



**Муниципальное учреждение
«Администрация Воскресенского муниципального района
Московской области»**

ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е

11.10.2013 № 2277

**Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги
по «Предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных
муниципальных библиотек»**

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением правительства Российской Федерации от 16.05. 2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» и постановлением муниципального учреждения «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области» от 16.08.2013 № 1678 «Об утверждении в новой редакции Правил разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций, Правил разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг, Правил проведения независимой экспертизы и экспертизы проектов административных регламентов предоставления муниципальных услуг (исполняемых функций) администрации Воскресенского муниципального района Московской области

ПО С Т А Н О В Л Я Ю:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент по предоставлению муниципальной услуги по «Предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек».
2. Опубликовать настоящее постановление на официальном сайте администрации Воскресенского муниципального района.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя руководителя администрации Воскресенского муниципального района Севостьянову О.В.

Руководитель администрации
Воскресенского муниципального района

В.Н. Кондрашов

УТВЕРЖДЕН

Постановлением муниципального учреждения «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области»

от 11.10.2013 № 2277

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

Муниципальное учреждение «Управление культуры администрации Воскресенского муниципального района Московской области» предоставления муниципальной услуги по «Предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек».

I. Общие положения

Предмет регулирования административного регламента предоставления муниципальной услуги

1. Административный регламент муниципального учреждения «Управление культуры администрации Воскресенского муниципального района Московской области» на предоставление муниципальной услуги по «Предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек» (далее - административный регламент), разработан в целях повышения качества и доступности предоставления указанной услуги, определяет порядок и стандарт ее предоставления.

Лица, имеющие право на получение муниципальной услуги

2. Муниципальная услуга по «Предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек» предоставляется физическим и юридическим лицам, либо их уполномоченным представителям. Муниципальная услуга предоставляется населению на безвозмездной основе.

Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги

3. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги обеспечивается сотрудниками муниципальных учреждений, подведомственных муниципальному учреждению «Управление культуры администрации Воскресенского муниципального района Московской области», оказывающего муниципальную услугу.

4. Основными требованиями к информированию граждан о порядке предоставления муниципальной услуги являются достоверность предоставляемой информации, четкость в изложении информации, полнота информирования.

5. Прием заявлений и документов, связанных с предоставлением муниципальной услуги, осуществляется в помещениях муниципальных учреждений, подведомственных муниципальному учреждению «Управление культуры администрации Воскресенского муниципального района Московской области» в соответствии с графиком работы.

6. Место нахождения муниципального учреждения «Управление культуры администрации Воскресенского муниципального района Московской области»: Московская область, г. Воскресенск, ул. Советская, д. 8.

7. Почтовый адрес: Московская область, г. Воскресенск, ул. Советская, д. 8, 140200. Телефон: +7 (496) 442-05-95. Адреса муниципальных учреждений, подведомственных муниципальному учреждению «Управление культуры администрации Воскресенского муниципального района Мо-

сковской области» оказывающих муниципальную услугу указаны в Приложении 1.

8. Официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет): муниципального учреждения «Управление культуры администрации Воскресенского муниципального района Московской области» <http://www.culture-vmr.ru/>, муниципального учреждения «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области» <http://www.vmr-mo.ru/>.

9. Информация о месте нахождения, графике оказания услуги, телефонных номерах и адресах электронной почты муниципальных учреждений, подведомственных муниципальному учреждению «Управление культуры администрации Воскресенского муниципального района Московской области» представляющих муниципальную услугу, о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на официальном сайте муниципального учреждения «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области» в сети Интернет, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», а также предоставляется по телефону и электронной почте.

10. На официальном сайте муниципального учреждения «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области» в сети Интернет размещается следующая информация, необходимая для получения муниципальной услуги:

1) наименование и адрес местонахождения муниципального учреждения «Управление культуры администрации Воскресенского муниципального района Московской области» и подведомственных учреждений, предоставляющих муниципальную услугу;

2) номера телефонов подведомственных муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальную услугу, ответственных за предоставление муниципальной услуги;

3) график приема подведомственного муниципального учреждения, ответственного за предоставление муниципальной услуги;

4) требования к письменному запросу заявителей о предоставлении информации о порядке предоставления муниципальной услуги;

5) перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

6) выдержки из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

7) текст настоящего регламента с приложениями;

8) краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги;

9) образцы оформления документов, необходимых для получения муниципальной услуги, и требования к ним;

10) перечень типовых, наиболее актуальных вопросов граждан, относящихся к компетенции муниципального учреждения «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области», и ответы на них.

11. Информационные стенды оборудуются при входе в помещения муниципальных учреждений, предоставляющих услугу. На информационных стендах размещается следующая обязательная информация:

1) почтовый адрес муниципального учреждения;

2) адрес официального сайта муниципального учреждения в сети Интернет;

3) справочный номер телефона муниципального учреждения;

4) график работы муниципального учреждения, график оказания услуги;

5) выдержки из правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

6) перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги.

12. Звонки по вопросу информирования о порядке предоставления муниципальной услуги принимаются в соответствии с графиком работы муниципального учреждения, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

13. При поступлении телефонного звонка сотрудник муниципального учреждения, ответственного за предоставление муниципальной услуги, обязан сообщить (при необходимости) график приема заявителей, точный почтовый адрес и местонахождение муниципального учреждения, способ проезда к нему, требования к письменному запросу заявителей о предоставлении информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

14. При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники муниципального учреждения, ответственного за предоставление муниципальной услуги, также обязаны предоставлять информацию по следующим вопросам: При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники муниципального учреждения, ответственного за предоставление муниципальной услуги, обязаны предоставлять информацию по следующим вопросам:

1) о входящих номерах, под которыми зарегистрированы в системе делопроизводства муниципального учреждения поступившие документы.

2) о нормативных правовых актах, регулирующих предоставление муниципальной услуги (наименование, номер, дата принятия нормативного акта);

3) о перечне документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

4) о сроках рассмотрения документов;

5) о сроках предоставления муниципальной услуги;

6) о месте размещения на официальном сайте муниципального учреждения в сети Интернет информации по вопросам предоставления муниципальной услуги.

15. При общении с гражданами (по телефону или лично) сотрудники муниципального учреждения «Управление культуры администрации Воскресенского муниципального района Московской области» должны корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. Устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

16. Информация о приеме граждан размещается на информационных стендах муниципального учреждения, а также на официальном сайте муниципального учреждения.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги

17. Муниципальная услуга по «Предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек».

Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

18. Предоставление муниципальной услуги осуществляется муниципальными учреждениями подведомственными муниципальному учреждению «Управление культуры администрации Воскресенского муниципального района Московской области».

19. Услуга может предоставляться многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг, на основании соглашения, заключенного между этим центром и муниципальным учреждением «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области» в привлекаемых организациях, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

20. Учреждения, предоставляющие муниципальную услугу по «Предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек», не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы (органы местного самоуправления) и организации.

Результат предоставления муниципальной услуги

21. Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

- предоставления общей информации о книге или электронном ресурсе и об их местонахождении в библиотеке-филиале;
- решение об отказе предоставлении муниципальной услуги (приложение № 4).

Документы, являющиеся результатом предоставления муниципальной услуги, предоставляются заявителю на бумажном носителе в 1 экземпляре, заверяются печатью и подписью руководителя муниципального учреждения.

Срок и порядок регистрации запроса заявителя

22. Обращение заявителя подлежит обязательной регистрации в день поступления при личном обращении, при обращении по почте или в электронном виде не позднее 1 рабочего дня с момента поступления в муниципальное учреждение.

Срок предоставления муниципальной услуги

23. Срок предоставления муниципальной услуги не может превышать 15 рабочих дней со дня обращения заявителя с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги.

Правовые основания предоставления муниципальной услуги

24. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:
- Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 г.;
 - Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 06.04.2011) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
 - Федеральный закон «О библиотечном деле» от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ;
 - Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах - организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
 - 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»;
 - Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления муниципальной услуги, услуг, необходимых и обязательных для ее предоставления, способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, и порядок их предоставления

25. При получении услуги в электронном виде (через сайт) доступ к базам данных свободный.

26. Для предоставления муниципальной услуги заявитель представляет заявление установленной формы о предоставлении муниципальной услуги.

27. Образец заявления о предоставлении муниципальной услуги представлен в Приложении № 3.

28. В случае направления запроса в электронной форме заявитель вправе приложить к такому обращению заявление в электронной форме.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления

29. Перечня документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органов и организаций необходимых для предоставления муниципальной услуги нет

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

30. Заявителю может быть отказано в приеме на следующих основаниях:
- поданное заявление не соответствует форме, установленной настоящим Регламентом;
 - в заявлении отсутствуют (не заполнены) или не читаемы сведения, обязательные к указанию;

- в заявлении указана заведомо ложная информация;
- Отказ в приеме на иных основаниях не допускается.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

31. Основания для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению
- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом;
- в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления, одно и то же учреждение или одному и тому же должностному лицу, с уведомлением о данном решении заявителя, направившего обращение.

Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документах выдаваемых организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги

32. Необходимых и обязательных услугой для предоставления муниципальной услуги является оформление специалистом библиотеки читательского формуляра, читательского билета и ознакомление с правилами пользования библиотекой, а также консультация по доступу к фондам библиотеки, их использованию и методике самостоятельного поиска информации.

Порядок, размер и основания взимания платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги

33. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги:
- муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

Срок предоставления муниципальной услуги

34. Максимальное время ожидания в очереди при личной подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги составляет 15 минут.

35. Срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

36. Предоставление муниципальных услуг осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях.

37. В случае если имеется возможность организации стоянки (парковки) возле здания (строения), в котором размещено помещение приема и выдачи документов, организовывается стоянка (парковка) для личного автомобильного транспорта заявителей. За пользование стоянкой (парковкой) с заявителей плата не взимается.

38. Для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов на каждой стоянке выделяется не менее 10% мест (но не менее одного места), которые не должны занимать иные транспортные средства.

39. Вход в помещение приема и выдачи документов должен обеспечивать свободный доступ заявителей, быть оборудован удобной лестницей с поручнями, широкими проходами, а также пандусами для передвижения кресел-колясок.

40. На здании рядом с входом должна быть размещена информационная табличка (вывеска), содержащая следующую информацию:

- наименование органа;
- место нахождения и юридический адрес;
- режим работы;
- номера телефонов для справок;
- адрес официального сайта.

41. Фасад здания должен быть оборудован осветительными приборами, позволяющими посетителям ознакомиться с информационными табличками.

42. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны быть оборудованы:

- источниками естественного и искусственного освещения;
- системами отопления, вентиляции и электроснабжения;
- средствами пожаротушения и системой оповещения людей о пожаре;
- местом хранения верхней одежды посетителей;
- доступными санитарными узлами.

43. Температура воздуха и уровень освещенности в помещениях, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам для общественных учреждений. Все оборудование для искусственного освещения должно находиться в исправном состоянии, неисправности в работе такого оборудования должны быть устранены в течение 24 часов с момента их обнаружения.

44. Окна в помещениях, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны обеспечивать естественную вентиляцию (форточки, откидные фрамуги и др.). При обнаружении неисправностей системы вентиляции воздуха их устранение должно быть осуществлено в течение 7 дней с момента обнаружения или уведомления о таких.

45. Мебель и иное оборудование, размещенные в помещениях, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать государственным стандартам и санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам. Напольные покрытия должны быть жестко прикреплены к полу.

46. Эвакуационные проходы, выходы, коридоры, тамбуры и лестницы не должны быть загромождены предметами и оборудованием. Расстановка мебели и оборудования в помещениях, связанных с оказанием муниципальной услуги, не должна препятствовать эвакуации людей и подходу к средствам пожаротушения. В помещениях, связанных с пребыванием заявителей, не должны находиться предметы и оборудование, не имеющие отношения к процессу предоставления муниципальной услуги.

47. Организация, оказывающая услугу, не должна проводить капитальный ремонт помещений во время их функционирования и пребывания в них заявителей.

48. Характеристики помещений приема и выдачи документов в части объемно-планировочных и конструктивных решений, освещения, пожарной безопасности, инженерного оборудования должны соответствовать требованиям нормативных документов, действующих на территории Российской Федерации.

49. Непосредственно перед помещениями (кабинетами), связанными с приемом заявителей, должны быть оборудованы посадочные места для ожидания приема на получение муниципальной услуги, а также место для заполнения заявлений (и иных документов), обеспеченное письменными принадлежностями, бланками и образцами заполнения заявлений (иных документов).

50. Помещения (кабинеты), связанные с приемом заявителей, должны быть оборудованы информационными табличками с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности сотрудника, осуществляющего предоставление услуги, времени приема.

51. В помещениях приема и выдачи документов размещается абонентский ящик, а также стенд по антикоррупционной тематике. Кроме того, в помещениях приема и выдачи документов могут распространяться иные материалы (брошюры, сборники) по антикоррупционной тематике.

Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги

52. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:
- максимальное число личных обращений заявителя при получении муниципальной услуги (ед. изм. - раз);
 - среднее число личных взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги (ед. изм. - раз);
 - средняя продолжительность личных взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги (ед. изм. - минут);
 - доля лично обратившихся заявителей, у которых время ожидания приема в очереди не превышает времени, указанного в п. 34. (ед. изм. - %);
 - доля заявителей, использовавших информационную систему для предоставления муниципальной услуги в электронном виде или использовавших федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для подачи заявления в электронном виде, в общем количестве заявителей, подавших заявление (ед. изм. - %);
 - доля заявителей, указавшим в заявлении электронную почту в качестве предпочтительного способа уведомления о принятых при предоставлении муниципальной услуги решениях, в общем количестве заявителей, подавших заявление (ед. изм. - %);
 - выявленное в течение года число нарушений сроков предоставления муниципальной услуги, ед. изм. - раз);
 - число поданных в течение года жалоб на нарушение требований Регламента (ед. изм. – жалоб в год);
 - доля жалоб на нарушение требований Регламента, признанных обоснованными, от общего числа жалоб, поданных в течение года (ед. изм. – %);
 - доля заявителей, оценивших качество предоставления муниципальной услуги на 4 или 5 по пятибалльной шкале (определяется по данным социологического опроса) (ед. изм. - %).

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

53. Заявители помимо личной подачи заявления для предоставления муниципальной услуги, имеют право направить заявления посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», а также в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, с которым у муниципальных учреждений подведомственных муниципальному учреждению «Управление культуры администрации Воскресенского муниципального района Московской области» заключено соглашение о взаимодействии.

54. При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» заявителю предоставляется возможность:

- а) ознакомления с формами заявлений и иных документов, необходимых для получения государственной услуги, и обеспечение доступа к ним для копирования и заполнения в электронном виде;
- б) представление заявления о предоставлении муниципальной услуги в электронном виде;
- в) осуществления мониторинга хода предоставления муниципальной услуги.
- г) получение результат муниципальной услуги.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур по предоставлению муниципальной услуги, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

55. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) прием заявления необходимого для предоставления муниципальной услуги;
- 2) принятие решения о предоставлении (об отказе предоставлении) муниципальной услуги;
- 3) выдача результатов предоставления муниципальной услуги.

Блок-схема предоставления муниципальной услуги

56. Блок-схема последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги представлена в приложении №2 к административному регламенту

Прием заявлений, необходимых для предоставления муниципальной услуги

57. Основанием для начала данной процедуры является поступление в муниципальное учреждение подведомственное муниципальному учреждению «Управление культуры администрации Воскресенского муниципального района Московской области» при личном обращении, в письменном виде, в электронной форме, а также поданных через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг заявления от заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

58. Содержание административной процедуры:

- приём заявления;
- проверка правильности заполнения заявления;
- регистрация заявления;
- передача на рассмотрение руководителю учреждения.

59. Максимальный срок выполнения административных действий, указанных в п.58, составляет не более 15 минут с момента поступления заявления.

60. Должностным лицом, ответственными за выполнение административных действий, указанных в п. 58, являются специалист муниципального учреждения подведомственного муниципальному учреждению «Управление культуры администрации Воскресенского муниципального района Московской области».

61. Критерии принятия решения:

- правильность заполнения заявления в соответствии с Регламентом.

62. Результатом выполнения указанной административной процедуры является регистрация заявления, которая и является основанием для начала следующей административной процедуры.

63. Фиксацией результата административной процедуры является запись в дневнике учета книговыдачи и посещений.

Принятие решения о предоставлении (об отказе предоставлении) муниципальной услуги

64. Основанием для начала административной процедуры является зарегистрированное заявление о предоставлении муниципальной услуги и передача его руководителю муниципального учреждения подведомственного муниципальному учреждению «Управление культуры администрации Воскресенского муниципального района Московской области».

65. Содержание административной процедуры:

- рассмотрение заявления;
- визирование заявления руководителем учреждения;
- подготовка ответа заявителю;
- подпись документов;
- регистрация ответа заявителю.

66. Максимальный срок выполнения административных действий, указанных в п.65, составляет не более 10 рабочих дней с момента поступления заявления.

67. Должностным лицом, ответственным за выполнение административных действий, указанных в п.65, является руководитель муниципального учреждения подведомственного муниципальному учреждению «Управление культуры администрации Воскресенского муниципального района Московской области».

68. Критерии принятия решения:

- наличие соответствующей информации, указанной в заявлении заявителя.

69. Результатом выполнения указанной административной процедуры является подписанный руководителем и зарегистрированный в журнале регистрации и (или) в системе электронного документооборота ответ заявителю, который и является основанием для начала следующей административной процедуры.

70. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- завершение установленной законом процедуры ликвидации учреждения, оказывающего услугу, решение о которой принято учредителем;
- отсутствие запрашиваемой базы данных в муниципальной библиотеке;
- запрашиваемый потребителем вид информирования не предусмотрен настоящим административным регламентом;
- обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с сетью Интернет и/или программным обеспечением.

Услуга не оказывается:

- лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- лицам, нарушающим санитарные нормы одежды (одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества библиотеки и одежды других посетителей).

Результат муниципальной услуги

71. Основанием для начала административной процедуры является подписанный руководителем и зарегистрированный ответ заявителю.

72. Содержание административной процедуры:

- информирование заявителя о результатах предоставления услуги;
- выдача результата предоставления муниципальной услуги.

73. Максимальный срок выполнения административных действий, указанных в п.72, составляет не более 5 рабочих дней с момента информирования заявителя.

74. Должностным лицом, ответственным за выполнение административных действий, указанных в п.72, является специалист муниципального учреждения подведомственного муниципальному учреждению «Управление культуры администрации Воскресенского муниципального района Московской области».

75. Результатом выполнения указанной административной процедуры является предоставление заявителю информации, что и является результатом предоставления муниципальной услуги.

76. Результатом предоставления муниципальной услуги является непосредственный доступ к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки через справочно-поисковый аппарат на традиционных (бумажных) носителях или в электронном виде через поисковый терминал или сайт библиотеки. Информация о библиографических ресурсах библиотеки предоставляется в виде библиографической записи, содержащей следующие данные: Автор, Заглавие, ISBN (международный стандартный книжный номер), Место издания, Год издания, Издательство, Объем документа (в страницах или мегабайтах), место нахождения в библиотеки-филиале.

-Муниципальная услуга считается предоставленной, если посетитель получил доступ к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки через справочно-поисковый аппарат.

IV. Порядок и формы контроля за исполнением административного регламента предоставления муниципальной услуги

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги

77. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги,

осуществляется начальником структурного подразделения, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

78. Текущий контроль осуществляется путем проведения начальником структурного подразделения, ответственного за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги

79. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется в формах:

- 1) проведения проверок;
- 2) рассмотрения жалоб на действия (бездействие) сотрудников муниципального учреждения «Управление культуры администрации Воскресенского муниципального района Московской области», ответственных за предоставление муниципальной услуги.

80. В целях осуществления контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги проводятся плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся не реже 1 раза в год. Дата проведения и состав проверочной комиссии устанавливается руководителем муниципального учреждения «Управление культуры администрации Воскресенского муниципального района Московской области» и доводятся до структурного подразделения не позднее 1 месяца до начала проверки.

По результатам проверки проверочная комиссия составляет акт.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельный вопрос, связанный с предоставлением муниципальной услуги (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретной жалобе заявителя.

81. Внеплановые проверки проводятся в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений административного регламента, а также в случае получения жалоб заявителей на действия (бездействие) сотрудников муниципального учреждения «Управление культуры администрации Воскресенского муниципального района Московской области»

Ответственность муниципальных служащих за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги

82. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений соблюдения положений регламента, виновные сотрудники муниципального учреждения «Управление культуры администрации Воскресенского муниципального района Московской области» несут персональную ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги.

83. Персональная ответственность сотрудников муниципального учреждения «Управление культуры администрации Воскресенского муниципального района Московской области» закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и законодательства Московской области.

Контроль за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

84. Контроль за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности муниципального учреждения «Управление культуры администрации Воскресенского муниципального рай-

она Московской области» при предоставлении муниципальной услуги, получения гражданами, их объединениями и организациями актуальной, полной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и обеспечения возможности досудебного (внесудебного) рассмотрения жалоб.

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

85. Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия сотрудников муниципального учреждения «Управление культуры администрации Воскресенского муниципального района Московской области», а также принимаемых ими решений при предоставлении муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке.

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

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- 5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, муниципальными правовыми актами;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, муниципальными правовыми актами;
- 7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, сотрудников органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

87. Жалоба рассматривается руководителем или заместителем руководителя муниципального учреждения «Управление культуры администрации Воскресенского муниципального района Московской области».

88. Жалоба подается в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу.

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

Время приема жалоб совпадает со временем приема запросов на предоставление муниципальных услуг.

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

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

- официального сайта муниципального учреждения «Управление культуры администрации Воскресенского муниципального района Московской области» в сети Интернет;
- федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;
- информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг Московской области»;
- федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Жалоба может быть подана через многофункциональный центр. При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в муниципальное учреждение «Управление культуры администрации Воскресенского муниципального района Московской области» в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и муниципальным учреждением «Администрация Управление культуры администрации Воскресенского муниципального района Московской области».

90. Жалоба должна содержать:

- а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- б) фамилию, имя, отчество (последнее - 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) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;
- г) 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.

91. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению (жалобе) документы и материалы либо их копии.

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.

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные выше, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

92. Жалоба, поступившая в муниципальное учреждение «Управление культуры администрации Воскресенского муниципального района Московской области», подлежит рассмотрению долж-

ностным лицом в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица либо муниципального 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.

93. Сведения о содержании жалоб подлежат размещению в системе в соответствии с требованиями Положения о федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

94. По результатам рассмотрения обращения жалобы муниципальное учреждение «Управление культуры администрации Воскресенского муниципального района Московской области» принимает одно из следующих решений:

1) 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 Московской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

95. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п.94 административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице либо о муниципальном служащем, 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.

96. Заявитель имеет право на получение исчерпывающей информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

97. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на официальном сайте муниципального учреждения «Управление культуры администрации Воскресенского муниципального района Московской области», в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», а также может быть сообщена заявителю в устной и/или письменной форме.

98. Заявитель вправе обжаловать решения по жалобе вышестоящим должностным лицам.

99. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления муниципальное учреждение «Управ-

ление культуры администрации Воскресенского муниципального района Московской области» в установленном порядке незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

100. В удовлетворении жалобы отказывается 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 отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;

г) подачи жалобы с нарушением требований к ее содержанию, установленных п.94 административного регламента.

Рассмотрение жалобы вправе оставить без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица либо муниципального служащего, 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.

101. Заявитель в праве обжаловать принятое по жалобе решение в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

ПЕРЕЧЕНЬ

**муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальную услугу
«Предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек»**

№ п/п	Наименование учреждения	Адрес	Ф.И.О.	Телефон	Адрес электронной почты
Центральная районная библиотека (аппарат управления)					
1.	Аппарат управления	140200Московская область, г. Воскресенск, ул. Куйбышева, д. 47-г	Елкина Светлана Григорьевна - директор МУК «ВМБ»	44-2-00-84	muk.vmb@yandex.ru
Центральная районная библиотека					
1.	Отдел обслуживания Центральной районной библиотеки	140200, Московская область, г. Воскресенск, ул. Пионерская, д. 7	Васильева Марина Владимировна – заведующая	44-2-34-29	biblioteka-voskr@mail.ru
Городское поселение Воскресенск					
1.	Центральная детская библиотека	140200, Московская область, г. Воскресенск, ул. Пионерская, д. 7	Осипова Людмила Анатольевна – заведующая	44-2-40-08	libraryvsk@mail.ru
2.	Городская библиотека-филиал № 1	140206 Московская область, г Воскресенск, ул. Рабочая, 105-а	Лысенко Елена Николаевна – заведующая	44-4-66-69	ya.msklib1@yandex.ru

3.	Городская библиотека-филиал № 2	140207 г. Воскресенск, ул. Энгельса, д. 4 кв. 41,44	Фомичева Валентина Николаевна - заведующая	44-1-57-60	biblfil2@mail.ru
4.	Городская детская библиотека-филиал № 9	140209 Московская область, г. Воскресенск, ул. Западная, д. 1, кв. 1-2	Романченко Ольга Алексеевна – заведующая	44-1-53-95	roman4encko.olga@yandex.ru
5.	Городская библиотека-филиал № 15 (взрослое отделение) Городская библиотека-филиал № 15 (детское отделение)	140203 Московская область, г. Воскресенск, ул. Чапаева, д. 1 140203 Московская область г. г. Воскресенск ул. Ленинская, 18-46	Бигдаш Людмила Валентиновна – заведующая	44-3-08-79	vosbiblio15@yandex.ru
6.	Библиотека-филиал № 29 д. Чемодурово	140225 Московская область, Воскресенский р-н, д. Чемодурово, ул. Центральная, 4-а	Ганина Елена Дмитриевна - заведующая	44-53-709	29chiemodurovo@mail.ru
7.	Городская библиотека-филиал № 33	140204, Московская область г. Воскресенск, ул. Андреса, 2-а	Назарова Лариса Михайловна – заведующая	44-5-41-61	<u>biblioteka33f@mail.ru</u>
Городское поселение Хорлово					
1.	Библиотека-филиал № 4 пос. Хорлово	140235, Московская область, Воскресенский р-н, пос. Хорлово, ул. Победы, 6-а	Морозова Татьяна Николаевна – заведующая	8-903-591-52-18	biblioteka-filial4@mail.ru
2.	Библиотека-филиал № 32 д. Ёлкино	140235 Московская область, Воскресенский р-н д. Ёлкино, ул.	Титова Елена Анатольевна- заведующая	8-963-690-54-65	-

		Советская, 84 ДК			
3.	Библиотека-филиал № 36 пос. Хорлово	140235 Московская область, Воскресен- ский р-н пос. Хорлово ул. Зайцева, 22-б	Паукова Наталья Васильевна – за- ведующая	44-43-373	paukova.natasha@mail.ru
		Городское поселение им. Цюрупы			
1.	Библиотека-филиал № 5 пос. им. Цюрупы	140221 Московская область, Воскресен- ский р-н пос. им. Цю- рупы, ул. Центральная, 9-а	Булычева Люд- мила Викторовна – заведующая	8-916-956-03- 29	biblfil5@yandex.ru
2.	Библиотека-филиал № 14 д. Дворниково	140221 Московская область, Воскресен- ский р-н д. Дворнико- во, 71-а	Демина Алимпиа- да Ивановна	8-903-206-87- 68	biblfil14@yandex.ru
		Городское поселение Белоозёрский			
1.	Библиотека-филиал № 3 пос. Белоозёр- ский (пункт выдачи фи- лиала № 28 д. Циби- но)	140250 Московская область, Воскресен- ский р-н ,пос. Бело- озёрский, ул. 12 140250 Московская область, Воскресен- ский р-н, пос. Бело- озёрский, ул. Пименов- ка, 64	Доценко Валенти- на Николаевна – заведующая	44-51-238	kartina19@yandex.ru
2.	Библиотека-филиал № 27 пос. Белоозёр- ский	140250 Московская область, Воскресен- ский р-н, пос. Бело- озёрский ул. 50 лет Октября, 6 ДК	Баженова Евгения Фёдоровна – за- ведующая	44-72-180	bibliotiekafilial27@bk.ru
		Сельское поселение Ашитковское			
1.	Библиотека-филиал № 10 пос. Виногра- дово	140230, Московская область, Воскресен- ский р-н пос. Виногра- дово, ул. Коммунисти- ческая, 13	Барышникова Марина Денисов- на – заведующая	44-7-12-57	fil10vinogradovo@gmail.com
2.	Библиотека-филиал № 16 с. Конобеево	140230, Московская область, Воскресен- ский р-н с. Конобеево, ул. Центральная, 23-а	Жарикова Галина Давыдовна – за- ведующая	44-58-773	konobeevo-filial16@yandex.ru

		ул.			
3.	Библиотека-филиал № 30 с. Ашитково пункт выдачи библиотеки-филиала № 12 д. Губино)	140231 Московская область, Воскресенский р-н с. Ашитково, ул. Парковая, 1 140231 Московская область, Воскресенский р-н, д. Губино, ул. Лесная 1-Б	Левина Татьяна Николаевна Левина Татьяна Николаевна	-	ya.biblioteka30@yandex.ru
4.	Библиотека-филиал № 31 с. Ашитково	140237 Московская область, Воскресенский р-н с. Усадище, ул. Корольково, 103	Юношева Светлана Александровна	-	-
5.	Детско-юношеская библиотека-филиал № 37 д. Золотово	140251, Московская область, Воскресенский р-н д. Золотово, ул. Моховая, 67	Цветкова Людмила Ивановна	-	
		Сельское поселение Фединское			
1.	Библиотека-филиал № 13 с. Гостилово (пункт выдачи библиотеки-филиала № 24 с. Петровское)	140209 Московская область, Воскресенский р-н с. Федино 11-23 140209 Московская область, Воскресенский р-н, с. Петровское, ул. Мира 9/1	Киямова Асия Вазыховна – заведующая библиотекой	44-57-831	biblioteka_fedino@mail.ru
2.	Библиотека-филиал № 18 с. Косяково (пункт выдачи библиотеки-филиала № 21 д. Марчуги)	140211, Московская область, Воскресенский р-н д. Косяково, 73-б ДК 140211 Московская область, Воскресенский р-н, с. Марчуги, 31-а	Байдакова Вера Павловна – заведующая	44-76-142	bajdakova_vera@mail.ru
3.	Библиотека-филиал № 25 д. Ратчино	140207, Московская область, Воскресенский р-н д. Ратчино, ул. Некрасова, 11-а ДК	Колпакова Виктория Семеновна	8-965-238-67-48	bictoriya@mail.ru

4.	Библиотека-филиал № 26 д. Степанчино	140212, д. Степанчино, ул. Центральная, 61	Абрамова Ирина Викторовна	8-909-664-86- 65	bibfil26- vsk@yandex.ru
----	---	---	------------------------------	---------------------	----------------------------

Приложение № 2
к административному регламенту

БЛОК-СХЕМА
последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги
«Предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек»



Приложение № 3
к административному регламенту

Руководителю муниципального учреждения

от _____
(фамилия, имя, отчество)

(юридическое или физическое лицо)

(место регистрации, адрес)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу Вас обеспечить доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек, а именно к следующей информации:

1. _____
2. _____
3. _____

При необходимости получения моих персональных данных из других государственных органов, органов местного самоуправления, подведомственных им организаций я даю согласие на получение (и обработку) таких данных из указанных организаций в соответствии с требованиями Федерального закона «О персональных данных».

О принятых решениях, связанных с предоставлением муниципальной услуги, прошу уведомлять меня

по телефону _____,

сообщением на электронную почту _____,

вместе с тем, принятые решения, официально оформленные, прошу отправлять почтовым сообщением по адресу:

в течение 5 дней с момента получения уведомления заберу лично из муниципального учреждения

(наименование учреждения, предоставляющего услугу)

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

«___» _____ 20___ г.

_____/_____/_____
(подпись заявителя)

ОТКАЗ

В предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек

Муниципальное учреждение _____, в соответствии с решением, принятым « ____ » _____ 20__ года, отказывает в предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек

(Ф.И.О. заявителя)

на следующих основаниях:

1. _____,
2. _____,
3. _____.

(аргументированное основание отказа)

Отказ выдан « ____ » _____ 20__ года.

Руководитель учреждения

М.П.

УВЕДОМЛЕНИЕ
**о предоставлении услуги «Предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату и ба-
зам данных муниципальных библиотек»**

Бланк учреждения

Адресат

УВЕДОМЛЕНИЕ

(фамилия, имя, отчество)

уведомляем Вас о том, что Вам разрешен доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек:

1. Дата: _____
2. Время и место проведения: _____
3. Название (тематика) _____

Контактный телефон _____

Руководитель учреждения И.О.Фамилия

ЖАЛОБА
на нарушение требований административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек»

от _____
(должность и ФИО руководителя организации, в которую направляется жалоба)
_____ (ФИО заявителя)

ЖАЛОБА
на нарушение требований административного регламента

Я, _____
(ФИО заявителя)
проживающий по адресу _____
(индекс, город, улица, дом, квартира)
подаю жалобу от имени _____

_____ (своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)
на нарушение административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек»,
допущенное

в _____
(наименование организации, допустившей нарушение стандарта)
_____ части _____ следующих _____ требований:

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

- обращение к сотруднику организации, оказывающей услугу _____ (да/нет)
- обращение к руководителю муниципального учреждения _____ (да/нет)
- обращение к руководителю муниципального учреждения «Воскресенская межпоселенческая библиотека» _____ (да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. Официальное письмо муниципального учреждения о предпринятых мерах по факту получения жалобы _____ (да/нет)

2. Официальное письмо муниципального учреждения об отказе в удовлетворении требований заявителя _____ (да/нет)

3. Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем муниципального учреждения _____ (да/нет)

4. _____

5. _____

6. _____

Копии имеющихся документов, указанных в п. 1-3 прилагаю к жалобе _____ (да/нет)

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

" ____ " _____ 20__ г.

_____ / _____ /
(подпись заявителя)