Приложение к Постановлению

Администрации города Шарыпово

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

**Административный регламент**

по предоставлению муниципальной услуги

«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату

муниципальных библиотек г. Шарыпово, их базам данных»

Муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система г. Шарыпово

1. Общие положения

1.1. Административный регламент по предоставлению услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату муниципальных библиотек г. Шарыпово, их базам данных» (далее – Административный регламент) разработан в целях обеспечения качества предоставления услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату муниципальных библиотек г. Шарыпово, их базам данных» (далее – Услуга), повышения информированности граждан и организаций о деятельности муниципальных библиотек и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) по предоставлению муниципальной услуги заинтересованным в данной информации лицам.

1.2. Предоставление услуги осуществляет:

Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система г. Шарыпово» (далее «ЦБС г. Шарыпово») через свои филиалы.

Тип организации: муниципальное бюджетное учреждение города Шарыпово

Тип подчинения: Отдел культуры администрации г. Шарыпово

Высший орган: Администрация города Шарыпово

Режим работы руководителя: понедельник-пятница с 9.00 до 18.00 час.

Электронная почта: bib62@yandex.ru

Сайт Администрации г. Шарыпово: <https://sharypovo.gosuslugi.ru/>

Сайт «ЦБС г. Шарыпово»: <https://biblioshar24.ru/>

Адрес: 662315, Красноярский край, г. Шарыпово, 2 м-он, д. 8/3

Автоинформатор отсутствует

Контакты руководителя организации: 8(39153) 37-6-26

1.3. Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система г. Шарыпово» предоставляет услуги через свои филиалы:

**1.3.1. Центральная городская библиотека им. А. Грина**

Режим работы (01.09-31.05):

Понедельник — четверг: с 11:00 ч. до 20:00 ч., без перерыва

Суббота — воскресенье: с 11:00 ч. до 19:00 ч., без перерыва

Выходной день: пятница

Режим работы в летний период (01.06-31.08):

Понедельник — четверг: с 11:00 ч. до 20:00 ч., без перерыва

Воскресенье: с 11:00 ч. до 19:00 ч., без перерыва

Выходной день: пятница, суббота

Последний четверг квартала – санитарный день

Электронная почта: biblio24@bk.ru

Адрес: 662315, Красноярский край, г. Шарыпово, 2 м-он, д. 8/3, пом. 5.

Автоинформатор отсутствует. Контакты: 8(39153) 23-1-89.

Адрес: г. Шарыпово, 2 микрорайон, д. 8/3, пом. 5

Контакты: телефон: 8 (39153) 23 1 89 E-mail: [grinbiblio@mail.ru](mailto:grinbiblio@mail.ru)

**1.3.2. Городская детская библиотека им. Н. Носова**

Режим работы (01.09-31.05):

Вторник — воскресенье: с 11.00 ч. до 19.00 ч., без перерыва

Понедельник — выходной

Режим работы в летний период (01.06-31.08):

Вторник — суббота: с 11.00 ч. до 19.00 ч., без перерыва

Воскресенье, понедельник — выходные

Последняя пятница каждого месяца – санитарный день

Адрес: 662315, Красноярский край, г. Шарыпово, 2 м-он, д. 10, пом.1.

Контакты: 8(39153) 25-1-85. Электронная почта: [bib.2004@yandex.ru](mailto:bib.2004@yandex.ru)

**1.3.3. Библиотека № 1 «Искусство»**

Режим работы:

Понедельник – пятница: с 14.00 ч. до 17.45 ч., без перерыва

Выходные дни: суббота, воскресенье

Последняя пятница квартала – санитарный день.

Адрес: 662315, Красноярский край, г. Шарыпово, 3 м-он, д. 9, Школа искусств

Контакты: телефон: --- Электронная почта: [bib1.sbitneva.00@mail.ru](mailto:bib1.sbitneva.00@mail.ru)

**1.3.4. Библиотека № 3 «Юнион»**

Режим работы:

Вторник – пятница с 10.00 ч. до 19.00 ч.,

суббота с 10.00 ч. до 18.00 ч.

Выходные дни — воскресенье, понедельник

Последняя пятница квартала – санитарный день

Адрес: 662311, Красноярский край, г. Шарыпово, Пионерный м-он, д. 53

Контакты: 8(39153) 28-6-37 Электронная почта: [union53@mail.ru](mailto:union53@mail.ru)

**1.3.5. Городская библиотека № 4 им. С. Есенина**

Режим работы: (с 01.09 по 31.05):

Вторник — пятница: с 11.00 до 20.00, без перерыва

Суббота, воскресенье: с 11.00 до 19.00, без перерыва

Выходной день — понедельник

В летний период (с 01.06 по 31.08):

Вторник — суббота с 11.00 ч. до 20.00 ч., без перерыва

Выходной день — воскресенье, понедельник

Последняя пятница каждого месяца – санитарный день.

Адрес: 662304, Красноярский край, пос. Дубинино, ул. Шахтерская, д. 4, пом. 4, 5

Контакты: 8(39153) 20-8-78. Электронная почта [cbs24istoki@mail.ru](mailto:cbs24istoki@mail.ru)

**1.3.6. Библиотека № 5 «Пульс»**

Режим работы:

Вторник-пятница: с 11:00 ч. до 18:00 ч., без перерыва

Суббота: с 13:00 ч. до 19:00 ч.

Выходной день: воскресенье, понедельник

Последняя пятница квартала – санитарный день.

Контакты: телефон: ---- Электронная почта [bib\_5@bk.ru](mailto:bib_5@bk.ru)

Адрес: 662324, Красноярский край, пос. Горячегорск, ул. Центральная, д. 7

**1.3.7. Библиотека № 7 «Игротека»**

Режим работы:

Вторник – суббота: с 14:00 ч. до 20:00 ч. без перерыва

Выходной день: воскресенье, понедельник.

Последняя пятница квартала – санитарный день.

Адрес: 662314, Красноярский край, г. Шарыпово, Северный м-он, д. 28/1

Контакты: тел. -----, Электронная почта: [biblioteka7-2015@yandex.ru](mailto:biblioteka7-2015@yandex.ru)

**1.3.8 Библиотека № 8 «Оптимист»**

Режим работы:

Вторник – пятница: с 11:00 ч. до 19:00 ч.,

Суббота: с 10:00 ч. до 18:00 ч.

Выходной день: воскресенье, понедельник.

Последняя пятница квартала – санитарный день.

Адрес: 662313, Красноярский край, г. Шарыпово, 6 м-он, д. 13, пом. 98-102.

Контакты: тел. 8(39153) 41 1 81, Электронная почта [optimist-8@yandex.ru](mailto:optimist-8@yandex.ru)

Центральная городская библиотека им. А Грина является головной библиотекой Учреждения, объединяет и координирует деятельность всех филиалов.

1.4. Получателями услуги являются юридические и физические заинтересованные лица (далее по тексту – Заявители) без ограничений, имеющие намерение получить доступ к муниципальной услуге.

1.5. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления услуги, в том числе о ходе предоставления услуги осуществляется:

1) непосредственно в помещениях муниципальных библиотек, оказывающих услугу: на информационных стендах и в форме личного консультирования специалистами муниципальных библиотек, ответственными за предоставление услуги;

2) при обращении по телефону - в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

При ответах на телефонные звонки и устные обращения Заинтересованного лица – должностные лица Учреждения, ответственные за информирование, подробно и в вежливой (корректной) форме информируют и консультируют обратившихся по вопросам о предоставлении услуги в пределах своей компетенции.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании филиала, фамилии, имени, отчестве и должности лица, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 20 минут. При невозможности должностного лица, ответственного за информирование о правилах предоставления услуги, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Должностное лицо, ответственное за информирование, при личном устном обращении Заинтересованных лиц предоставляет им информацию о предоставлении услуги в устной форме. Время при индивидуальном устном информировании не может превышать 30 минут.

Если информация о предоставлении услуги, полученная в устной форме или по телефону, не удовлетворяет Заявителя, Заявитель вправе в письменной форме обратиться в адрес Учреждения.

3) на сайте «ЦБС г. Шарыпово»: https://biblioshar24.ru/.

4) при обращении по электронной почте – в форме ответов на поставленные вопросы (компьютерный набор) на адрес электронной почты Заявителя.

Посредством электронной почты срок предоставления информации составляет 1 день, с момента поступления запроса.

1.6 Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах электронной почты, графике (режиме) работы каждой муниципальной библиотеки, оказывающей муниципальную услугу и порядке получения услуги размещаются на информационных стендах муниципальных библиотек и официальном интернет-сайте «ЦБС г. Шарыпово»: https://biblioshar24.ru/.

**2. Стандарт предоставления услуги.**

2.1. Результатом оказания услуги является получение Заявителем полного объема необходимой информации.

2.2. Срок предоставления услуги начинается с момента регистрации заявителя посредством личного обращения.

2.3. Нормативно-правовые акты, регулирующие отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги:

- Конституция Российской Федерации;

- Федеральный закон «О библиотечном деле» от 29.12.1994 № 78-ФЗ (ред. от 27.12.2009): принят ГД ФС РФ 23.11.1994г.;

-Закон Красноярского края «О библиотечном деле в Красноярском крае» от 17.05.1999 № 6-400 (ред. от 08.07.2010 N 10-4936);

-Постановление Госстандарта РФ «Об утверждении Общероссийского классификатора услуг населению» от 28.06.1993 № 163;

- Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 N149-ФЗ: принят ГД ФС РФ 08.07.2006г.;

- Федеральный закон «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» от 27.04.1993 № 4866-1 (ред. от 09.02.2009г.);   
- Закон РФ от 09.10.1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Федеральный закон Российской Федерации от 06.10.2003 г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

- Постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.1997 № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;

- Устав Муниципального учреждения культуры «Централизованная библиотечная система г. Шарыпово»;

- Устав города Шарыпово;

- Правила пользования библиотеками Муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система г. Шарыпово»;

- Положение о платных услугах Муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система г. Шарыпово»;

2.4. Для получения Услуги в устной форме Заявитель представляет следующие документы:

- паспорт или иной документ, удостоверяющий личность;

- копия документа, удостоверяющего личность законных представителей и их поручительства (для несовершеннолетних в возрасте до 14 лет).

2.5. При получении результата предоставления муниципальной услуги в отношении несовершеннолетнего законным представителем несовершеннолетнего, являющимся заявителем, реализация права на получение результатов предоставления муниципальной услуги в отношении несовершеннолетнего, оформленных в форме документа на бумажном носителе, может осуществляться законным представителем несовершеннолетнего, не являющимся заявителем. В этом случае заявитель, являющийся законным представителем несовершеннолетнего, в момент подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги указывает фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о документе, удостоверяющем личность другого законного представителя несовершеннолетнего, уполномоченного на получение результатов предоставления соответствующей услуги в отношении несовершеннолетнего.

2.6. Результаты предоставления муниципальной услуги в отношении несовершеннолетнего, оформленные в форме документа на бумажном носителе, не могут быть предоставлены другому законному представителю несовершеннолетнего в случае, если заявитель в момент подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги выразил письменно желание получить запрашиваемые результаты предоставления муниципальной услуги в отношении несовершеннолетнего лично.

2.7. Предоставления результатов муниципальной услуги в отношении несовершеннолетнего, оформленных в форме документа на бумажном носителе, законному представителю несовершеннолетнего, не являющемуся заявителем, осуществляется способом, указанным в заявлении, в сроки, предусмотренные пунктом 2.4. настоящего регламента, с учетом требования, предусмотренного частью 3 статьи 5 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.8. Основанием для отказа в предоставлении услуги являются:

1) отсутствие запрашиваемой базы данных в библиотеке.

2) несоответствие обращения содержанию услуги;

3) запрашиваемый потребителем вид информирования не предусмотрен настоящим административным регламентом;

4) несоблюдение правил пользования библиотекой.

2.9. Предоставление услуги осуществляется на безвозмездной основе.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги составляет не более 30 минут.

2.11. Регистрация запроса осуществляется в течение 15 минут.

2.12. По размерам и состоянию основные и дополнительные помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная/пониженная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

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

Места для заполнения документов должны быть оснащены стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками документов и ручками.

В помещениях для работы с заинтересованными лицами должны быть размещены информационные стенды, содержащие необходимую информацию по условиям предоставления услуги, графику работы библиотеки, образцы заполняемых документов получателями услуги и ряд дополнительной справочной информации, касающейся предоставления доступа к муниципальной услуге.

2.13. На информационных стендах в помещениях муниципальных библиотек, предоставляющих, муниципальную услугу, должна быть размещена следующая информация:

- извлечения из законов и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению услуги;

- текст настоящего Административного регламента;

- перечень оснований для отказа в предоставлении Услуги;

- схема размещения помещений библиотеки, режим работы;

- порядок получения справок и консультаций;

- образец заполнения заявки на предоставление Услуги.

- правила пользования библиотекой;

-официальный Интернет-сайт Администрации города Шарыпово <https://sharypovo.gosuslugi.ru/>;

- электронный адрес «ЦБС г. Шарыпово: [bib62@yandex.ru](mailto:bib62@yandex.ru).

2.14. Показателем качества и доступности Услуги является совокупность количественных и качественных параметров, позволяющая измерять, учитывать, контролировать и оценивать процесс и результат предоставления услуг.

2.14.1. Показателем доступности является информационная открытость порядка и правил предоставления услуги:

- наличие административного регламента предоставления услуги;

- наличие информации об оказании услуг в средствах массовой информации, общедоступных местах, на стендах в муниципальных учреждениях;

- наличие информации на интернет-сайте «ЦБС г. Шарыпово» <https://biblioshar24.ru/>.

2.14.2. Показателями качества предоставления услуги являются:

- степень удовлетворенности граждан качеством и доступностью услуги;

- соответствие предоставляемых услуг требованиям настоящего Административного регламента;

- соблюдение сроков предоставления услуг согласно регламенту;

- количество обоснованных жалоб.

2.15. Многофункциональные центры по исполнению услуг отсутствуют.

2.16. Особенности исполнения услуги и услуги в электронной форме указаны в разделе 3 настоящего административного Регламента.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронном виде.**

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

3.1.1. При личном обращении заявителя:

3.1.1.1. Прием и регистрация заявителей на основании документа, удостоверяющего личность. Регистрация детей до 14 лет производится в присутствии законных представителей.

3.1.1.2. Ознакомление с Правилами пользования библиотекой и другими актами, регламентирующими библиотечное обслуживание населения.

3.1.1.3. Оформление читательского формуляра, с личной подписью Заявителя, являющегося Договором присоединения.

3.1.1.4. Заполнение обращения (запроса) получателя услуги.

3.1.1.5. Консультационная помощь в поиске и выборе источников информации.

3.1.1.6. Предоставление доступа к услуге.

3.2. При обращении заявителя через сеть Интернет:

3.2.1. Заполнение обращения (запроса) получателя услуги.

3.2.2. Предоставление доступа к услуге.

3.3. Блок-схема предоставления услуги представлена в Приложении 2 к настоящему административному регламенту.

3.4. Ответственными за выполнение административного действия являются:

- библиотекари;

- административно-управленческий персонал (директор, заведующие филиалами);

- библиограф.

3.5. Основанием для начала административного действия по заполнению заявки на предоставление услуги является личное обращение Заявителя к должностному лицу, ответственному за предоставление услуги. Обращение (заявка) получателя услуги, оформляется по установленной настоящим административным регламентом форме (Приложение 1).

При заполнении заявки указываются:

- полностью фамилия, имя, отчество, индекс и точный почтовый адрес Заявителя;

- название базы данных, к которой обращается запрос Заявителя;

- способ получения Услуги (отправка на указанный Заявителем почтовый адрес, отправка на указанный Заявителем адрес электронной почты, лично в руки).

3.6. Результат выполнения административного действия фиксируется в базе данных Пользователей библиотек.

**4. Формы контроля за исполнением административного регламента**

4.1. Контроль за деятельностью библиотек осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

4.1.1. Внутренний контроль осуществляется руководителем библиотеки, его заместителями, заведующими филиалами. Внутренний контроль подразделяется на:

1. оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);
2. плановый контроль:

- тематический (контроль по направлениям деятельности библиотеки, включая контроль культурно-массовых мероприятий на базе библиотеки);

- комплексный (проверка деятельности отдельных библиотекарей, филиалов и так далее).

4.1.2 Текущий контроль осуществляется должностными лицами Отдела культуры администрации города Шарыпово, ответственными за организацию работы по предоставлению услуги, путем проведения проверок:

- полноты и качества исполнения услуги,

- выявления нарушений исполнения положений настоящего административного регламента, прав потребителей услуги;

- рассмотрения, своевременного принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц муниципальных библиотек.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты качества предоставления Услуги:

- плановая проверка полноты качества предоставления Услуги производится ежегодно, 1 раз в год;

- внеплановая проверка полноты качества предоставления Услуги производится по конкретному обращению Заявителя;

- для проверки полноты и качества исполнения услуги правовым актом Отдела культуры администрации г. Шарыпово формируется рабочая группа, в состав которой включаются специалисты Отдела культуры администрации г. Шарыпово, независимые эксперты.

- результаты деятельности рабочей группы оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и формулируются предложения по их устранению.

4.3. Ответственность за решение и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги возлагается на руководителя «ЦБС г. Шарыпово» и заведующих филиалами.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, государственных или муниципальных служащих**

5.1. Действия (бездействие) должностных лиц по предоставлению услуги могут быть обжалованы Заинтересованными лицами в досудебном (внесудебном) порядке путем обращения в устной или письменной форме в государственные органы, органы местного самоуправления и на имя руководителя Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу (согласно приложения 1 к настоящему Регламенту), или на имя начальника Отдела культуры Администрации города Шарыпово Красноярского края по адресу: 662315, Красноярский край, г. Шарыпово, 2 м-он, д. 10, тел. (39153) 24-555, факс (39153) 28-434, Е-mail: ok@57.krskcit.ru. С устной жалобой вправе обратиться в часы работы учреждения (согласно п.п. 1.2, 1.3). Жалобы поступают в электронном виде, по факсу, рассматриваются в порядке разрешения жалоб в письменной форме.

Личный прием граждан осуществляется в часы работы Учреждения.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.2. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.3. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.5. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.7. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Учреждения или уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.8. 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.

5.9. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

5.10. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является нарушение порядка осуществления административных процедур, а также других требований и положений настоящего Регламента.

5.11. Рассмотрение и направление обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.12. Заявитель имеет право на любой стадии рассмотрения спорных вопросов обращаться в суд. В случае несогласия с результатами досудебного (внесудебного) обжалования заявитель также вправе обратиться в суд в порядке, установленном действующим законодательством.

**Приложение № 1**

**к административному регламенту**

**предоставления услуги**

Форма обращение (заявки) получателя услуги

В Муниципальное бюджетное учреждение

«Централизованная библиотечная система г. Шарыпово»

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(фамилия, имя, отчество физического лица)*

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(указать индекс, точный почтовый адрес заявителя)*

тел. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ЗАЯВКА

Прошу предоставить информацию о наличии доступа к справочно-поисковому аппарату муниципальных библиотек города Шарыпово, базам данных».

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указать точное название базы данных)

Нужное подчеркнуть:

1) База данных «Книги»;

2) База данных «Журналы»;

3) База данных «Краеведческой тематики»;

4) Другие базы данных;

5) Сведения о местонахождении базы данных, в том числе ссылки на базы данных других библиотек Красноярского края и России;

Информацию прошу отправить следующим способом (нужное подчеркнуть):

- выслать по указанному в заявлении адресу,

- выслать по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(указать индекс, точный почтовый адрес получателя)*

- передать электронной почтой e-mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_@\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- получу лично в руки.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

(дата)

**Приложение 2**

**к административному регламенту**

**предоставления услуги**

Блок-схема предоставления услуги

Личное обращение Заявителя

Регистрация Заявителя

Оформление читательского формуляра

Формирование запроса

Получение консультации специалиста

Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату муниципальных библиотек г. Шарыпово