

РЕГЛАМЕНТ
МУНИЦИПАЛЬНОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ
«ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА ДЛЯ ДЕТЕЙ ИМЕНИ Н.
ОСТРОВСКОГО»
ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «БИБЛИОТЕЧНОЕ,
БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ
ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ БИБЛИОТЕКИ»

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий регламент по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее - Регламент) разработан в целях совершенствования деятельности библиотечной системы для детей муниципального образования город Красноярск по организации библиотечно-информационного обслуживания граждан, создания комфортных условий для доступа пользователей к информационным ресурсам библиотек.

Регламент определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее - муниципальная услуга).

1.2. Наименование муниципальной услуги: «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».

1.3. Муниципальная услуга «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» предоставляется непосредственно муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система для детей имени Н. Островского» (далее - МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского»). Муниципальная услуга предоставляется всеми структурными подразделениями - центральной библиотекой и библиотеками-филиалами МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского».

1.4. Информация о местах нахождения, графике работы размещаются: на вывесках при входе в здание библиотек МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского»; справочные телефоны, адреса электронной почты - на информационных стендах в помещениях; в электронном виде на официальном сайте МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского» (приложение N 1 к настоящему Регламенту).

1.5. Порядок получения информации получателями муниципальной услуги по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Информация по процедуре предоставления муниципальной услуги предоставляется:

- при личном общении граждан;
- по письменным обращениям;
- по телефону;
- по электронной почте;
- посредством почтовой связи;
- посредством средств массовой информации, с помощью информационных материалов (плакаты, буклеты, листовки, памятки).

Должностные лица при ответе на телефонные звонки сообщают график работы библиотек и называют их адреса и телефоны.

На информационных стендах центральной библиотеки и библиотек-филиалов МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского» должны быть размещены:

- извлечения (выписки) из законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по предоставлению муниципальной услуги;
- Правила пользования библиотеками МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского»;
- Положение о платных услугах МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского»;
- Прейскурант платных услуг МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского»;
- сведения о графике работы;
- календарный план проведения мероприятий, рекомендации и информационные материалы, адресованные пользователю;
- контактная информация о руководителе библиотеки с указанием ФИО, должности, телефона, времени и месте приема посетителей;
- сведения с адресами и телефонами центральной библиотеки и библиотек-филиалов МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского», справочные телефоны, электронные адреса.

Информирование о процедуре предоставления муниципальной услуги по телефону осуществляется в рабочие дни в соответствии с режимом работы центральной библиотеки или библиотеки-филиала МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского». Разговор не должен продолжаться более 10 минут. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителей, специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по вопросам предоставления муниципальной услуги. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании библиотеки, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Электронные обращения граждан принимаются через официальный адрес электронной почты МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского». Ответ на электронное обращение дается специалистом в срок до 3 календарных дней.

1.6. Получателями муниципальной услуги являются:

любые физические и юридические лица (в лице их уполномоченных представителей), в том числе:

- российские, иностранные граждане и лица без гражданства;
- организации и общественные объединения;
- органы государственной власти, местного самоуправления.

1.7. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно. Платные услуги оказываются в соответствии с прейскурантом платных услуг МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского», который размещается на информационных стендах в помещениях центральной библиотеки и библиотек-филиалов МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского» и в электронном виде на официальном сайте МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского».

Раздел 2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».

2.2. Предоставление услуги осуществляется Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система для детей имени Н. островского» (далее - МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского»).

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является свободный и равный доступ получателей муниципальной услуги к книжному фонду МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского».

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги в помещениях центральной библиотеки и библиотек-филиалов МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского».

Услуга предоставляется в течение всего календарного года на основании Устава и планов деятельности МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского». Услуга предоставляется с момента записи получателя услуги в библиотеку.

Предоставление услуги осуществляется не менее 6 дней в неделю (кроме летних месяцев) и не менее 8 часов в день. Время работы библиотек не должно совпадать с часами рабочего дня основной части населения муниципального образования город Красноярск. Библиотеки работают без технических перерывов и перерывов на обед. Проведение санитарного обслуживания помещений библиотек занимает не более одного дня в месяц. В дни государственных праздников муниципальная услуга не оказывается.

Срок предоставления муниципальной услуги, включая проведение всех необходимых административных процедур, не должен превышать 45 минут с момента получения специалистом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, соответствующего обращения от получателя услуги, оформленного в соответствии с требованиями настоящего Регламента.

В случае возникновения чрезвычайных и непредвиденных обстоятельств, непреодолимой силы срок предоставления муниципальной услуги составляет 5 рабочих дней с момента прекращения действия данных обстоятельств.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон «О библиотечном деле» от 29.12.1994 N 78-ФЗ;
- Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 6.10.2003 N 131-ФЗ;
- Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 N 149-ФЗ;
- Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 N 59-ФЗ;
- Федеральный закон от 24.11.1995 N 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

- Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 N 3612-1;

- Закон Красноярского края «О библиотечном деле в Красноярском крае» от 17.05.1999 N 6-400;

- Устав муниципального образования - город Красноярска;

- Устав муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная

- Библиотечная система для детей имени Н. Островского»;

- Правила пользования библиотеками МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского», утвержденные директором МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского»;

- настоящий Регламент;

- и иные правовые акты.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, размещается в помещениях центральной библиотеки и библиотек-филиалов МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского».

2.6.1. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги в библиотеке, которые заявитель представляет самостоятельно:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт гражданина Российской Федерации или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации, паспорт иностранного государства);

- для лиц до 14 лет - поручительство их родителей или иных законных представителей.

2.6.2. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги в библиотеке, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе:

- документы, удостоверяющие личность военнослужащего, а также документы, удостоверяющие лица без гражданства, включая вид на жительство и удостоверение беженца.

2.6.3. От заявителей, обращающихся за получением муниципальной услуги по средствам электронной связи (сети Интернет) вне помещений центральных библиотек и библиотек-филиалов МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского» не требуются документы для предоставления муниципальной услуги.

2.7. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги в помещениях центральной библиотеки и библиотек-филиалов МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского» не предусмотрено.

2.8. Перечень оснований для приостановления (прекращения) предоставления муниципальной услуги в помещениях центральной библиотеки и библиотек-филиалов МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского» (далее - библиотека):

1) Отказ от прохождения процедуры регистрации заявителя, необходимой для получения муниципальной услуги в помещениях библиотеки;

2) Утеря или порча документов из фонда библиотеки (при утере или порче документа из фонда МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского» пользователи обязаны заменить их соответственно такими же или признанными равноценными (в том числе ксерокопиями утраченных или испорченных документов), при невозможности замены - возместить их стоимость в размере рыночной стоимости; за утрату произведений печати и иных материалов из фонда МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского», причинение вреда или нарушение срока

возврата документов несовершеннолетними читателями, ответственность за них несут родители (законные представители);

3) Нарушение сроков возврата документов библиотеки;

4) Непредвиденные (форс-мажорные обстоятельства), при которых предоставление муниципальной услуги становится невозможным (стихийные бедствия, аварии, пожары, массовые беспорядки, повреждения линий связи, забастовки, военные действия, противоправные и иные действия третьих лиц; вступление в силу законодательных актов, постановлений и распоряжений государственных органов власти; технические неполадки в серверном оборудовании и/или технические проблемы со средствами электронной связи (сетью Интернет), а также другие обязательства, не зависящие от воли лица, предоставляющего услуги, и препятствующие выполнению обязательств по предоставлению муниципальной услуги);

5) Отсутствие запрашиваемой литературы или базы данных.

2.9. Максимальное время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги в целях получения услуги в помещениях центральной библиотеки и библиотек-филиалов МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского» не должно превышать 10 минут, при получении результата предоставления услуги в помещениях центральной библиотеки и библиотек-филиалов МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского» не должно превышать 40 минут.

2.10. Регистрация документов осуществляется сразу после их поступления в течение 10 минут.

2.11. Требования к местам предоставления муниципальной услуги:

- муниципальная услуга предоставляется в помещениях центральной библиотеки и библиотек-филиалов МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского», специально оборудованных персональными компьютерами, обеспечивающим доступ к базам данных, сети Интернет, печатающим устройством;

- помещения библиотек МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского» должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы, СанПин 2.2.2.2.4.1340-03»;

- центральный вход в помещениях центральной библиотеки и библиотек-филиалов МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского» должны быть оборудованы информационной табличкой (вывеской) с указанием наименования библиотеки и режима работы;

- помещения библиотек МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского» должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телекоммуникационной связью;

- официальный интернет-сайт МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского» должен содержать удобную структуру навигации и поиска по сайту. Навигация и поиск по сайту для переходов к электронному каталогу и базам данных библиотек федерального и регионального уровня должны находиться на главной странице официального сайта;

- места информирования, предназначенные для ознакомления заинтересованных лиц с информационными материалами, оборудуются: информационными стендами; стульями (кресельными секциями, скамьями) и столами (стойками);

- помещения и оборудования детских библиотек должны соответствовать возрастным особенностям пользователей;

- справочно-консультационная служба должна иметь достаточное техническое оснащение для предоставления информации о фондах библиотеки и располагаться в общедоступной зоне;
- доступ ко всем носителям информации должен быть организован на принципах рациональности, эргономичности, понятности для пользователя;
- имеется возможность самостоятельного передвижения инвалидов по территории объектов, на которых предоставляется муниципальная услуга, входа в такие объекты и выхода из них;
- осуществляется сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в помещениях, в которых предоставляется муниципальная услуга;
- надлежащим образом размещается оборудование и носители информации, необходимые для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам, в которых предоставляется муниципальная услуга, и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;
- при невозможности получить информацию, необходимую для предоставления муниципальной услуги, должностные лица МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского» доводят инвалидам указанную информацию любым доступным способом;
- осуществляется допуск в помещения, в которых оказывается муниципальная услуга, сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
- допускается на объекты, на которых предоставляется муниципальная услуга, собака-проводник при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;
- должностными лицами МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского» оказывается помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

2.12. Показатель доступности и качества предоставления муниципальной услуги.

2.12.1. Показатель доступности предоставления муниципальной услуги:

- соблюдение требований к информационному обеспечению получателей при обращении за ее предоставлением и в ходе ее предоставления.

2.12.2. Показатель качества предоставления муниципальной услуги:

- соблюдение требований к графику (режиму) работы МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского»;
- соблюдение требований к объему предоставления муниципальной услуги;
- соблюдение требований к срокам предоставления муниципальной услуги.

Раздел 3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

3.1. Основанием предоставления муниципальной услуги является личное обращение получателя муниципальной услуги в центральную библиотеку и библиотеку-филиал МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского».

3.2. Порядок получения муниципальной услуги приведен в блок-схеме, представленной в приложении N 2 к настоящему регламенту.

3.3. Предоставление муниципальной услуги включает следующие административные процедуры:

- регистрация получателя муниципальной услуги;
- консультирование получателя муниципальной услуги специалистами библиотек по использованию материальной базы, справочно-поискового аппарата библиотек, баз данных, методике самостоятельного поиска документов;
- предоставление получателю муниципальной услуги доступа к материальной базе, справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных в помещениях центральной библиотеки и библиотек-филиалов МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского».

3.3.1. Регистрация (перерегистрация) получателя муниципальной услуги.

Основанием для регистрации получателя муниципальной услуги является личное обращение получателя муниципальной услуги в центральную библиотеку или библиотеку-филиал МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского».

Регистрация получателя муниципальной услуги осуществляется специалистом библиотеки по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Регистрация одного пользователя осуществляется в срок до 10 минут. Перерегистрация - в течение 5 минут. Перерегистрация осуществляется один раз в год.

Регистрация получателя муниципальной услуги предусматривает:

- прием документов, установление личности получателя муниципальной услуги;
- установка наличия (отсутствия) оснований для приостановления либо отказа в предоставлении муниципальной услуги.

С получателем муниципальной услуги заключается устный договор об обслуживании, на основании которого специалистом МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского» заполняется формуляр читателя (с внесением персональных данных - фамилии, имени, отчества, пола, года рождения, образования, профессии, места регистрации в соответствии с письменным согласием на включение персональных данных читателя в читательский формуляр или поручительством за детей, читателей МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского»).

В формуляре читателя ведется запись документов (книг, периодических изданий и т.д., взятых во временное пользование).

Контроль за выполнением административного действия осуществляет ответственное лицо, назначаемое приказом директора МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского».

Результатом административного действия является оформление в установленном порядке документов на право получения муниципальной услуги.

3.3.2 Консультирование получателя муниципальной услуги.

Основанием для начала административного действия является личное обращение пользователя в центральную библиотеку или библиотеку-филиал МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского».

Специалист муниципальной библиотеки в вежливой и корректной форме знакомит получателя муниципальной услуги с Правилами пользования библиотеками МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского», консультирует по использованию материальной базы, баз данных,

методике самостоятельного поиска документов. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

Пользователь бесплатно получает консультативную помощь в поиске и выборе книг, полную информацию о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования, составлении библиографических списков по разовым запросам и другие виды услуг.

Контроль за выполнением административного действия осуществляет заведующий библиотекой-филиалом МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского».

Результатом административного действия является консультация, справка в соответствии с Правилами пользования библиотеками МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского».

3.3.3. Предоставление доступа к электронным базам данных в помещениях центральной библиотеки и библиотек-филиалов МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского» включает в себя:

- занесение специалистом МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского» сведений о получателе муниципальной услуги в соответствующую базу данных;
- консультирование по методике эффективного поиска информации;
- пользование получателем муниципальной услуги базой данных в течение установленного времени.

При необходимости получения пользователем копий электронных документов специалист МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского» предоставляет их пользователю в соответствии с частью 4 Гражданского кодекса Российской Федерации.

По окончании работы с материальной базой, базой данных специалист МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского» делает отметку в читательском формуляре пользователя.

Результатом административной процедуры является получение пользователем доступа к материальной базе и базам данных МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского».

Раздел 4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Порядок и формы контроля исполнения муниципальной услуги.

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением персоналом МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского» положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется директором МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского», ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Текущий контроль за соблюдением последовательности и своевременности действий в рамках административных процедур, определенных настоящим Регламентом, осуществляет должностное лицо, ответственное за предоставление услуги, в соответствии со своей должностной инструкцией.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского» положений действующего законодательства по предоставлению муниципальной услуги и настоящего Регламента.

Периодичность осуществления текущего контроля составляет 1 раз в год.

4.1.2. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с

предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению потребителя.

По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании локальных нормативных актов (приказов) директора МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского».

4.2. Должностные лица несут персональную ответственность за решения и действия (бездействия), принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.2.1. Директор МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского» организует работу по предоставлению муниципальной услуги, определяет должностные обязанности персонала, осуществляет контроль за их исполнением, принимает меры к обучению подчиненных, несет персональную ответственность за соблюдение законности.

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

4.2.3. Персональная ответственность должностных лиц и специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

Раздел 5. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА, А ТАКЖЕ ПРИНИМАЕМОГО ИМ РЕШЕНИЯ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

5.1. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) лица, предоставляющего муниципальную услугу.

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

1) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

2) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

3) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, локальными нормативными актами;

4) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

5.2.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения и действия (бездействие) лица, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем

учреждения, предоставляющего муниципальную услугу. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского», подаются руководителю МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского».

5.2.2. Жалоба на решения и действия (бездействие) лица, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.3. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействия) лица, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

5.3.1. Жалоба должна содержать:

1) наименование лица, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, либо его руководителя и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) лица, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, либо их работников;

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

5.4. Жалоба, поступившая в учреждение, предоставляющий муниципальную услугу, либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа лица, 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.

5.5. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.5 настоящего раздела, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.6.1. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.6 настоящего раздела, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения

выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

5.6.2. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.6 настоящего раздела, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.6.3. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 5.2 настоящего раздела, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.7. Информационная система досудебного (внесудебного) обжалования.

5.7.1. В Российской Федерации создается федеральная информационная система досудебного (внесудебного) обжалования, которая является федеральной государственной информационной системой. Создание и функционирование федеральной информационной системы досудебного (внесудебного) обжалования регулируются федеральными законами и правовыми актами Правительства Российской Федерации.

Директор

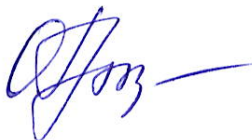


Григорьева О.Е.

ИНФОРМАЦИЯ
О МЕСТАХ НАХОЖДЕНИЯ И ГРАФИКЕ РАБОТЫ
ЦЕНТРАЛЬНОЙ БИБЛИОТЕКИ И БИБЛИОТЕК-ФИЛИАЛОВ
МБУК «ЦБС ДЛЯ ДЕТЕЙ ИМ.Н. ОСТРОВСКОГО»

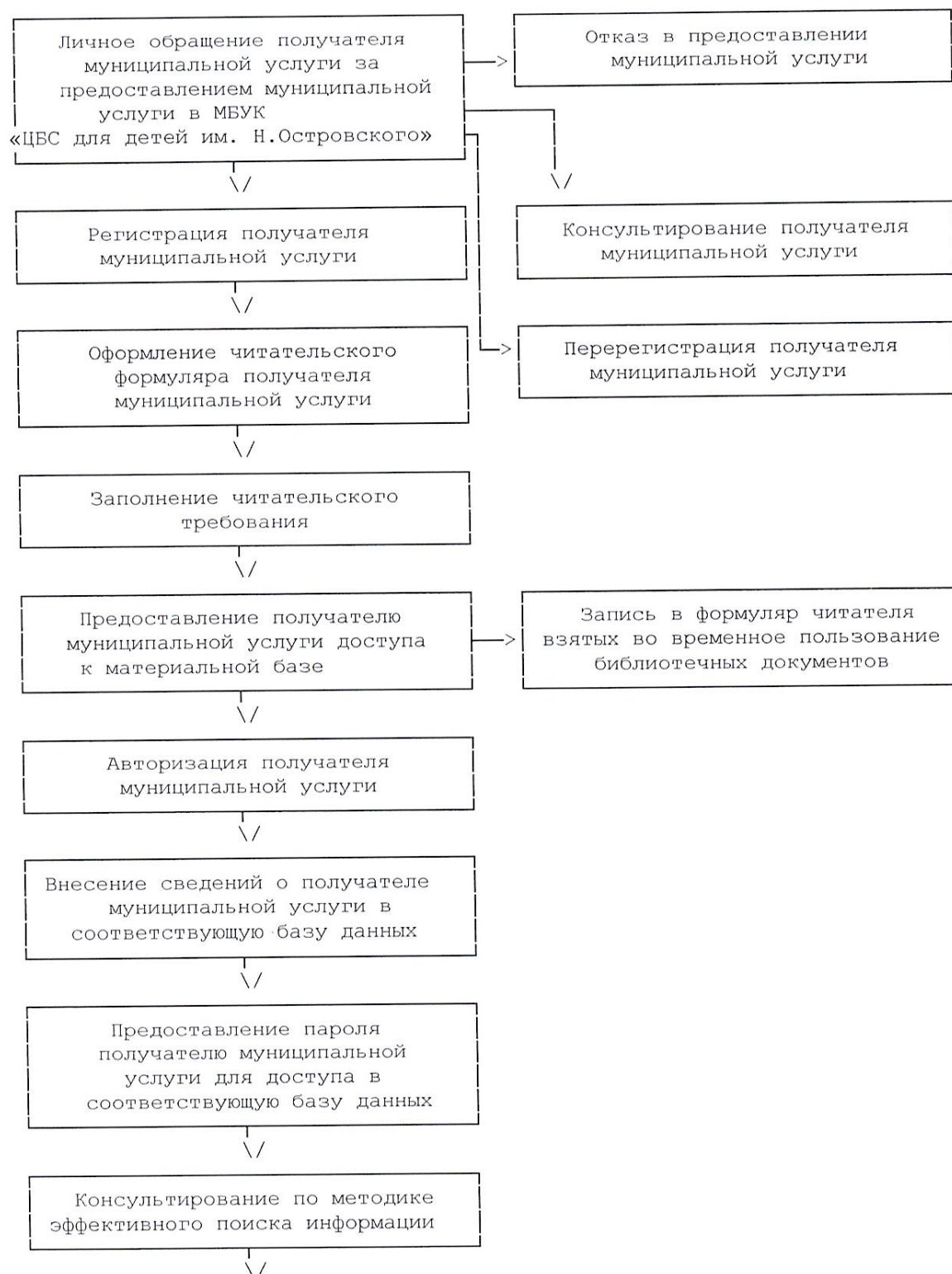
Наименование учреждения предоставляющего услугу	Адрес (почтовый и фактический)	Контактные телефоны		Адрес электронной почты	Часы приема Заявителей
		Библиотека-филиал, предоставляющая услугу			
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система для детей им. Н. Островского»	г. Красноярск, ул. Дубровинского, 78 А	Центральная библиотека им. Н. Островского	227-03- 70	centrbiblio@mail.ru	10.00-19.00
		А. Гайдара	212-15-25	lib_gaydara@mail.ru	10.00-19.00
		К. Чуковского	224-62-45	lib_chukovskogo@mail.ru	10.00-19.00
		З. Портновой	247-49-40	lib_portnovoy@mail.ru	10.00-19.00
		О. Кошевого	243-26-92	lib_koshevogo@mail.ru	10.00-19.00
		З. Космодемьянской	221-03-70	kosmodemyanskoy@mail.ru	10.00-19.00
		Л. Кассиля	212-72-68	lib_kassilya@mail.ru	10.00-19.00
		Г. Щукина	236-96-59	lib_schukina@mail.ru	10.00-19.00
		Б. Житкова	260-51-74	lib_zhitkova@mail.ru	10.00-19.00
		П. Бажова	213-42-85	lib_bazhova@mail.ru	10.00-19.00
		В. Дубинина	264-11-83	lib_dubinina@mail.ru	10.00-19.00
		«Жар-птица»	225-97-60	lib_zharptitsa@mail.ru	10.00-19.00
		С. Маршака	220-47-26	lib_marshaka@mail.ru	10.00-19.00
		М. Пришвина	266-94-23	lib_prishvina@mail.ru	10.00-19.00
		А. Грина	266-90-14	lib_grina@mail.ru	10.00-19.00
		С. Михалкова	236-95-80	lib_mihalkova@mail.ru	10.00-19.00
		В. Драгунского	260-13-30	lib_dragunskogo@mail.ru	10.00-19.00
		«Лукоморье»	233- 94-45	lukomorie_bibl@mail.ru	10.00-19.00
		Р. Солнцева	225-40-38 225-85-70 226 25 25	lib_solnceva@mail.ru	10.00 – 20.00

Директор



Григорьева О.Е.

БЛОК-СХЕМА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ " БИБЛИОТЕЧНОЕ,
БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ
БИБЛИОТЕКИ "



Отметка в читательском формуляре
получателя муниципальной услуги
об окончании работы

✓

Пользование материальной базой
в течение установленного времени

Директор



Григорьева О.Е.