

УТВЕРЖДЕН
Постановлением Главы администрации
Костомукшского городского округа
от 11 июля 2012 № 837

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное обслуживание населения»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения» (далее - Регламент) разработан в соответствии с постановлением администрации муниципального образования «Костомукшский городской округ» № 697 г. Костомукша от 04 июля 2011 г. «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг».

1.2. Настоящим Регламентом устанавливается административная процедура, совершаемая администрацией муниципального образования «Костомукшский городской округ», предоставляющей муниципальную услугу «Библиотечное обслуживание населения» (далее - Услуга), исполняющей муниципальную функцию «Организация библиотечного обслуживания населения».

1.2.1. Термины и определения:

Библиотека - юридическое лицо или структурное подразделение юридического лица, располагающее организованным фондом тиражированных документов и другой информации и предоставляющее их во временное безвозмездное пользование физическим и юридическим лицам, обеспечивая конституционное право пользователей на доступ к информации, знаниям (Ст. 1 проекта новой редакции Федерального Закона «О библиотечном деле»).

Библиотека муниципальная - библиотека, учрежденная органами местного самоуправления. (Ст. 4 Федерального закона от 29.12.94 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»).

Библиотека центральная (далее - ЦБ) - головное подразделение ЦБС, управляющее библиотеками-филиалами и обеспечивающее централизованное комплектование, обработку документов, справочно-библиографическое, информационное обслуживание на основе единого СБА (справочно-библиографического аппарата). (П. 3.4.2.4 ГОСТа 7.0.-99).

Библиотечная услуга - конкретный результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющий определенную потребность пользователя библиотеки (выдача и абонирование документов, предоставление информации о новых поступлениях, справки, выставки, консультации и т. д.). (П. 3.2.2.14 ГОСТа 7.0.-99).

Библиотечное обслуживание – совокупность разных видов деятельности библиотеки по удовлетворению потребностей ее пользователей путем предоставления библиотечных услуг. (П. 3.2.2.4 ГОСТа 7.0.-99).

Документ - материальный носитель с зафиксированной на нем информацией в виде текста, звукозаписи или изображения, предназначенный для передачи во времени и пространстве в целях хранения и общественного пользования.

Информатизация - комплекс мер, направленный на обеспечение оперативного доступа к информационным ресурсам (П.3.1.26 ГОСТа 7.0 -99).

Обслуживание справочно-библиографическое - СБО - обслуживание в соответствии с запросами потребителей информации, связанное с предоставлением справок и других библиографических услуг. (П. 3.2.2.2 ГОСТа 7.0-99).

Пользователь библиотеки - физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки.

Фонд - собрание документов, поставленных на инвентарный учет.

1.3. Настоящий Регламент составлен в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Карелия, муниципального образования «Костомукшский городской округ»:

- Конституцией Российской Федерации от 12.12.93 с дополнениями и изменениями;
- Законом Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей» с дополнениями и изменениями;
- Законом Российской Федерации от 09.10.92 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» с дополнениями и изменениями;
- Федеральным законом от 29.12.94 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» с дополнениями и изменениями;
- Федеральным законом от 29.12.94 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» с дополнениями и изменениями;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» с дополнениями и изменениями;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Постановлением Правительства РФ от 24.07.97 № 950 «Об утверждении Положения о государственной системе научно-технической информации» с дополнениями и изменениями;
- Письмом Минкультуры РФ от 04.11.98 «О создании публичных центров правовой информации»;
- Постановлением Минтруда РФ от 03.02.97 № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;
- Приказом Минкультуры РФ от 02.12.98 № 590 «Об утверждении «Инструкции об учете библиотечного фонда»;
- «Основными положениями организации сети муниципальных общедоступных библиотек в субъектах Российской Федерации», утвержденными приказом Минкультуры РФ от 14.11.97 № 682;

- Закон Республики Карелия «О культуре»;
- Закон Республики Карелия «Об обязательном бесплатном экземпляре документов Республики Карелия»;
- Закон Республики Карелия «О финансовых нормативах, применяемых при расчете межбюджетных трансфертов из бюджета Республики Карелия бюджетам муниципальных районов и городских округов»;
- Уставом муниципального образования «Костомукшский городской округ»;
- Стандарты системы СИБИБД;
- Уставом муниципального учреждения «Муниципальный архив и Центральная библиотека Костомукшского городского округа»;
- Стандартом качества предоставления муниципальных услуг в области организации библиотечного обслуживания Костомукшского городского округа, утвержденного Постановлением администрации Костомукшского городского округа №103 от 09.02.2009 года;
- Положением об организации библиотечного обслуживания населения в муниципальном образовании «Костомукшский городской округ, утвержденного Постановлением администрации Костомукшского городского округа №102 от 09.02.2009 года;
- иными действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Карелия, муниципальными правовыми актами муниципального образования «Костомукшский городской округ».

1.4. Услуга предоставляется Управлением культуры, здравоохранения, спорта и молодежной политики - структурным подразделением администрации муниципального образования «Костомукшский городской округ» и Муниципальным бюджетным учреждением «Муниципальный архив и Центральная библиотека Костомукшского городского округа» (далее – МБУ МА и ЦБ), подведомственным Управлению культуры, здравоохранения, спорта и молодежной политики (далее - Управление):

Наименование учреждения	Адрес, адрес эл. почты	Контактный телефон	Режим работы	
			в зимний период с 01.10. по 31.05	в летний период 01.06 по 30.09
Управлением культуры, здравоохранения, спорта и молодежной политики	186931, г.Костомукша, ул.Строителей,д.5 pushkina@msu.kostomukshark.ru	Начальник управления +7911 660 85 83 Гл.специалист +7911 660 87 59	Пн.-Пт.: 08.30 - 17.15 Сб., Вс. - выходной	

Муниципальное бюджетное учреждение «Муниципальный архив и Центральная библиотека Костомукшского городского округа» Администрация	186930, РК, г. Костомукша, ул. Антикайнена, 13 e-mail: libkostomus@karelia.ru	Телефон/факс: 8(259) 7-38-74	Пн. – Пт.: 9.00 – 16.00 Сб.,Вс. - выходной	
Центральная библиотека	186930, РК, г. Костомукша, ул. Антикайнена, 13 e-mail: libkostomus@karelia.ru	Телефон: 8(259) 7-34-17	10.00 – 19.00 Выходной - суббота	12.00 – 19.00 Пятница 11.00 – 18.00 Сб.,Вс. - выходной
Филиал №1 «Городская библиотека Контокки»	186931, РК, г. Костомукша, ул. Строителей, 19	Телефон: 8(259) 5-41-98	11.00 – 19.00 Перерыв 14.00 – 15.00 Суббота – 11.00 – 18.00 (без перерыва) Вс., Пн. - выходной	11.00 – 19.00 Перерыв 14.00 – 15.00 Пятница 10.00 – 18.00 Перерыв 14.00 – 15.00 Сб.,Вс. - выходной
Филиал №2 «Сельская библиотека д.Вокнаволок»	186931, РК, д.Вокнаволок, ул. Перттунена, 12-Б	Телефон: 8 (259) 9-56-18	14.00 – 18.00 Суббота - выходной	14.00 – 18.00 Суббота - выходной

1.5. Услуга предоставляется юридическому или физическому лицу независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

Получатели Услуги имеют право доступа в библиотеки и свободного выбора библиотек в соответствии со своими интересами и потребностями в сроки, указанные в расписании работы библиотек.

Получатели Услуги, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и физических недостатков, имеют право получать книги, брошюры, журналы, газеты, CD-диски, видеокассеты (далее - документы) из фондов общедоступных библиотек через внестационарные формы обслуживания, обеспечиваемые финансированием за счет средств муниципального бюджета.

1.6. Получатели Услуги имеют право на обслуживание и получение документов на русском языке как государственном языке Российской Федерации.

1.7. Услуга включает в себя:

- получение пользователем полной информации о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования на бесплатной основе (сигнальное избирательное информирование осуществляется по договору на платной основе);
- получение во временное пользование любого документа из фондов абонемента и читального зала (ценные экземпляры выдаются под залог, оформление залоговых документов осуществляется на платной основе);
- получение документов или их копии по межбиблиотечному абонементу из других библиотек (почтовые расходы оплачиваются пользователем);
- получение свободного и бесплатного доступа к информации органов государственной и муниципальной власти;
- получение консультационной помощи в поиске и выборе источников информации;

Пользователю могут быть предоставлены другие виды услуг, в том числе платные, перечень которых определяется, утверждается и согласовывается в соответствии с действующим законодательством.

2. Требования к порядку предоставления Услуги

2.1. Документы, необходимые для предоставления Услуги

2.1.1. Для получения Услуги необходимо предъявление документа, удостоверяющего личность (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации).

2.1.2. Граждане, не достигшие 14 лет, регистрируются на основании документов, предоставленных их родителями или иными законными представителями и с их письменного согласия - поручительства (приложение № 2 к настоящему Регламенту).

2.1.3. Граждане, которые сами не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и с ограниченными физическими возможностями, регистрируются на основании доверенности, предоставленной их поручителями (приложение №3 к настоящему Регламенту).

2.2. Порядок информирования о предоставлении Услуги

2.2.1. Информация о порядке оказания Услуги предоставляется:

- непосредственно Управлением культуры, здравоохранения, спорта и молодежной политики и в муниципальных библиотеках, предоставляющих Услугу;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе на официальном сайте муниципального образования

«Костомукшский городской округ» в сети Интернет (<http://www.kostomuksha-city.ru>);

2.2.2. Информацию об оказании Услуги заинтересованные лица могут получить:

- в устной форме;
- посредством телефонной связи;
- в письменном виде;
- на официальном сайте муниципального образования «Костомукшский городской округ» (<http://www.kostomuksha-city.ru>);
- на информационных стендах, размещаемых в помещениях муниципальных библиотек;
- в средствах массовой информации.

Местонахождение, график работы, справочные телефоны, электронный адрес Управления и МБУ МА и ЦБ указаны в п.1.4.

2.2.3. При ответах на телефонные и устные обращения получателей Услуги должностные лица Управления и сотрудники МБУ МА и ЦБ подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил получатель Услуги, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут.

При невозможности сотрудника, принявшего телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленный вопрос, он может переадресовать его в администрацию МБУ МА и ЦБ или сообщить номер телефона, по которому можно получить информацию.

2.2.4. Время получения информации о процедуре предоставления Услуги при личном обращении получателя Услуги от должностных лиц Управления или сотрудников МБУ МА и ЦБ не должно превышать 20 минут.

2.2.5. Письменные обращения получателей Услуги о порядке предоставления, включая обращения, поступившие по электронной почте, рассматриваются должностными лицами Управления или администрацией МУ МА и ЦБ с учетом времени подготовки ответа заявителю в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации поступления обращения.

2.2.6. На информационных стендах в библиотеках МБУ МА и ЦБ размещается следующая информация:

- перечень документов, необходимых для предоставления Услуги;
- адрес, номера телефонов, факса и график работы библиотеки;
- адрес электронной почты библиотеки (при наличии);
- правила пользования библиотекой;

- текст административного регламента предоставления Услуги «Библиотечное обслуживание населения»
- порядок обжалования решений действий или бездействий должностного лица предоставления Услуги.

Информационные стенды должны быть максимально приближены к каждому получателю Услуги, хорошо просматриваемы и функциональны. Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть оформлен удобным для чтения шрифтом.

2.3. Сроки осуществления Услуги.

2.3.1. Услуга предоставляется в течение всего календарного года на основании Положения и планов деятельности Управления, Устава и планов деятельности МБУ МА и ЦБ. Услуга предоставляется с момента записи получателя Услуги в библиотеку.

2.3.2. Срок предоставления Услуги в библиотеке, включая проведение всех необходимых административных процедур, не должен превышать 60 минут с момента получения специалистом, ответственным за предоставление Услуги, соответствующего обращения от получателя Услуги, оформленного в соответствии с требованиями настоящего Регламента.

2.3.3. Ожидание получателем Услуги в очереди при подаче документов не должно превышать 40 минут.

2.4. Перечень оснований для отказа в предоставлении Услуги.

2.4.1. Услуга не предоставляется по следующим основаниям:

- несоответствие заявки уставной деятельности МБУ МА и ЦБ;
- нарушение получателем Услуги Правил пользования библиотекой;
- в случае обращения в дни и часы, когда библиотека закрыта для посещения.

2.4.2. Право на предоставление Услуги сохраняется за получателем на необходимый ему срок в случае соблюдения Правил пользования библиотекой.

2.5. Другие положения, характеризующие требования к предоставлению Услуги, установленные законодательством.

2.5.1. Помещения для предоставления Услуги размещаются в зданиях, доступных для населения, оборудованных отдельным входом. На входе устанавливается вывеска с наименованием библиотеки.

2.5.2. В помещении библиотеки должен быть организован поиск книг и документов по каталогам и картотекам и другим источникам.

2.5.3. Учреждение, оказывающее Услугу, обязано по желанию посетителей предоставлять книгу отзывов и предложений в целях изучения приема мнений посетителей по улучшению обслуживания.

2.5.4. Учреждение, оказывающее Услуги, должно обеспечить свободные пути эвакуации посетителей (в том числе лестничные клетки, проходы и входы).

2.5.5. Указанные помещения оборудуются:

- источниками естественного и искусственного освещения, уровень которого определяется санитарными нормами;
- системами отопления и вентиляции;
- схемами размещения средств пожаротушения и путей эвакуации;
- противопожарными, охранными и антитеррористическими системами;
- предметами библиотечной мебели (стеллажами, витринами, кафедрами, и т.п.);
- средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг, оргтехникой, компьютерной техникой.

3. Административные процедуры

3.1. Исполнение Услуги включает в себя следующие административные процедуры:

3.1.1. Обслуживание на абонементе.

Гражданин, имеющий постоянную регистрацию на территории муниципального образования «Костомукшский городской округ», впервые обратившийся в библиотеку и желающий воспользоваться Услугами библиотеки, предоставляет библиотекарю документ, удостоверяющий личность, согласно п.2.1.1 настоящего Регламента. Библиотекарь на основании документа оформляет читательский формуляр, где заполняются личные данные гражданина с указанием контактного телефона и делаются отметки о его посещении. Библиотекарь знакомит получателя Услуги с правилами пользования библиотекой под роспись.

На абонементе получатель Услуги самостоятельно выбирает книги или обращается за помощью к библиотекарю.

Получатель Услуги может взять на дом не более 5 печатных документов, сроком на 30 дней (для детей 15 дней). По истечении 30 дней (для детей - 15 дней) получатель Услуги обязан продлить срок или сдать взятые документы.

Библиотекарь записывает взятые документы в читательский формуляр, где получатель Услуги расписывается за каждый из них. При возврате документов получателем Услуги библиотекарь в его присутствии вычеркивает возвращенные документы и ставит подпись и число.

Читательский формуляр на руки не выдается. Если получатель Услуги прекратил посещать библиотеку, по каким-либо причинам, то его формуляр хранится 3 года.

3.1.2. Обслуживание в читальном зале.

Услугами читального зала могут воспользоваться все граждане при предъявлении документа, удостоверяющего личность, согласно п.2.1.1 настоящего Регламента, даже при разовом обращении.

На гражданина оформляется читательский формуляр, который хранится в течение 3 лет. Библиотекарь знакомит получателя Услуги с правилами пользования читального зала под роспись.

В читальном зале получатель Услуги может заказать документы. За каждый выданный экземпляр получатель Услуги расписывается в читательском формуляре. Предоставление документов во временное пользование в читальном зале производится в течение рабочего дня.

Получатель Услуги, закончивший заниматься в читальном зале, сдает выданные документы библиотекарю, который в его присутствии вычеркивает и ставит подпись напротив записи каждого документа.

Из читального зала документы на дом не выдаются.

Время обслуживания получателя Услуги в читальном зале составляет 20 минут.

3.1.3. Внестационарное обслуживание.

Услугами внестационарного обслуживания могут воспользоваться как юридические лица, обслуживаемые по договорам с МБУ МА и ЦБ, так и физические лица, которые не имеют возможности посещать стационарную библиотеку.

а) Для работников организаций, предприятий и учреждений доставка литературы осуществляется библиотекарем 1 раз в месяц, по специальному графику.

Библиотекарь на основании документа, удостоверяющего личность, согласно п.2.1.1 настоящего Регламента получателя Услуги оформляет читательский формуляр, где заполняются личные данные гражданина с указанием контактного телефона.

Библиотекарь знакомит получателя Услуги с правилами пользования библиотекой под роспись.

Получатель Услуги может взять на дом не более 5 печатных документов. Документы получателю Услуги предоставляются сроком на 30 дней. Библиотекарь записывает взятые документы в читательский формуляр, где получатель Услуги расписывается за каждый из них. По истечении 30 дней библиотекарь меняет документы согласно заявке получателя Услуги, которая осуществляется по телефону или при личном контакте с библиотекарем.

При возврате документов библиотекарь в присутствии получателя Услуги вычеркивает возвращенные документы и ставит подпись и число.

При увольнении работника из организации, предприятия или учреждения, где организовано внестационарное библиотечное обслуживание, обязательным является включение в обходной лист МБУ МА и ЦБ, с отметкой библиотекаря о сданных документах.

б) Предоставление Услуги гражданам, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и с ограниченными физическими возможностями осуществляется посредством исполнения следующей административной процедуры:

- получатель Услуги может обратиться в любую из библиотек МБУ МА и ЦБ лично по телефону или путем отправления сообщения на электронный адрес, указанный в п.1.4 настоящего Регламента. В случае отсутствия у получателя Услуги телефонной и электронной связи, его просьбу о предоставлении Услуги имеют право передать в устной форме его родственники, социальные работники, знакомые;
- библиотекарь фиксирует полученную заявку на предоставление Услуги в тетради учета;
- получателю Услуги сообщают о дате и времени посещения библиотекарем в течение 3-х дней с момента поступления заявки;
- при первом посещении на дому библиотекарь знакомит получателя Услуги с правилами пользования библиотекой под роспись, оформляет читательский формуляр на основании документа, удостоверяющего личность получателя Услуги, согласно п.2.1.1 настоящего Регламента;
- по желанию получателя Услуги документы из фондов библиотек МБУ МА и ЦБ могут быть выданы его родственникам, социальным работникам, знакомым по доверенности, утвержденной Приложением №3 настоящего Регламента и заполненной получателем Услуги;
- доверенность оформляется на основании документа, удостоверяющего личность получателя Услуги, согласно п.2.1.1 настоящего Регламента;
- библиотекарь на основании доверенности получателя Услуги оформляет читательский формуляр, где заполняются личные данные гражданина с указанием контактного телефона;
- библиотекарь записывает заказанные документы в читательский формуляр, где получатель Услуги расписывается за каждый из них;
- получатель Услуги может взять на дом не более 5 печатных документов сроком на 30 дней. По истечении 30 дней получатель Услуги обязан продлить срок или сдать взятые документы.

3.1.4. Справочно-библиографическое обслуживание включает в себя библиографическую или фактографическую информацию:

- о наличии и (или) местонахождении издания в фонде;
- об отсутствующих в запросе получателя Услуги или неправильных (искаженных) элементах библиографического элемента;
- о литературе по определенной теме, интересующей получателя Услуги;

К справочно-библиографическому обслуживанию относится библиографическая консультация, содержащая советы по самостоятельному использованию путей и средств библиографического поиска.

Получатель Услуги устно или письменно делает запрос библиотекарю. Библиотекарь производит поиск нужной литературы и подготавливает перечень имеющейся литературы и (или) необходимых печатных документов (книг) получателю Услуги по его запросу.

Время поиска нужной литературы составляет от 20 минут до 1 часа.

3.1.5. Конечным результатом предоставления Услуги является удовлетворение информационных потребностей получателя Услуги.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением Услуги

4.1. Контроль над совершением действия и принятием решения по данной административной процедуре осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

4.2. Внутренний контроль проводится директором МБУ МА и ЦБ и его заместителем в плановом порядке.

4.3. Внешний контроль осуществляется Управлением, органами надзора и другими государственными и муниципальными контролирующими органами.

Форму осуществления контроля выбирает проверяющая организация:

- проведение мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- анализ обращений и жалоб получателей Услуги в Управление;
- проведение контрольных мероприятий.

Контроль осуществляется в плановом порядке.

Внеплановые проверки проводятся в случае поступления в Управление и органы надзора обращений физических или юридических лиц с жалобами на нарушение их прав и законных интересов, качество предоставления Услуги.

4.4. Выявленные в ходе контрольных мероприятий недостатки по оказанию Услуги анализируются и рассматриваются комиссией по служебному расследованию при Управлении, а также на Совете при директоре, методическом совете, заседаниях совета трудового коллектива МБУ МА и ЦБ с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных и административных взысканий (при установлении вины в некачественном предоставлении Услуги).

5. Порядок обжалования действий (бездействий), осуществляемых в ходе предоставления Услуги

5.1. Получатели Услуги вправе обратиться с жалобой на действия или бездействия лиц, ответственных за предоставление Услуги, а также на нарушение своих прав и законных интересов, нарушение положений настоящего Регламента в Управление, администрацию МБУ МА и ЦБ.

5.2. Обращение заявителей может осуществляться в письменном или устном виде, направленное по почте, электронной почте.

5.3. Письменное обращение (жалоба) получателя Услуги должно содержать следующую информацию:

- наименование учреждения или фамилию, имя, отчество руководителя Управления или МБУ МА и ЦБ;
- фамилия, имя, отчество заявителя;
- почтовый адрес заявителя;
- текст обращения;
- личную подпись заявителя;
- дату составления обращения.

К письменному обращению могут быть приложены документы или их копии, на которые заявитель ссылается в обращении.

Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения обращения, отсутствуют или не приложены к обращению, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

Письменное обращение должно быть написано разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

5.4. Прием письменных обращений в Управлении осуществляет начальник или специалист Управления, в администрации МБУ МА и ЦБ - директор и его заместитель.

5.5 Письменное обращение, поступившее в Управление или в МБУ МА и ЦБ в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации. В случае необходимости получения дополнительной информации срок рассмотрения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, о чем сообщается заявителю с указанием причин продления рассмотрения.

5.6. Прием заявителей осуществляется в течение установленного режима работы Управления или администрации МБУ МА и ЦБ. Во время приема может быть принята устная форма обращения. При устной форме обращения заявитель обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В случае если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления или администрации МБУ МА и ЦБ, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.

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

5.7 Обращения заявителей в установленной форме фиксируются в журнале регистрации заявлений и обращений граждан.

5.8. Требования к жалобе (претензии), поданной по электронной почте, аналогичны требованиям, предъявляемым к жалобе (претензии), поданной в письменной форме.

5.9. Обращение заявителя не рассматривается в следующих случаях:

- отсутствия сведений, предусмотренных п.5.3 настоящего Регламента;
- в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления или администрации МБУ МА и ЦБ;
- текст письменного обращения не поддается прочтению, содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства.

5.10. Результатом исполнения данной административной процедуры является ответ на обращение заявителя.

5.11. В части судебного обжалования:

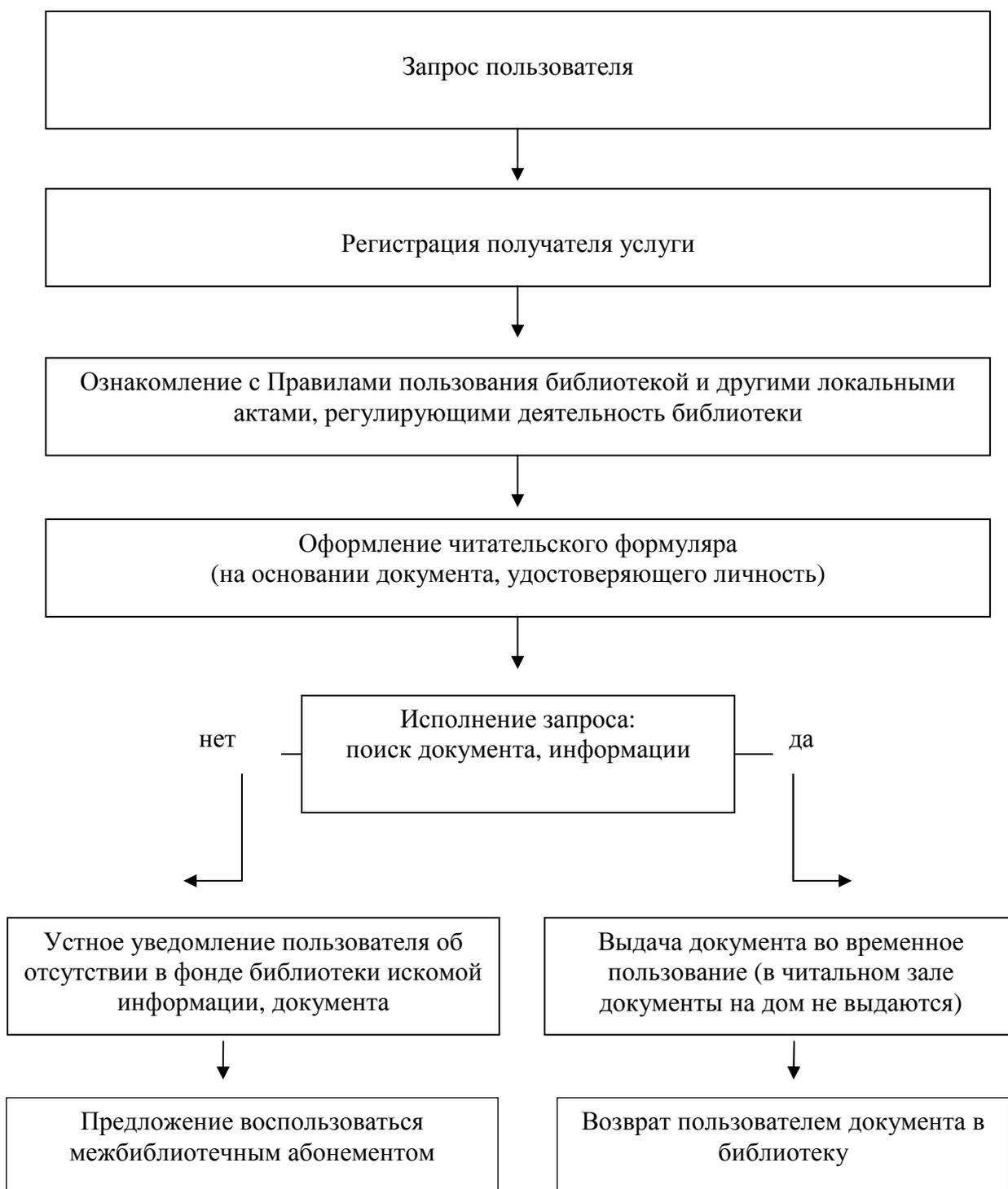
5.9.1. Каждый заявитель вправе обратиться с жалобой в суд, если считает, что неправомерными действиями (решениями) муниципальных органов, учреждений или должностных лиц, муниципальных служащих нарушены его права и свободы.

6. Заключение

6.1. Настоящий Регламент является обязательным для Управления и МБУ МА и ЦБ.

6.2. В настоящий Регламент могут вноситься изменения и дополнения установленным порядком.

БЛОК-СХЕМА
административной процедуры по предоставлению муниципальной услуги
«Библиотечное обслуживание населения»



Образец поручительства

Я _____

прошу записать в _____ библиотеку МБУ МА и
ЦБ

моего сына (мою дочь) _____
_____ года рождения

уч-ся _____ класса, школы № _____

Обязуюсь:

контролировать своевременность возврата документов в библиотеку

возмещать ущерб за нарушение сроков пользования

возмещать стоимость за порчу или утерю документов

домашний адрес: _____ телефон: _____

место работы: _____

данные паспорта: _____

дата, подпись _____

Образец доверенности

Я _____

проживающая (щий) _____

паспорт _____

доверяю _____

проживающей (ему) по адресу _____

паспорт _____

место работы _____

получать и сдавать документы в _____

библиотеку МБУ МА и ЦБ

дата, подпись _____