



**АДМИНИСТРАЦИЯ  
городского округа Отрадный  
Самарской области**

## **ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

От 29.03.2016 № 354

Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»

Во исполнение требований Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

Администрация городского округа

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».

2. Опубликовать настоящее постановление в газете «Рабочая трибуна» и разместить на официальном сайте органов местного самоуправления городского округа Отрадный Самарской области в сети Интернет.

Глава городского округа Отрадный  
Самарской области

А.В.Бугаков

УТВЕРЖДЁН  
постановлением Администрации  
городского округа Отрадный  
Самарской области  
от 29.03.2016 № 354

**Административный регламент  
предоставления муниципальной услуги  
«Библиотечное, библиографическое и информационное  
обслуживание пользователей библиотеки»**

**Раздел 1. Общие положения**

1.1. Общие сведения о муниципальной услуге

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее – Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее – муниципальная услуга), создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при оказании муниципальной услуги.

1.2. Сведения о заявителях

Заявителями на получение муниципальной услуги являются физические и юридические лица (далее – заявители).

1.3. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1. Информацию о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги можно получить в:

– Администрации городского округа Отрадный Самарской области (далее – Администрация);

- Управлении по социальной политике Администрации городского округа Отрадный Самарской области (далее - Управление);
- Отделе культуры Управления по социальной политике Администрации городского округа Отрадный Самарской области (далее - Отдел);
- Муниципальном бюджетном учреждении культуры «Централизованная библиотечная система» (далее – Учреждение);
- на официальном сайте органов местного самоуправления городского округа Отрадный - <http://www.otradny.org/>;
- на сайте Учреждения - <http://otradny-bibl.ru/>;
- в электронном виде в информационно - телекоммуникационной сети Интернет на портале государственных и муниципальных услуг Самарской области <https://pgu.samregion.ru/> (далее – Портал);

Основными требованиями к предоставлению информации являются:

- актуальность;
- своевременность;
- четкость в изложении материала;
- полнота.

1.3.2. Информация о местах нахождения, графике работы, контактных телефонах, адресах электронной почты, официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети Интернет Администрации, Управления, Отдела, Учреждения представлены в Приложении 1 к настоящему Регламенту

Информирование заявителей услуги может быть, как индивидуальным, так и публичным, в устной, письменной и электронной форме.

### 1.3.3. Индивидуальное устное информирование (консультирование)

Индивидуальное устное информирование (консультирование) осуществляется при обращении заявителей за информацией лично и (или) по телефону.

непосредственном присутствии заинтересованного лица в помещении Управления, Отдела, Учреждения в рабочее время, установленное в пунктах 2-4 Приложения 1 настоящего Регламента.

Время ожидания заинтересованного лица при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 10 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное консультирование, может предложить заинтересованному лицу обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для заинтересованного лица время для устного консультирования.

При ответе на телефонные звонки сотрудник, осуществляющий информирование, сняв трубку, должен представиться, в конце информирования кратко подвести итоги и перечислить меры, которые необходимо принять.

Сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для ответа, в том числе с привлечением других сотрудников.

#### 1.3.4. Индивидуальное письменное информирование

Индивидуальное письменное информирование осуществляется путем личного вручения информации, направления почтой, в том числе электронной, а также в соответствующих разделах официального сайта Учреждения, в зависимости от способа обращения или способа доставки, запрашиваемого заявителем.

Руководитель Учреждения определяет исполнителя для подготовки ответа.

Ответ на запрос дается в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя.

При индивидуальном письменном консультировании ответ направляется в течение 15 рабочих дней со дня поступления запроса.

#### 1.3.5. Публичное устное информирование

Публичное устное информирование осуществляется с привлечением средств массовой информации (далее – СМИ).

Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в СМИ, периодических печатных изданиях, а также размещения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на сайте Учреждения.

Публичное информирование осуществляется также путем распространения информационных листков и оформления информационных стендов в помещениях Учреждения.

На информационном стенде Учреждения размещается следующая обязательная информация:

- режим работы Учреждения;
- адреса филиалов Учреждения, где осуществляется приём и информирование граждан;
- номера телефонов, адреса электронной почты филиалов Учреждения;
- правила пользования библиотекой, в соответствии с которыми функционирует Учреждение;
- порядок предоставления муниципальной услуги муниципальным Учреждением;
- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- прейскурант платных (дополнительных) сервисных услуг;
- формы и образцы заявлений на предоставление муниципальной услуги;

## **2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

### **2.1. Наименование муниципальной услуги**

«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».

### **2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу**

Муниципальная услуга предоставляется:

- Администрацией городского округа Отрадный Самарской области;
- в части информирования заявителей о предоставлении муниципальной услуги, а также контроля за деятельностью Учреждения по предоставлению муниципальной услуги – Администрацией, Управлением, Отделом;
- в части библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки – Учреждением.

### 2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- получение пользователем информации о библиографических ресурсах библиотек в форме библиографического описания или сообщение об отсутствии запрошенных документов в фондах библиотек;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги.

### 2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется заявителю в день обращения в соответствии с графиком работы Учреждения.

Предоставление услуги должно осуществляться не менее 6 дней в неделю. Время работы Учреждения не должно совпадать полностью с часами рабочего дня основной части населения. Учреждение работает без технических перерывов и перерывов на обед. Проведение санитарного обслуживания помещений Учреждения не должно занимать более одного дня в месяц.

В случае изменения расписания работы Учреждения получатели услуги должны быть публично извещены об изменении расписания работы (дней и часов работы) не менее чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений (за исключением чрезвычайных ситуаций).

График работы Учреждения представлен в пункте 4 Приложения 1 к настоящему Регламенту.

### 2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации ("Российская газета" от 25 декабря 1993 г. № 237);
- «Основами законодательства Российской Федерации о культуре» (Верховный Совет Российской Федерации № 3612-1, 9 октября 1992 г.);
- Федеральным законом от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» («Российская газета» от 17 января 1995 г. № 11-12, «Собрание законодательства Российской Федерации» от 2 января 1995 г. № 1 ст. 1);
- Федеральным законом от 27 июля 2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» ("Российская газета" от 29 июля 2006 г. № 165, "Парламентская газета" от 3 августа 2006 г. № 126-127, Собрание законодательства Российской Федерации от 31 июля 2006 г. № 31 (часть I) ст. 3448);
- Федеральным законом от 27 июля 2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» ("Российская газета" от 29 июля 2006 г. № 165, "Парламентская газета" от 3 августа 2006 г. № 126-127, Собрание законодательства Российской Федерации от 31 июля 2006 г. № 31 (часть I) ст. 3451);
- Федеральным законом от 29 декабря 1994 № 78-ФЗ "О библиотечном деле» ("Российская газета" от 17 января 1995 г. № 11-12, «Собрание законодательства Российской Федерации» от 2 января 1995 г., № 1, ст. 2);
- Федеральным законом от 27 июля 2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» ("Российская газета" от 30 июля 2010 г. № 168, «Собрание законодательства Российской Федерации» от 2 августа 2010 г. № 31 ст. 4179);
- Законом Самарской области от 3 апреля 2002 №14-ГД «О культуре в Самарской области» ("Волжская Коммуна" от 10 апреля 2002 г. № 64);
- Законом Самарской области от 8 мая 2009 № 67-ГД «Об организации библиотечного обслуживания населения Самарской области

областными государственными библиотеками, комплектовании и обеспечении сохранности их библиотечных фондов» ("Волжская Коммуна" от 13 мая 2009 г. № 163);

– Уставом муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система»;

– иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Самарской области, городского округа Отрадный Самарской области, настоящим Регламентом.

2.6. Исчерпывающий перечень документов и информации, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые заявитель должен представить самостоятельно

Для получения услуги физическим лицам необходимо предъявить:

- паспорт гражданина Российской Федерации;
- удостоверение личности или военный билет (для военнослужащих);

Для получения услуги юридическим лицам необходимо предъявить:

- учредительные документы юридического лица;
- документы, подтверждающие полномочия лица действовать от имени юридического лица.

Заявителям в возрасте до 14 лет читательский формуляр оформляется на основании удостоверяющих личность документов, представляемых их родителями (законными представителями), и их письменного поручительства.

Предоставление каких-либо документов для получения муниципальной услуги через сеть Интернет не требуется.

2.6.1. При оформлении читательского формуляра заполняется карточка регистрации



Форма карточки регистрации приведена в Приложении 2 к настоящему Регламенту.

Оформление читательского формуляра проводится в соответствии с Правилами пользования библиотекой, утвержденными руководителем Учреждения.

2.7. Исчерпывающий перечень документов и информации, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов государственных внебюджетных фондов, органов местного самоуправления муниципальных образований Самарской области, организаций и запрашиваются Учреждением, в органах (организациях), в распоряжении которых они находятся, если заявитель не представил такие документы и информацию самостоятельно

Предоставление указанных документов и информации для получения муниципальной услуги не требуется.

2.8. 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.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

– отсутствие документов или представление ненадлежащим образом оформленных, подложных документов, указанных в пункте 2.6 настоящего Регламента;

– отсутствие запрашиваемого документа в фонде Учреждения;

– отнесение в соответствии с действующим законодательством запрашиваемой информации к информации, содержащей сведения, составляющие государственную и иную специально охраняемую законом тайну.

2.10. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги

Предоставление каких-либо услуг, в том числе сведений для предоставления муниципальной услуги, не требуется.

2.11. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Самарской области

Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной и платной основе.

Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе в следующих случаях:

- обеспечения доступа к справочно-библиографическому аппарату (СБА) библиотеки, традиционным библиотечным и электронным фондам, каталогам, картотекам, базам данных (БД);
- получения консультационных услуг по методике и источникам самостоятельного информационного поиска;
- осуществления самостоятельного поиска информации: по справочно-библиографическому аппарату библиотеки (в том числе по электронному каталогу (ЭК) - в реальном и виртуальном библиотечном пространстве);
- выполнения справок: уточняющих, фактографических, адресно-библиографических.

На платной основе предоставляются услуги согласно прейскуранту цен в соответствии с перечнем муниципальных услуг (работ), оказываемых Учреждением за плату. Порядок установления предельных цен (тарифов) на оплату муниципальных услуг утверждён постановлением Администрации городского округа Отрадный Самарской области.

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

Муниципальная услуга предоставляется заявителю в день обращения в соответствии с графиком работы Учреждения.

Предоставление услуги осуществляется в течение 10 минут с момента обращения заявителя.

При наличии очереди максимальный срок ожидания не должен превышать 15 минут.

2.13. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

Запрос заявителя о предоставлении муниципальной услуги регистрируется в момент обращения заявителя.

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Муниципальная услуга должна оказываться в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для потребителей услуги.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной и антитеррористической безопасности. Помещения оборудуются автоматической сигнализацией и средствами пожаротушения.

Для обслуживания инвалидов помещения оборудуются пандусами, специальными ограждениями и перилами, обеспечивающими беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок. Столы для обслуживания инвалидов размещаются в стороне от входа с учётом беспрепятственного подъезда и поворота колясок.

Входы в помещения оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, использующих кресла-коляски.

При технической невозможности обеспечения доступности помещений (здания) для инвалидов на специально подготовленного сотрудника Учреждения приказом руководителя Учреждения возлагается обязанность по оказанию ситуационной помощи инвалидам всех категорий на время предоставления муниципальной услуги.

#### 2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

- удовлетворенность заявителей доступностью информации о муниципальной услуге;
- удовлетворенность заявителей качеством предоставления муниципальной услуги;
- доля обоснованных жалоб, по которым принято положительное решение, от общего количества жалоб;
- снижение максимального срока ожидания в очереди при подаче заявления и получении результата муниципальной услуги.

2.16. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

Предоставление муниципальной услуги в электронной форме осуществляется посредством обеспечения доступа заинтересованных лиц к сведениям о предоставляемой муниципальной услуге и порядке ее оказания на интернет-сайте органов местного самоуправления городского округа Отрадный, Учреждения, на Портале.

Муниципальная услуга на базе многофункционального центра не предоставляется.

### **3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения**

Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги представлено в виде блок-схемы в Приложении 3 к настоящему Регламенту.

#### **3.1. Регистрация заявителя**

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала процедуры, является обращение заявителя в Учреждение.

Руководитель Учреждения назначает в установленном порядке сотрудников Учреждения, ответственных за регистрацию заявителей. Их права и обязанности устанавливаются должностной инструкцией, утверждаемой руководителем Учреждения, а также Правилами пользования библиотекой.

Регистрация (перерегистрация) в Учреждении включает в себя:

- прием и анализ документов заявителя;
- проверку возможного наличия карточки регистрации;
- заполнение карточки регистрации;
- оформление читательского формуляра;
- ознакомление заявителя с Правилами пользования библиотекой, расположением фонда, справочным аппаратом Учреждения, услугами Учреждения.

Заявители официально предупреждаются о возможных видах и размерах компенсации причиненного ущерба при регистрации, что подтверждается личной подписью заявителя.

Форма карточки регистрации приведена в Приложении 2 к настоящему Регламенту.

На каждое административное действие, совершаемое в рамках процедуры, отводится 2 минуты. Продолжительность регистрации одного заявителя не должна превышать 10 минут.

Критерием принятия решения о регистрации заявителя является соответствие представленных им для регистрации документов требованиям законодательства Российской Федерации.

Результатом процедуры является получение заявителем читательского формуляра.

Способом фиксации результата процедуры является создание сотрудником Учреждения, ответственным за регистрацию заявителей, регистрационной карточки.

3.2. Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки

3.2.1. Юридическим фактом для начала обслуживания является личное обращение заявителя и предъявление читательского требования.

Процедура включает в себя:

- прием читательского требования заявителя (для обслуживания в режиме читального зала и в режиме абонеента);
- подбор изданий и проверка их целостности;
- запись в книжных и читательском формулярах, выдачу документа заявителю;
- продление срока пользования документами;
- контроль за сроками возврата документов;
- прием документов, проверку их сохранности;
- отметку о сдаче документа в формуляре заявителя;
- прием изданий у заявителя: сверка с книжными и читательским формулярами, проверка сохранности документов. Продолжительность обслуживания заявителей в Учреждении не должна превышать 15 минут.

При отсутствии запрашиваемого документа в режиме читального зала и абонеента по причине использования его другим заявителем, сотрудник Учреждения, ответственный за обслуживание заявителей, предлагает:

- осуществить поиск альтернативного издания по каталогу;

– возобновить предоставление муниципальной услуги после возвращения документа в Учреждение и сообщения по телефону или электронной почте.

При отсутствии документа в библиотечном фонде по другим причинам наименование документа заносится в соответствующую базу данных, которая учитывается при текущем комплектовании фондов.

Критерием принятия решения является соблюдение заявителем Правил пользования библиотекой.

Результатом процедуры является предоставление во временное пользование документов библиотечного фонда.

Возможность документирования информации о результате процедуры отсутствует.

### 3.2.2. Информационно-библиографическое обслуживание

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала процедуры, является обращение заявителя с целью получения ответов на справочные, информационные и библиографические запросы.

Информационно-библиографическое обслуживание включает в себя выполнение справочных, информационных и библиографических запросов путем:

- обеспечения доступа к справочно-библиографическому аппарату (СБА) библиотеки: традиционным и электронным фондам, каталогам, картотекам, базам данных (БД);
- получения консультационных услуг по методике и источникам самостоятельного информационного поиска;
- осуществления самостоятельного поиска информации: по справочно-библиографическому аппарату библиотеки (в том числе по электронному каталогу (ЭК) - в реальном и виртуальном библиотечном пространстве); по доступным ресурсам Интернет;
- выполнения тематических, уточняющих, фактографических, адресно-библиографических справок.

Выполнение справочных, информационных и библиографических запросов может осуществляться заявителем самостоятельно или с помощью сотрудника Учреждения.

При самостоятельном поиске заявитель имеет свободный доступ к справочно-библиографическому аппарату.

При необходимости поиска с помощью сотрудника Учреждения заявитель обращается с библиографическим запросом в устной или письменной форме к библиографу. Библиограф принимает библиографический запрос, уточняет тему, целевое и читательское назначение, полноту источников, типы, виды и хронологические рамки запросов. Срок выполнения запроса зависит от темы, объема просматриваемых источников и составляет от 5 минут до 3 рабочих дней.

При необходимости получения заявителем консультации сотрудник Учреждения консультирует заявителя у справочно-библиографического аппарата, а именно проводит беседу по вопросам организации и использования различных частей справочного аппарата, методике библиографического поиска, заполнению читательских требований на издания. Срок предоставления консультаций у справочно-библиографического аппарата составляет от 8 минут до 1 часа.

Критерием принятия решения об информационно-библиографическом обслуживании заявителя является соблюдение им Правил пользования библиотекой.

Результатом процедуры является выдача справки заявителю либо проведение с ним консультации.

Возможность документирования информации о результате процедуры отсутствует.

### 3.3. Отказ в предоставлении заявителю муниципальной услуги

Юридическим фактом, являющимся основанием для отказа в предоставлении заявителю документов из библиотечного фонда, справочных, информационных и библиографических ответов на запросы, является отсутствие документов или представление ненадлежащим образом



оформленных, подложных документов, указанных в пункте 2.6 настоящего Регламента, отсутствие запрашиваемого документа в фонде Учреждения, а также отнесение в соответствии с действующим законодательством запрашиваемой информации к информации, содержащей сведения, составляющие государственную и иную специально охраняемую законом тайну.

Продолжительность административных действий, совершаемых в рамках процедуры, не должна превышать 15 минут.

Возможность документирования информации о результате процедуры отсутствует.

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

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием решений ответственными лицами

Контроль за деятельностью Учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения, а также лицом его замещающим. Внутренний контроль подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявляемым проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуги);
- плановый контроль (контроль в соответствии с графиками и планами, утверждаемыми руководителем Учреждения).
- Администрация, Управление, Отдел осуществляют внешний контроль за деятельностью Учреждения в части соблюдения качества предоставления услуги путем:

- проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- анализа обращений и жалоб граждан по вопросу оказания услуги, проведения по фактам обращения проверок по выявленным нарушениям;
- проведения проверок качества оказания муниципальной услуги.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги

Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется в соответствии с графиком проведения мероприятий по проверке качества оказания муниципальной услуги в учреждениях, подведомственных Управлению.

Внеплановые проверки проводятся по конкретному обращению заявителя услуги, а также в рамках осуществления контроля за исполнением муниципального задания на оказание муниципальной услуги.

4.3. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги

Должностные лица, ответственные за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, несут ответственность в соответствии с требованиями действующего законодательства.

4.4. Положения, устанавливающие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, объединений граждан и организаций

При проведении оценки качества предоставления услуги используются следующие критерии:

– полнота предоставления услуги в соответствии с настоящим Регламентом и муниципальным заданием на оказание муниципальных услуг (выполнение работ);

– эффективность предоставления услуги оценивается различными методами (в том числе путем проведения опросов) на основании индикаторов качества услуги;

– доступность муниципальной услуги, оказываемая Учреждением;

– прозрачность и доступность информации о работе Учреждения (наличие интернет-сайта, количество публикаций в СМИ).

Граждане, их объединения и организации всех форм собственности для осуществления контроля со своей стороны вправе направить в Учреждение предложения, рекомендации, замечания по вопросам предоставления муниципальной услуги, а также предложения по внесению изменений в Регламент и нормативные правовые акты органа местного самоуправления городского округа Отрадный, регулирующие предоставление муниципальной услуги.

## **5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Администрации и Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц**

5.1. Информация для заявителей об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги

Заявители имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий (бездействия) должностных лиц Администрации и (или) Учреждения в досудебном и судебном порядке.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут являться действия (бездействие) должностных лиц Администрации и (или) Учреждения,

а также принимаемые ими решения при предоставлении муниципальной услуги.

### 5.3. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в Администрацию и (или) Учреждение жалобы от заявителя.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта органов местного самоуправления городского округа Отрадного Самарской области и (или) Учреждения, Портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

В жалобе указываются:

- наименование органа и (или) Учреждения либо сотрудника, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;
- фамилия, имя, отчество (если имеется), сведения о месте жительства заявителя, а также номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- полное и сокращенное наименование, организационно-правовая форма, юридический адрес, местонахождение и контактные телефоны – для юридического лица;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии);
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением или действием (бездействием). Заявителем могут быть представлены документы, подтверждающие его доводы, либо их копии.

### 5.4. Права заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

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

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

5.5. Органы и должностные лица, которым может быть адресована жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

Жалобы заявителей рассматриваются должностным лицом Администрации и (или) Учреждения.

5.6. Сроки рассмотрения жалобы

Жалоба, поступившая в Администрацию и (или) Учреждение, подлежит рассмотрению должностным лицом Администрации и (или) Учреждения в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Администрации и (или) Учреждения 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.

5.7. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования

По результатам всестороннего и своевременного рассмотрения жалобы Администрацией и (или) Учреждением принимается решение об удовлетворении требований заявителя и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия) должностного лица, что влечет принятие мер по устранению выявленных нарушений и привлечению виновных должностных лиц к ответственности, либо об отказе в его удовлетворении, о чем заявителю направляется письменный мотивированный ответ (по почте заказным письмом или передается лично в руки под роспись), содержащий результаты рассмотрения обращения.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления имеющиеся материалы незамедлительно направляются в органы прокуратуры.

**ПРИЛОЖЕНИЕ 1**  
к административному регламенту  
по предоставлению муниципальной услуги  
«Библиотечное, библиографическое  
и информационное обслуживание  
пользователей библиотеки»

**Информация**  
о месте нахождения, графике работы, контактных телефонах,  
сайтах в информационно - коммуникационной сети «Интернет»  
органов и Учреждения, участвующих  
в предоставлении муниципальной услуги

№ п/п	Наименование	Юридический адрес	Почтовый адрес	График работы, телефон	Адрес электронной почты, сайт
1.	Администрация городского округа Отрадный Самарской области	446300 Самарская обл. г. Отрадный, ул. Отрадная, 15	446300 Самарская обл. г. Отрадный, ул. Отрадная, 15	С 8.00 до 17.00, перерыв 12.00-13.00 выходные дни – суббота, воскресенье тел. 2-33-80, 2-22-24	mefod_otr@samtelecom.ru <a href="http://otradny.org/">http://otradny.org/</a>
2.	Управление по социальной политике Администрации городского округа Отрадный, Самарской области	446300 Самарская обл. г. Отрадный, ул. Отрадная, 15	446300 Самарская обл. г. Отрадный, ул. Отрадная, 15	С 8.00 до 17.00, перерыв 12.00-13.00 выходные дни – суббота, воскресенье тел. 2-36-84	uprsp@otradny.org <a href="http://otradny.org/">http://otradny.org/</a>
3.	Отдел культуры Управления по социальной политике Администрации городского округа Отрадный, Самарской области	446300 Самарская обл. г. Отрадный, ул. Отрадная, 15	446300 Самарская обл. г. Отрадный, ул. Отрадная, 15	С 8.00 до 17.00, перерыв 12.00-13.00 выходные дни – суббота, воскресенье тел. 2-42-25, 2-43-40	culturafakel@mail.ru <a href="http://otradny.org/">http://otradny.org/</a>
4.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система»	446305 г. Отрадный, ул.Сабирзянова, 10	446305 г.Отрадный, ул.Сабирзянова, 10	С 8.00 до 17.00, перерыв 12.00-13.00 выходные дни – суббота, воскресенье тел., факс 2-44-54	library@samtel.ru <a href="http://otradny-bibl.ru/">http://otradny-bibl.ru/</a>
4.1.	Центральная городская библиотека имени И.Т. Комарова	446305 г. Отрадный, ул.Сабирзянова, 10	446305 г.Отрадный, ул.Сабирзянова, 10	Вторник - пятница с 11.00 до 18.00 Суббота - воскресенье с 10.00 до 17.00 Без перерыва Понедельник – выходной	bibl.com14@yandex.ru

				Последний четверг месяца- санитарный день тел.2-24-54, тел. 2-44-54	
4.2.	Библиотека Семейного чтения: Детская библиотека; Библиотека- филиал №3	446300 г.Отрадный ул.Победы, 15	446300 г.Отрадный ул.Победы, 15	Вторник - пятница с 11.00 до 18.00 Суббота и воскресенье с 10.00 до 17.00 Без перерыва Понедельник - выходной Последняя среда месяца - санитарный день тел. 2-24-03	csdb.otradny@yandex.ru  biblioteka- filial.3@yandex.ru
4.3.	Библиотека филиал №1	446300 г.Отрадный, ул.Советская, 91	446300 г.Отрадный ул.Советская, 91	Вторник - пятница с 11.00 до 18.00 Суббота- с 10.00 до 17.00 Без перерыва Воскресенье, понедельник - выходные Последний четверг месяца- санитарный день тел. 5-35-49	<a href="mailto:bibl.fil1@yandex.ru">bibl.fil1@yandex.ru</a> <a href="http://otradny-bibl.ru/">http://otradny-bibl.ru/</a>
4.4.	Библиотека филиал №2	446304 г.Отрадный ул.Ленина, 48	446304 г.Отрадный ул.Ленина, 48	Понедельник - пятница с 11.00 до 18.00 Суббота с 10.00 до 17.00 Без перерыва Воскресенье - выходной Третий четверг месяца- санитарный день тел. 2-55-47	<a href="mailto:library.2@yandex.ru">library.2@yandex.ru</a> <a href="http://otradny-bibl.ru/">http://otradny-bibl.ru/</a>

**ПРИЛОЖЕНИЕ 2**  
к административному регламенту  
по предоставлению муниципальной услуги  
«Библиотечное, библиографическое  
и информационное обслуживание  
пользователей библиотеки»

МБУК «Централизованная библиотечная система» г.о. Отрадный

**Карточка регистрации пользователя**

Год							
№							

ФИО \_\_\_\_\_  
Дата рождения \_\_\_\_\_  
ФИО поручителя (при записи детей до 14 лет) \_\_\_\_\_  
Образование \_\_\_\_\_  
Место обучения \_\_\_\_\_  
Факультет, курс, класс \_\_\_\_\_  
Место работы \_\_\_\_\_  
Профессия \_\_\_\_\_  
Серия, № паспорта, кем, когда выдан \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Адрес прописки (по паспорту) \_\_\_\_\_

e - mail \_\_\_\_\_ тел. \_\_\_\_\_

Адрес проживания \_\_\_\_\_

Правила пользования МБУК «ЦБС» знаю и обязуюсь выполнять.

Даю свое согласие МБУК «ЦБС» на обработку моих персональных данных, указанных в карточке, необходимых для адресного обслуживания пользователей, изучения социального состава населения, пользующегося услугами библиотек, для ведения статистического учета работы, обеспечения сохранности фонда библиотек. Под обработкой персональных данных я понимаю их сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), пользование, обезличивание и уничтожение. Данное согласие действует до моего прямого отказа от пользования услугами библиотек, выраженного мною лично в устной или письменной форме, либо по истечении трехлетнего срока с момента последней перерегистрации.

МБУК «ЦБС» гарантирует конфиденциальность указанных выше данных.

Состоит читателем с \_\_\_\_\_

Подпись: \_\_\_\_\_



ПРИЛОЖЕНИЕ 3  
к административному регламенту  
по предоставлению муниципальной  
услуги «Библиотечное, библиографическое  
и информационное обслуживание  
пользователей библиотеки»

БЛОК-СХЕМА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ  
Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание  
пользователей библиотеки

