либо отдельные аспекты (тематические проверки).

31. Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Справка подписывается председателем Комитета.

32. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на их обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц Администрации.

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

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

34. Должностные лица Комитета, Учреждений в случае ненадлежащего исполнения соответственно функций, служебных обязанностей, совершения противоправных действий (бездействия) при предоставлении муниципальной услуги несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Контроль за исполнением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан

35. Председатель Комитета осуществляет контроль за исполнением должностными лицами Комитета, Учреждений служебных обязанностей, ведет учет случаев ненадлежащего исполнения должностными лицами служебных обязанностей, проводит соответствующие служебные расследования и принимает в соответствии с законодательством Российской Федерации меры в отношении таких должностных лиц.

О мерах, принятых в отношении виновных в нарушении законодательства Российской Федерации должностных лиц, в течение десяти дней со дня принятия таких мер Администрация обязана сообщить в письменной форме Заявителю, права и (или) законные интересы которого нарушены.

36. Контроль за проведением проверок со стороны граждан является самостоятельной формой контроля и осуществляется путем направления обращений в Администрацию, а также путем обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе проведения проверок, в вышестоящие органы государственной власти и судебные органы.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц Администрации

Информация о праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги

37. Защита прав Заявителей при предоставлении муниципальной услуги осуществляется в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

38. Жалоба об обжаловании действий (бездействия) должностных лиц Администрации подлежит рассмотрению в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

39. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Администрации, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме Заявителя.

Жалоба подлежит обязательной регистрации в течение трех дней со дня поступления в Администрацию.

Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

40. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются действия (бездействия) должностных лиц Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, повлекшие за собой нарушение прав Заявителя при предоставлении муниципальной услуги.

41. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:
нарушение срока регистрации запроса Заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у Заявителя;

отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области, муниципальными правовыми актами;

затребование с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области, муниципальными правовыми актами;

отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

42. Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства Заявителя – физического лица либо наименование, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Заявителю;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу либо муниципального служащего;

доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного

лица органа, предоставляющего муниципальную услугу либо муниципального служащего.

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

Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы и случаев, в которых ответ на жалобу не дается

43. Если в письменной жалобе (претензии) содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами (претензиями), и при этом в жалобе (претензии) не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы (претензии) и прекращении переписки по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу (претензию).

44. Если ответ по существу поставленного в жалобе (претензии) вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему жалобу (претензию), сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

45. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в жалобе (претензии) вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе направить повторную жалобу (претензию).

Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

46. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является факт нарушения прав Заявителя должностными лицами Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

Право заинтересованных лиц на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

47. Заинтересованное лицо имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, при условии, что это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и что указанные документы не содержат сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законодательством тайну.

Должностные лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

48. В досудебном (внесудебном) порядке могут обжаловаться действия (бездействие) и решения должностных лиц Учреждения, предоставляющих муниципальную услугу – председателю Комитета, главе Администрации.

Сроки рассмотрения жалобы

49. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу в приеме документов у Заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Результат досудебного (внесудебного) обжалования

50. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:
удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

51. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в настоящем пункте, Заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

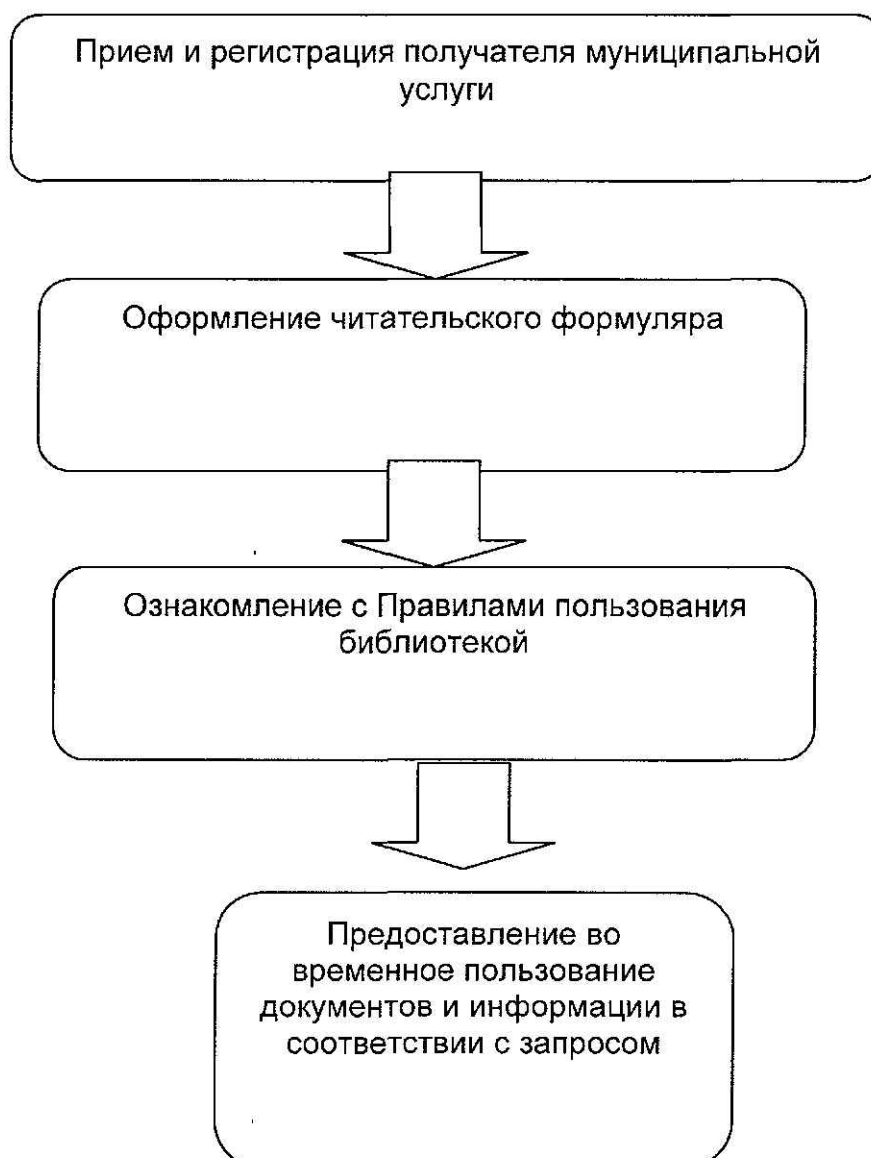
52. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
« Организация библиотечного
обслуживания, комплектование и
обеспечение сохранности фондов
библиотек»

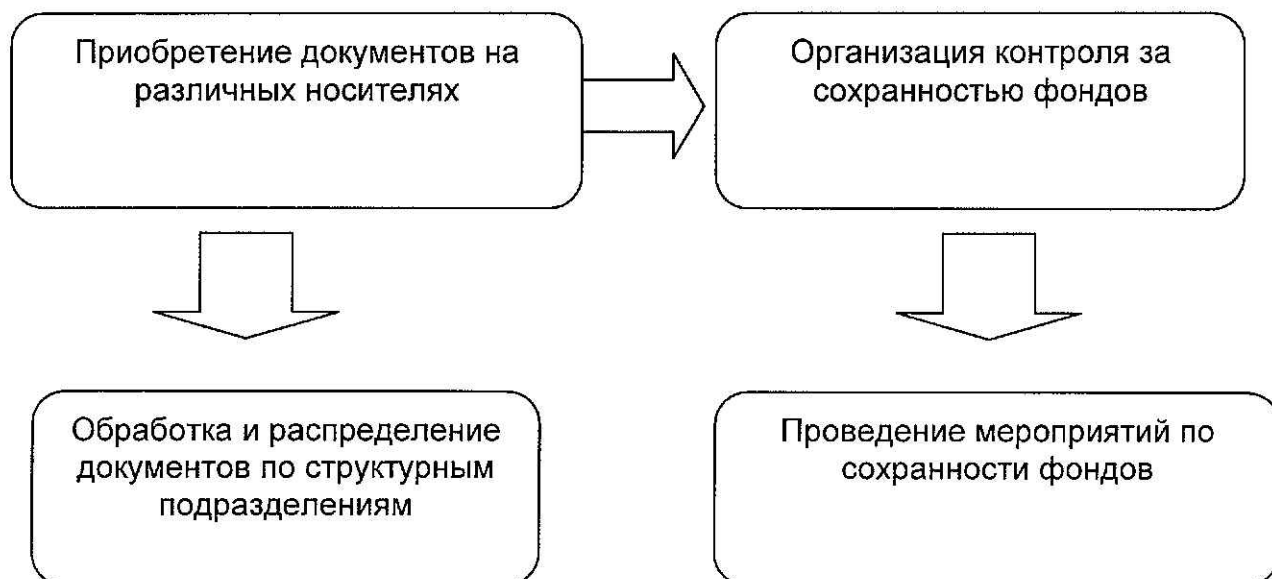
БЛОК-СХЕМЫ
последовательности административных процедур
предоставления муниципальной услуги «Организация библиотечного
обслуживания, комплектование и обеспечение сохранности библиотечных
фондов библиотек»

**Муниципальное бюджетное учреждение культуры
«Централизованная библиотечная система»**

Организация библиотечного обслуживания



Комплектование и обеспечение сохранности библиотечных фондов библиотек



Приложение 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
« Организация библиотечного
обслуживания, комплектование и
обеспечение сохранности фондов
библиотек»

**Список структурных подразделений
муниципального бюджетного учреждения культуры
«Централизованная библиотечная система»**

№п/п	Наименование структурного подразделения МБУК «Централизованная библиотечная система»	Адрес. Телефон.	Режим работы.	Ф.И.О. руководителя
1.	Центральная городская библиотека	301764, Тульская область, город Донской, мкр. Центральный, ул. Первомайская, д.1 5-08-42, 5-07-68 biblioteka –don@yandex.ru	С 9.00 до 18.00 Выходной - пятница	Воронова Ирина Евгеньевна
2.	Детское отделение ЦГБ	301760, Тульская область, город Донской, мкр. Центральный, ул. Первомайская, д. 1 5-08-42, 5-07-68	С 9.00 до 18.00 Выходной - пятница	Розова Людмила Валентиновна
3.	Филиал №2	301790, Тульская область, город Донской, мкр. Северо-Задонск, ул. Горького, д. 6/22 7-11-47	С 9.00 до 18.00 Выходной - пятница	Кудряшова Галина Дмитриевна
4.	Филиал №3	301770, Тульская область, город Донской, мкр. Новоугольный, ул. Кирова, д. 11 3-23-47	С 9.00 до 18.00 Выходной - пятница	Крылова Нина Вадимовна
5.	Филиал №6	301782, Тульская область, город Донской, мкр. Шахтерский, ул. Клубная площадь, д. 4 3-52-35	С 12.00 до 18.00 Выходной – вторник, четверг, воскресенье	Капитонова Татьяна Сергеевна
6.	Филиал №7	301784, Тульская область, город Донской, мкр. Руднев, ул. Клубная, д.1 3-30-39	С 12.00 до 18.00 Выходной – пятница, суббота	Веснина Анжелика Валерьевна
7.	Филиал №8	301781, Тульская область, город Донской, мкр. Комсомольский, ул. Клубная, д.1 3-12-80	С 12.00 до 18.00 Выходной – понедельник, среда	Капитонова Татьяна Сергеевна