|  |
| --- |
| АДМИНИСТРАЦИЯ НОВОАЛЕКСАНДРОВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ |
|  | **ПОСТАНОВЛЕНИЕ** |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_ 2018 г. | г. Новоалександровск |  № \_\_\_\_ |

Об утверждении административного регламента муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных», предоставляемой администрацией Новоалександровского городского округа Ставропольского края

В соответствии с Федеральными законами от 06 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», администрация Новоалександровского городского округа Ставропольского края

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

 1. Утвердить прилагаемый административный регламент муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных», предоставляемой администрацией Новоалександровского городского округа Ставропольского края.

 2. Признать утратившим силу постановление администрации Новоалександровского муниципального района от 29 февраля 2012 г. № 182 «Об утверждении административного регламента Муниципального казённого учреждения культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система Новоалександровского района» по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его опубликования в официальном печатном издании органа местного самоуправления Новоалександровского городского округа Ставропольского края «Новоалександровский вестник» и подлежит размещению на официальном сайте органа местного самоуправления Новоалександровского городского округа Ставропольского края.

**Глава Новоалександровского**

**городского округа**

**Ставропольского края С.Ф. Сагалаев**

Проект постановления вносит заместитель главы Новоалександровского городского округа Ставропольского края

 Л.Н. Горовенко

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель главы администрации

Новоалександровского городского округа

Ставропольского края Н.Г.Дубинин

Начальник правового отдела администрации

Новоалександровского городского округа

Ставропольского края В.Е. Гмирин

Проект решения подготовила начальник управления культуры

администрации Новоалександровского городского округа

Ставропольского края Р.А. Деркач

 Приложение

к постановлению

 администрации

 Новоалександровского

 городского округа

Ставропольского края

 от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2018 г. № \_\_\_\_

**Административный регламент**

**Предоставления администрацией Новоалександровского**

**городского округа Ставропольского края муниципальной услуги**

**«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату**

**библиотек, базам данных»**

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1.Предмет регулирования административного регламента

 Административный регламент предоставления администрацией Новоалександровского городского округа Ставропольского края муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества, доступности муниципальной услуги и создания комфортных условий для заявителей, а также определяет сроки, последовательность действий (далее - административных процедур) при предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

1.2. Описание заявителей, имеющих право на предоставление муниципальной услуги

1.2.1. Заявителями являются граждане независимо от пола, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

От имени заявителя с запросом о предоставлении услуги может обратиться представитель заявителя (далее также именуемый заявитель), который, в случае личного обращения, предъявляет документ, удостоверяющий его личность, представляет (прилагает к заявлению) документ, подтверждающий его полномочия на обращение с заявлением о предоставлении услуги (подлинник или нотариально заверенную копию).

1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги

1.3.1 Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги:

информирование о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется управлением культуры Новоалександровского городского округа через подведомственное ему Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Новоалександровского городского округа».

Местонахождение Муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Новоалександровского городского округа» и его юридический почтовый адрес:

356000, Ставропольский край, Новоалександровский городской округ, город Новоалександровск, ул. Ленина, д.101.

Официальный сайт: mcbs-novoalex.stv.muzkult.ru

Электронный адрес : Novoalex\_MCBS@rambler/ru

Телефоны специалистов, предоставляющих муниципальную услугу: (8-865-44)-6-17-91.

График работы администрации Муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Новоалександровского городского округа»: понедельник-пятница с 8-00 до 17-00; перерыв с 12-00 до 13-00; суббота, воскресенье - выходные дни.

 Информация о месте нахождения, контактных телефонах и адресах структурных подразделений, графики работы структурных подразделений Муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Новоалександровского городского округа» содержится в Приложении №1.

Информирование осуществляется бесплатно

1.3.2. Основными требованиями к информированию граждан о порядке исполнения муниципальной услуги являются:

четкость изложения информации;

полнота предоставления информации;

наглядность форм предоставляемой информации;

удобство и доступность получения информации;

оперативность предоставления информации.

Информирование граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том чисел ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется в виде:

индивидуального информирования;

публичного информирования.

Информирование проводится в форме:

устного информирования;

письменного информирования.

1.3.3. Индивидуальное устное информирование обеспечивается работниками Муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Новоалександровского городского округа» ответственными за предоставление информации лично и по телефону.

Информирование (по телефону или лично) специалистами, осуществляющими индивидуальное устное информирование, должно начинаться с информации о наименовании органа, в который обратился гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника, а затем в вежливой форме подробно проинформировать обратившегося гражданина по интересующим его вопросам.

Специалист, осуществляющий информирование, должен принять все необходимые меры для предоставления полного и оперативного ответа на вопрос, поставленный в обращении гражданина. Время ожидания ответа при информировании не должно превышать 20 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий индивидуальное устное информирование, может предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначить другое удобное для заявителя время для индивидуального устного информирования.

На индивидуальное устное информирование (лично или по телефону) каждого гражданина специалист, осуществляющий индивидуальное устное информирование, выделяет не более 20 минут.

Работник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен корректно и внимательно относиться к обратившимся гражданам, не унижая их чести и достоинства.

1.3.4. Индивидуальное письменное информирование предоставляется при наличии письменного обращения (Приложение №2) получателя муниципальной услуги посредством почтовой связи, в том числе электронной, или факсимильной.

Ответ на обращение гражданина представляется в простой, четкой и понятной форме с указанием должности лица, подписавшего ответ, а также фамилии, имени, отчества и номера телефона непосредственного исполнителя. Ответ на обращение заявителя направляется в письменном виде по почтовому адресу обратившегося гражданина в срок, не превышающий 10 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения.

1.3.5. Публичное информирование граждан проводится посредством привлечения печатных средств массовой информации, а также путем размещения информации на сайте Муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Новоалександровского городского округа», официальном портале органа местного самоуправления Новоалександровского городского округа Ставропольского края, в сети Интернет.

1.3.6. Информация на информационных стендах должна быть расположена последовательно, логично.

На информационных стендах в помещениях, зданиях библиотек обязательно размещается следующая информация:

текст настоящего регламента;

блок-схема, наглядно отображающая алгоритм прохождения административных процедур (приложение №3 к настоящему регламенту);

график (режим) работы библиотеки;

правила пользования библиотеками,

устав Муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Новоалександровского городского округа»;

схема нахождения справочно-поискового аппарата библиотеки (далее СПА);

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги.

**II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

2.1. Наименование муниципальной услуги:

«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее – муниципальная услуга).

2.2. Наименование органа предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Муниципальную услугу предоставляет администрация Новоалександровского городского округа Ставропольского края через управление культуры Новоалександровского городского округа Ставропольского края подведомственное ему Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Новоалександровского городского округа».

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Получение заявителем свободного и равного доступа к информации (библиографическим ресурсам библиотек), содержащейся в справочно-поисковом аппарате библиотек Муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Новоалександровского городского округа» , базах данных.

2.4. Время предоставления муниципальной услуги

2.4.1. В помещениях библиотек Муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Новоалександровского городского округа» муниципальная услуга предоставляется в режиме работы библиотек ЦБС (приложение №1).

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

Федеральный закон от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27.07.2010г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральный закон от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 (ред. От 29.07.2017) "Основы законодательства Российской Федерации о культуре"

Федеральный закон Российской Федерации от 02.12.1994 № 78-ФЗ (ред. от 03.07.2016) "О библиотечном деле"

 Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации и информационных технологиях и о защите информации»

Указ Президента Российской Федерации от 31.12.1993г. №2334 «О дополнительных гарантиях прав граждан на информацию»

 Постановление Правительства Российской Федерации от 03.03.2012 № 186 «О федеральной целевой программе «Культура России (2012-2018 годы)»

Постановление Главного санитарного врача Российской Федерации от 03.04.2003 № 27 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.4.1251-03»

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВПППБ 13-01-94»;

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2008 № 32 «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно - досуговых учреждений)»;

Закон Ставропольского края от 08.04.2010 № 19-кз (ред.от 11.11.2015) «О некоторых вопросах в области культуры в Ставропольском крае»

Закон Ставропольского края от 17.05.1996 № 7-кз «О библиотечном деле»

Устав Новоалександровского городского округа Ставропольского края;

Устав Муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Новоалександровского городского округа».

Иными действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, Новоалександровского городского округа Ставропольского края.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. При первичном обращении за услугой в помещениях библиотек, в соответствии с правилами пользования библиотеками и внутренними нормативными актами, пользователи муниципальной услуги представляют документы, удостоверяющие личность, для оформления читательского формуляра.

2.6.2. При повторном обращении пользователями муниципальной услуги в помещениях библиотек Муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Новоалександровского городского округа», документы не предоставляются.

2.6.3. При наличии у пользователя подключения к сети Интернет, для получения государственной услуги через сайт библиотеки документы не требуются.

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

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.8.1 Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

нарушение правил пользования библиотеками Муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Новоалександровского городского округа»;

форс-мажорные обстоятельства, указанные в гражданском законодательстве Российской Федерации.

Отказ в предоставлении услуги по другим основаниям не допускается.

2.8.2 Основанием для приостановления в предоставлении муниципальной услуги через Интернет являются:

технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с Интернет.

2.9 Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципальными правовыми актами

2.9.1. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги

2.10.1Максимальный срок ожидания в очереди – 10 минут.

2.11. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

2.11.1 Муниципальная услуга предоставляется в помещениях библиотек Муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Новоалександровского городского округа», оборудованных:

персональными компьютерами с возможностью доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, электронным базам данных, печатающими устройствами;

удобной мебелью, обеспечивающей комфорт пользователя и возможность оформления документов;

образцами бланков и канцелярскими принадлежностями;

противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.12. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.12.1. Показатели доступности муниципальной услуги:

муниципальная услуга предоставляется бесплатно;

режим работы библиотек установлен с учетом потребностей пользователей;

услуга доступна любому физическому или юридическому лицу без ограничений по возрасту, вне зависимости от географического положения.

 справочно-поисковый аппарат создается на русском языке - государственном языке Российской Федерации.

2.12.2. Показатели качества муниципальной услуги, оказываемой в помещениях библиотек Муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Новоалександровского городского округа»:

специалисты библиотек Муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Новоалександровского городского округа», оказывают квалифицированную справочную и консультационную помощь в получении муниципальной услуги;

материально-техническая база библиотек Муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Новоалександровского городского округа» позволяет посетителю комфортно и своевременно получать муниципальную услугу;

обновление справочно-поискового аппарата библиотек, их баз данных производится с периодичностью не реже 1 раза в месяц.

2.13. Предоставление муниципальной услуги в электронном виде

2.13.1. Услуга предоставляется в электронном виде с использованием информационно-коммуникационных технологий, включая осуществление электронного взаимодействия между библиотеками Муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Новоалександровского городского округа».

2.13.2. Для заявителей организовано дистанционное предоставление общей информации об услуге «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных», порядок получения услуги и адреса мест приема документов для предоставления услуги. Данная информация размещается в сети Интернет на официальном сайте Муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Новоалександровского городского округа» адрес сайта: mcbs-novoalex.stv.muzkult.ru.

2.13.3. Заявителям предоставляется возможность дистанционно получить формы документов, необходимые для получения услуги.

2.13.4. Информирование заявителей о порядке получения муниципальной услуги возможно в электронном виде при отправке запросов заявителей по адресу электронной почты: Novoalex\_MCBS@rambler/ru, или на сайт учреждения: mcbs-novoalex.stv.muzkult.ru

**III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ**

**ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ**

Блок схема последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» представлена в Приложении №3.

3.1. Административные процедуры по предоставлению муниципальной услуги при личном обращении в библиотеки Муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Новоалександровского городского округа» включают в себя:

запрос заявителя;

регистрацию получателя муниципальной услуги, оформление (перерегистрация) читательского формуляра;

консультирование получателя муниципальной услуги по использованию справочно-поискового аппарата библиотеки, баз данных;

предоставление получателю муниципальной услуги доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных в помещениях библиотеки Муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Новоалександровского городского округа».

3.1.1 Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является запрос заявителя.

3.1.2 Регистрация получателя муниципальной услуги.

Основанием для регистрации получателя муниципальной услуги является личное обращение получателя муниципальной услуги в библиотеку.

Регистрация получателя муниципальной услуги предусматривает:

прием документа, удостоверяющего личность, для лиц до 14 лет на основании паспорта (поручительства) их родителей или иных законных представителей;

установка наличия (отсутствия) оснований для приостановления, либо отказа в предоставлении муниципальной услуги в помещении библиотеки;

оформление (перерегистрация) читательского формуляра;

ознакомление заявителя с Правилами пользования библиотеками Муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Новоалександровского городского округа».

3.1.3. Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

3.2. Консультирование получателя муниципальной услуги. Общий срок предоставления услуги

3.2.1. Специалисты библиотек в вежливой и корректной форме консультируют получателя муниципальной услуги по использованию справочно-поискового аппарата библиотеки, баз данных, по методике самостоятельного поиска документов.

Максимальное время консультирования специалистом получателей муниципальной услуги по использованию справочно-поискового аппарата, баз данных – 10 минут.

3.2.2 Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и электронным базам данных осуществляется в течение 5 минут с момента обращения получателя муниципальной услуги.

3.2.3 Пользование муниципальной услугой осуществляется в течение установленного муниципальным учреждением времени.

При наличии очереди на доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных в помещении библиотеки непрерывное время пользования справочно-поисковым аппаратом и базами данных для получателей муниципальной услуг ограничено до 10 минут.

3.3. Предоставление муниципальной услуги посредством обращения заявителя к справочно-поисковым аппаратам, базам данных библиотек Муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Новоалександровского городского округа».

3.3.1. Центральная районная библиотека обеспечивает пополнение библиографической информации о единицах хранения муниципального библиотечного фонда, размещенной в сети Интернет.

3.3.2. Информация о библиографических ресурсах библиотек, представляемая заявителю, содержит следующие данные о запрашиваемом издании:

автор;

заглавие;

ISBN;

место издания;

год издания;

издательство;

объем документа (в страницах или мегабайтах);

местонахождение документа (в виде краткого названия библиотеки – держателя издания и/или шифра хранения конкретной библиотеки).

3.3.3. Для получения муниципальной услуги, заявитель должен обратиться к Интернет-сайту Муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Новоалександровского городского округа».

 3.3.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в момент обращения пользователя к Интернет-сайту Муниципального казенного учреждения культуры ««Централизованная библиотечная система Новоалександровского городского округа».

3.4 Перечень оснований для приостановления, либо отказа в предоставлении муниципальной услуги при личном обращении заявителя в библиотеку:

нарушение Правил пользования библиотеками Муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Новоалександровского городского округа»;

форс-мажорные обстоятельства, указанны в гражданском законодательстве Российской Федерации.

3.4.1.Отказ в предоставлении услуги по другим основаниям не допускается.

3.4.2. Основанием для приостановления в предоставлении муниципальной услуги при обращении заявителя через Интернет являются:

технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с Интернет.

**IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ИСПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

4.1.Текущий контроль соблюдения последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется специалистами, должностными лицами Муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Новоалександровского городского округа», ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

4.1.1.Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения работниками положений настоящего Административного регламента.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок

4.2.1. Управление культуры Новоалександровского городского округа Ставропольского края, осуществляет контроль за предоставлением муниципальной услуги.

4.2.2. Контроль исполнения муниципальной услуги включает в себя ежемесячную отчетность о количестве заявителей, воспользовавшихся справочно-поисковым аппаратом, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц Муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Новоалександровского городского округа».

4.2.3. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы учреждения) и внеплановыми. Проверка может проводиться по конкретному обращению заявителя.

4.2.4. Для проведения проверки полноты и качества исполнения муниципальной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются работники управления культуры Новоалександровского городского округа Ставропольского края, должностные лица Муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Новоалександровского городского округа».

 4.2.5. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справок, в которых отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.3. Ответственность специалистов (должностных лиц)

4.3.1. В случае выявления нарушений прав заявителя к виновным должностным лицам осуществляется применение мер ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.4. Требования к порядку и формам контроля предоставления муниципальной услуги

4.4.1. Порядок и формы контроля предоставления муниципальной услуги должны отвечать требованиям непрерывности и действенности (эффективности).

4.4.2. Все плановые проверки должны осуществляться регулярно, в течение всего периода деятельности учреждений, установленные формы отчетности о предоставлении муниципальной услуги должны подвергаться анализу. По результатам проверок, анализа должны быть осуществлены необходимые меры по устранению недостатков в предоставлении муниципальной услуги.

4.4.3. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации о ней по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте.

**V. ДОСУДЕБНЫЙ ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ**

5.1. Информация для заявителя о его праве на досудебное обжалование решений и действий (бездействия)

5.1.1. Заявитель может обратиться с жалобой на действия (бездействие) и решения, осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего Регламента, устно или письменно.

5.1.2. Действия (бездействие) и решения должностных лиц, специалистов могут быть обжалованы:

директору Муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Новоалександровского городского округа» ;

начальнику управления культуры Новоалександровского городского округа Ставропольского края;

в администрацию Новоалександровского городского округа Ставропольского края;

 в Министерство культуры Ставропольского края;

Заявитель в своей жалобе в обязательном порядке указывает:

фамилию, имя, отчество;

почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

изложение сути жалобы;

личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

Директор:

 обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;

 принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов;

 подписывает ответ на жалобу.

5.1.3. Ответ на жалобу, поступившую в Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Новоалександровского городского округа», направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.1.4. Письменная жалоба рассматривается в течение не более 30 календарных дней со дня регистрации жалобы. В исключительных случаях директор Муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Новоалександровского городского округа» вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 календарных дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего жалобу.

5.1.5. Если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

5.1.6. При получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

 5.1.7. Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.1.8. Если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор Муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Новоалександровского городского округа» или иное уполномоченное на то должностное лицо, вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу.

 О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

 Приложение № 1

к административному регламенту

предоставления администрацией

Новоалександровского городского округа

Ставропольского края муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

**Список библиотек Муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Новоалександровского городского округа»**

**(основной режим работы)**

| №п/п | Название учреждения | ФИОруководителя | Адрес, рабочий телефон, электронный адрес | Время работы |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Центральная районнаябиблиотека | ОвчинниковаЕлена Викторовна | 356000, Новоалександровский р-н,г.Новоалександровск , ул. Ленина 101.тел. (886544)-6-17-91Novoalex\_MCBS@rambler.ru | с 8.00 до 17.00 перерыв с 12.00 до 13.00 Выходной: Воскресенье. |
|  | Районная детская библиотека филиал №1 | Подкуйко Любовь Владимировна | 356000, Новоалександровский р-н,г.Новоалександровск , ул. Ленина 101.(86544)6-34-93 | с 8.00 до 17.00 перерыв с 12.00 до 13.00 Выходной: Суббота |
|  | Городская библиотека филиал №2 | Лопатина Оксана Николаевна | 356000, Новоалександровский р-н,г.Новоалександровск , ул. Советская 310 | с 8.00 до 17.00 перерыв с 12.00 до 13.00 Выходной: Воскресенье. |
|  | Городская библиотека филиал №3 | Аксенова Галина Егоровна | 356000, Новоалександровский р-н,г.Новоалександровск , п. Красноармейский,4(86544)6-13-25 | с 8.00 до 17.00 перерыв с 12.00 до 13.00 Выходной: Понедельник |
|  | Расшеватская сельская библиотека филиал№4 | Барышникова Надежда Васильевна | 356012 Новоалександровский р-н,ст. Расшеватская, ул. Ленина,42(86544)5-94-46 | с 9.00 до 17.00Перерыв: 12.00-13.00Выходной: Понедельник |
|  | Расшеватская детская библиотека филиал№5 | Чернышова Юлия Александровна | 356012 Новоалександровский р-н,ст. Расшеватская, ул. Советская 13 | с 8.30 до 16.00Перерыв: 12.30-13.00Выходной: Воскресенье |
|  | Радужская сельская библиотека филиал №6 | Сухарева Наталья Михайловна | 356015 Новоалександровский р-н,пос. Радуга,ул. Молодежная,5(86544)5-80-20 | с 9.00до 17.00Перерыв: 12.00-13.00Выходной: Понедельник  |
|  | Темижбекская сельская библиотекафилиал №7 | Русакова Елена Викторовна | 356018 Новоалександровский р-н,пос. Темижбекский, Момотова,7(86544)5-70-02 | С9.00 до 17.00Перерыв: 13.00-14.00Выходной: Понедельник |
|  | Первомайская сельскаябиблиотека филиал №8 | Соколова Татьяна Алексеевна | 356020 Новоалександровский р-н,х. Первомайский, ул. Широкая,46 | с 9.00 до12.00Выходной: Вторник |
|  | Воровская сельская библиотека филиал №9 | Буханцова Эмма Юрьевна | 356021 Новоалександровский р-нх. Воровский, ул. Школьная,31 | с 9.00 до 17.00Перерыв: 13.00-14.00Выходной: Вторник |
|  | Григорополисская сельскаябиблиотека филиал №10 | Клименченко Светлана Анатольевна | 356021 Новоалександровский р-н,ст. Григорополисская, ул. Ленина,19(85644)5-18-29 | с 9.00 до17.00Перерыв: 13.00-14.00Выходной: Пятница |
| 1. 11
 | Фельдмаршальская сельскаябиблиотека филиал №12 | Мосева Ольга Федоровна | 356019 Новоалександровский р-н,х. Фельдмаршальский, ул. Ленина 164(86544)5-57-41 | с 9.00 до17.00Перерыв: 12.00-13.00Выходной: Понедельник |
|  | Раздольненская сельскаябиблиотека филиал №13 | Евглевская Наталья Михайловна | 356023 Новоалександровский р-н,с. Раздольное, ул. Гагарина,25(86544)5-67-23 | С9.00 до17.00Перерыв: 13.00-14.00Выходной: Понедельник |
|  | Воскресенская сельская библиотека филиал №14 | Глушачева Нина Михайловна | 356023 Новоалександровский р-н,ст. Воскресеновская, ул.Школьная | С 9.00 до15.00Перерыв: 12.00-13.00Выходной: Воскресенье |
|  | Присадовая сельскаябиблиотека филиал №15 | СотниковаТатьяна Александровна | 356001 Новоалександровский р-н,пос. Присадовый, ул. Школьная,11 (86544)5-48-43  | С 9.00 до15.00Перерыв: 12.00-13.00Выходной: Вторник |
|  | Кармалиновская сельская библиотекафилиал №16 | Байдина Светлана Анатольевна | 356024 Новоалександровский р-н,Ст. Кармалиновская,ул. Красная,80 | С9.00 до17.00Перерыв: 13.00-14.00Выходной: Пятница |
|  | Краснозоринская сельскаябиблиотека филиал №17 | Земцева Валентина Михайловна | 356025 Новоалександровский р-н,п. Краснозоринский,п.Юбилейный,1  | с10.00 до17.00Перерыв: 13.00-14.00Выходной: Понедельник |
|  | Мокробалковская сельская библиотека филиал № 18 | Полякова Галина Георгиевна | 356026 Новоалександровский р-н,х. Мокрая Балка, ул. Центральная | с 9. 00 до12.00Выходной: Вторник, |
|  | Верненская сельская библиотека филиал №19 | Соловая Любовь Ивановна | 356011 Новоалександровский р-н,х. Верный, Широкая,90 А | С12.00 до 15.00Выходной: Вторник |
|  | Горьковская сельская библиотека филиал №20 | Ромих Елена Викторовна | 356011 Новоалександровский р-н,Пос. Горьковский, ул. Комсомольская,33(86544)5-43-48 | С9.00 до17.00Перерыв: 13.00-14.00Выходной: Понедельник |
|  | Красночервонная сельская библиотека филиал №21 | Ковальчук Галина Трофимовна | 356013 Новоалександровский р-н,х. Красночервонный, ул. Ленина,16(86544)5-56-58 | С9.00 до17.00Перерыв: 13.00-14.00Выходной: Среда |
|  | Сельская библиотека филиал №22 х. Чапцев | Галич Алла Вячеславовна  | 356013 Новоалександровский р-н,х. Чапцев, ул. Заречная,22(86544) | С12.00 до 15.00Выходной: Вторник |
|  | Светлинская сельская библиотека филиал №23 | Малыхина Наталья Александровна | 356026 Новоалександровский р-н,пос. Светлый, ул. Советская,10 (86544)5-65-06  | с10.00 до17.00Перерыв: 13.00-14.00Выходной: Воскресенье |
|  | Сельская библиотека филиал №24 п. Равнинный | Белоконь Татьяна Григорьевна | 356017 Новоалександровский р-н,пос. Равнинный, ул. Советская,9 | с10.00 до17.00Перерыв: 13.00-14.00Выходной: Воскресенье |
|  | Сельская библиотека филиал №25 х. Керамик | Гроза Светлана Иннокентьевна | 356021 Новоалександровский р-н,х. Керамик, ул. Заводская,38 | С12.00 до 15.00Выходной: Вторник |

Приложение № 2

к административному регламенту

предоставления администрацией

Новоалександровского городского округа

Ставропольского края муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому

аппарату библиотек, базам данных»

*Образец письменного обращения*

Руководителю Муниципального казённого учреждения культуры

«Централизованная библиотечная система Новоалександровского городского округа»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ филиал № \_\_\_\_\_\_

(название библиотеки)

\*Ф.И.О. (наименование) заявителя

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

\*Почтовый адрес

Индекс: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес электронной почты (при наличии)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_@\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Контактный телефон (при наличии) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ЗАЯВЛЕНИЕ.**

Прошу предоставить мне информацию о

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

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Информацию прошу предоставить следующим способом (нужное подчеркнуть):

* выслать по указанному адресу;
* отправить на указанный адрес электронной почты;
* получу лично в руки \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (указать библиотеку получения)

«\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.\_\_в \_\_\_\_\_\_\_\_ час.

(указать желаемую дату и время получения)

Подпись заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

 фамилия, инициалы

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

 Дата

*\* поля обязательны для заполнения*

Приложение № 3

 к административному регламенту

предоставления администрацией

Новоалександровского городского округа

Ставропольского края муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому

аппарату библиотек, базам данных»

**БЛОК-СХЕМА**

**последовательности действий при предоставлении муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Новоалександровского городского округа**

Запрос заявителя

(физическое, юридическое лицо)

При личном обращении в библиотеку МКУК ЦБС

Обращение получателя муниципальной услуги по электронному адресу или на сайт МКУК ЦБС,

Получение получателем муниципальной услуги информации (библиографических ресурсов) содержащихся в справочно-поисковом аппарате МКУК ЦБС (содержащихся в АИБС)

Регистрация (перерегистрация) получателя муниципальной услуги

Консультирование получателя муниципальной услуги

Отказ в предоставлении муниципальной услуги по причине: - технические неполадки в сервисном оборудовании или технические проблемы с Интернетом.

Предоставление получателю муниципальной услуги

Письменное обращение получателя муниципальной услуги

Отказ в предоставлении муниципальной услуги по причинам: - нарушение правил пользования МКУК ЦБС; -изменение законодательства Российской Федерации Ставропольского края, нормативно-правовых актов органов управления Новоалександровского городского округа регулирующие исполнение муниципальной услуги; -форс-мажорные обстоятельства, указанные в Гражданском законодательстве Российской федерации. Отказ в предоставлении услуги по другим основаниям не допускается.

Регистрация запроса получателя муниципальной услуги

Анализ тематики запроса получателя муниципальной услуги

Передача запроса в структурное подразделение на исполнение

Предоставление получателю муниципальной услуги необходимой информации