УТВЕРЖДЕН

постановлением Администрации

муниципального образования

«Дорогобужский район»

Смоленской области

от 21.08.2015 г. № 584

**Административный регламент**

**предоставления муниципальной услуги**

**«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»**

**1. Общие положения**

**1.1. Предмет регулирования Административного регламента**

Административный регламент «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее - муниципальная услуга), создания комфортных условий для ее получения, определяет порядок, сроки  и последовательность действий при предоставлении данной муниципальной услуги.

**1.2. Сведения о специальных терминах, используемых в Административном регламенте**

В Административном регламенте используются следующие термины и понятия:

- пользователь библиотеки – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки;

- административный регламент – нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги;

- библиотека - информационное, культурное, образовательное учреждение, располагающее организованным фондом тиражированных документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам;

- библиотекарь – работник библиотеки, осуществляющий информационно-библиотечное обслуживание населения;

- библиотечный каталог – совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающая состав и содержание фонда библиотеки (информационного центра);

- картотеки и базы данных – это совокупность сведений о документах или извлеченных из них фактах в независимости от наличия этих материалов в фонде данной библиотеки, зафиксированных на традиционных и электронных носителях;

- документ - материальный объект с зафиксированной на нем информацией в виде текста, звукозаписи или изображения, предназначенный для передачи во времени и пространстве в целях хранения и общественного использования;

- межбиблиотечный абонемент (МБА) – абонемент, основанный на использовании документов других библиотек при их отсутствии в данном фонде;

- выдача документа (копии документа) – предоставление документа (копии документа) по запросу пользователя на всех видах носителей информации из фонда библиотеки, из электронных информационных систем, а также полученных по системе МБА (межбиблиотечного абонемента);

- копия - документ, полностью воспроизводящий информацию подлинного документа и все его внешние признаки или часть их, не имеющий юридической силы;

- фактографическая справка – ответ на запрос, содержащий фактические сведения.

**1.3. Описание заявителей, а также физических и юридических лиц, имеющих право в соответствии с федеральным и областным законодательством, муниципальными нормативными правовыми актами либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени при взаимодействии с Администрацией муниципального образования «Дорогобужский район» Смоленской области, иными органами местного самоуправления и организациями при предоставлении муниципальной услуги**

1.3.1. Заявителями муниципальной услуги являются физические лица, юридические лица (далее – Пользователи).

1.3.2. От имени Пользователя с заявлением о предоставлении муниципальной услуги может обратиться представитель Пользователя.

1.3.3. Пользователи библиотек, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и ограниченными возможностями здоровья, имеют право получать документы из фондов муниципальных общедоступных библиотек через внестационарные формы обслуживания.

**1.4. Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги**

1.4.1 Муниципальная услуга предоставляется муниципальным бюджетным учреждением культуры «Дорогобужская межпоселенческая централизованная библиотечная система» (далее – МБУК «Дорогобужская МЦБС»).

Место нахождения МБУК «Дорогобужская МЦБС»: 215710, Смоленская область, г. Дорогобуж, ул. Парижской Коммуны, д.4, тел. 8(48144) 4-15-78, адрес электронной почты [biblioteka-dorogobuzh@rambler.ru](mailto:biblioteka-dorogobuzh@rambler.ru), адрес официального сайта в сети Интернет http://dorogobuzh.library67.ru/.

Время работы: понедельник - пятница с 9-00 до 18-00 час.

Суббота: с 10-00 до15-00 час.

Перерыв на обед: с 13.00 до 14.00 час.

Выходной день: воскресенье.

В предпраздничные дни продолжительность времени работы сокращается на 1 час.

1.4.2. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется библиотекарем МБУК «Дорогобужская МЦБС» с использованием:

- телефонной и факсимильной связи: тел. факс (48144) 4-15-78. При предоставлении информации по телефону библиотекарь МБУК «Дорогобужская МЦБС» предоставляющий услугу, представляется, выслушивает и уточняет суть вопроса. Во время разговора необходимо избегать параллельных разговоров и не прерывать собеседника;

- электронной почте: [biblioteka-dorogobuzh@rambler.ru](mailto:biblioteka-dorogobuzh@rambler.ru);

- при личном обращении: г. Дорогобуж, ул. Парижской Коммуны, д.4;

- по письменному заявлению (Приложение № 2) направленному по адресу: 215710, Смоленская область, г. Дорогобуж, ул. Парижской Коммуны, д.4.

Библиотекарь МБУК «Дорогобужская МЦБС» предоставляющий услугу по телефону, в письменной или электронной форме обязан в корректной и доступной форме представить исчерпывающую информацию Пользователю.

1.4.3 Сведения о месте нахождения учреждений, участвующих в исполнении муниципальной услуги:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Название библиотеки** | **Адрес** | **Ф.И.О. руководителя, контактный телефон** | **График работы** |
| Центральная библиотека | 215710.г. Дорогобуж,  ул. Парижской Коммуны, д.4 | Бобкова  Галина Валентиновна  4-15-78 | С 9.00-18.00 час.  Суббота с 10.00-15.00 час.  Выходной воскресенье |
| Центральная детская межпоселенческая библиотека | 215710,  г. Дорогобуж, ул. Парижской Коммуны, д. 4 | Масютина  Наталья Викторовна  4-12-62 | С 9.00-18.00 час.  Суббота с 10.00-15.00 час.  Выходной воскресенье |
| Верхнеднепровская городская  взрослая библиотека,  филиал № 1 | 215750, п.В.Днепровскийул. Строителей, д.1 | Петрова  Зоя Семёновна  5-32-87 | С 9.00-18.00 час.  Суббота с 10.00-15.00 час.  Выходной воскресенье |
| Верхнеднепровская детская  библиотека,  филиал № 2 | 215750, п.В.Днепровскийул. Ленина,  д. 11 | Тиунчик  Валентина Иосифовна  6-18-85 | С 9.00-18.00 час.  Суббота с 10.00-15.00 час.  Выходной воскресенье |
| Дорогобужская городская  библиотека,  филиал № 4 | 215713,  г. Дорогобуж,  ул. Мира, д.6  кв. 88 | Рыжманова  Валентина Николаевна  3-24-42 | С 9.00-18.00 час.  Суббота с 10.00-15.00 час.  Выходной воскресенье |
| Алексинская  сельская библиотека,  филиал № 3 | 215741,  с. Алексино | Гаврасова  Ольга Николаевна  6-76-38 | С 9.00-17.00 час.  Обед: с 13.00 до 14.00 час.  Выходной - воскресенье |
| Быковская сельская  библиотека,  филиал № 6 | 215723,  д. Быково | Сивакова  Надежда Корнильевна | С 9.00-17.00 час.  Обед: с 13.00 до 14.00 час.  Выходной - воскресенье |
| Васинская  сельская библиотека,  филиал № 7 | 215735,  д. Васино | Кривенкова  Елена Фёдоровна  6-51-67 | С 9.00-17.00 час.  Обед: с 13.00 до 14.00 час.  Выходной - воскресенье |
| Каськовская сельская  библиотека,  филиал № 8 | 215747,  д. Каськово | Гроусова  Зоя Александровна  6-63-13 | С 9.00-17.00 час.  Обед: с 13.00 до 14.00 час.  Выходной - воскресенье |
| Княщинская  сельская библиотека,  филиал № 9 | 215740,  д. Княщина | Игнашенкова  Лариса Алексеевна  6-53-29 | С 9.00-17.00 час.  Обед: с 13.00 до 14.00 час.  Выходной - воскресенье |
| Кузинская  сельская библиотека,  филиал № 10 | 215727,  д. Кузино | Цыганова  Светлана Анатольевна  6-55-33 | С 9.00-17.00 час.  Обед: с 13.00 до 14.00 час.  Выходной - воскресенье |
| Полибинская  сельская библиотека,  филиал № 12 | 215733,  д. Полибино | Гуляева  Ирина Дмитриевна | С 9.00-17.00 час.  Обед: с 13.00 до 14.00 час.  Выходной - воскресенье |
| Озерищенская  сельская библиотека,  филиал № 13 | 215746,  д. Озерище | Прохорова  Елена Петровна  6-61-14 | С 9.00-17.00 час.  Обед: с 13.00 до 14.00 час.  Выходной - воскресенье |
| Новомихайловская  сельская библиотека,  филиал № 14 | 215710,  деревня Новомихайлов-ское | Ефременкова  Елена Владимировна | С 9.00-17.00 час.  Обед: с 13.00 до 14.00 час.  Выходной - воскресенье |
| Слойковская  сельская библиотека,  филиал № 16 | 215721,  д. Слойково | Павленко  Наталья Николаевна  6-67-16 | С 9.00-17.00 час.  Обед: с 13.00 до 14.00 час.  Выходной - воскресенье |
| Усвятская  сельская библиотека,  филиал № 18 | 215722,  д. Усвятье | Петухова  Любовь Андреевна  6-75-59 | С 9.00-17.00 час.  Обед: с 13.00 до 14.00 час.  Выходной - воскресенье |
| Фрунзенская  сельская библиотека,  филиал № 20 | 215731,  д. Садовая | Шарова  Светлана Викторовна | С 9.00-17.00 час.  Обед: с 13.00 до 14.00 час.  Выходной - воскресенье |
| Шаломинская  сельская библиотека,  филиал № 21 | 215750,  д. Шаломино | Семченкова  Нина Владимировна  6-71-88 | С 9.00-17.00 час.  Обед: с 13.00 до 14.00 час.  Выходной - воскресенье |

1.4.4. Информация о предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных так же размещается на информационных стендах библиотек МБУК «Дорогобужская МЦБС», на Интернет – сайте МБУК «Дорогобужская МЦБС» <http://dorogobuzh.library67.ru/>, в информационно – телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет).

Информация о предоставляемой муниципальной услуге, является открытой и общедоступной.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**2.1. Наименование муниципальной услуги**

Наименование муниципальной услуги - «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».

**2.2. Наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу**

2.2.1. Муниципальная услуга предоставляется муниципальным бюджетным учреждением культуры «Дорогобужская межпоселенческая централизованная библиотечная система» муниципального образования «Дорогобужский район» Смоленской области (далее – МБУК «Дорогобужская МЦБС»).

2.2.2. Для предоставления муниципальной услуги не требуется обращения в государственные органы, органы государственных внебюджетных фондов, иные органы местного самоуправления и организации.

2.2.3. Запрещено требовать от Заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный нормативным правовым актом представительного органа местного самоуправления.

**2.2 Результат предоставления муниципальной услуги**

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных (предоставление доступа к документу вне зависимости от его формы хранения и содержания).

2.3.2. Процедура предоставления муниципальной услуги завершается получением Пользователем муниципальной услуги либо уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

2.3.3. Результат предоставления муниципальной услуги может быть передан Пользователю в бумажном, бумажно-электронном (посредством факса, электронной почты) виде.

**2.4 Срок предоставления муниципальной услуги**

2.4.1. Муниципальная услуга при личном обращении Пользователя предоставляется в течение:

- при первичном обращении – 20 минут;

- при перерегистрации – 15 минут;

- при последующем обращении – 10 минут;

- предоставление информации из ЦСЗИ (центра социально значимой информации) – 30 минут.

2.4.2. При обращении Пользователя посредствам почтовой или электронной связи информация направляется на указанный адрес Пользователя в течение 1 рабочего дня.

**2.5 Правовые основания для предоставления муниципальной услуги**

Предоставление муниципальной услуги регулируется следующими нормативными правовыми актами:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;

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

- Федеральным законом от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Федеральным законом от 29.12.94 N 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

- Законом Смоленской области от 28.12.04 N 117-з «О культуре»;

- Федеральным законом от 27.07.2006№ 149 –Ф.З. «Об информации, информационных технологиях и защите информации».

**2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с федеральным и (или) областным законодательством, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем**

2.6.1. Для предоставления муниципальной услуги при личном обращении Пользователь представляет документ, удостоверяющий личность, и документ, подтверждающий его полномочия, оформленный в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2.6.2. При обращении в письменной форме (электронно или почтой) заявление принимается, согласно приложению № 2 к настоящему Административному регламенту.

Заявление должно соответствовать следующим требованиям:

* текст заявления должен быть написан разборчиво;
* фамилия, имя и отчество, почтовый или электронный адрес, номера контактных телефонов должны быть написаны полностью;
* текст заявления не должен иметь подчисток, приписок, зачеркнутых и сокращенных слов и иных неоговоренных исправлений.

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

Для предоставления муниципальной услуги не требуется предоставление обязательных и необходимых документов, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций и которые заявитель вправе представить по собственной инициативе.

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

Пользователю может быть отказано в приеме заявления в случае если:

* заявление оформлено ненадлежащим образом, а именно: не указаны фамилия, имя и отчество, почтовый или электронный адрес, номера контактных телефонов Пользователя;

- заявление заполнено неразборчиво;

- в заявлении содержаться нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы.

**2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги**

2.9.1. Получатель получает отказ в предоставлении услуги:

- заявление не соответствует требованиям, предусмотренных пунктом 2.6.2. настоящего Административного регламента.

2.9.2. Основание для приостановления предоставления муниципальной услуги в электронном виде является отсутствие связи «ИНТЕРНЕТ» до момента её возобновления.

**2.10. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги**

Услуги, необходимые и обязательные для предоставления муниципальной услуги, нормативными правовыми актами не предусмотрены.

**2.11. Размер платы, взимаемой с Пользователя при предоставлении муниципальной услуги**

Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

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

2.12.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления (письменного обращения) о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.12.2. Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

**2.13. Срок и порядок регистрации запроса пользователя о предоставлении муниципальной услуги, услуги организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги**

Срок регистрации запроса пользователя о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать15 минут.

**2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги**

2.14.1. Прием Пользователей осуществляется в специально выделенных для предоставления муниципальных услуг помещениях. Помещения должны содержать места для информирования, ожидания и приема Пользователей. Помещения должны соответствовать санитарно- эпидемиологическим правилам и нормам.

2.14.2. При возможности около здания организуются парковочные места для автотранспорта. Доступ к парковочным местам является бесплатным.

2.14.3. В помещениях отводятся места, оборудованные стульями.

2.14.4. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами, на которых размещается визуальная и текстовая информация;

- стульями и столами для оформления документов. К информационным стендам должна быть обеспечена возможность свободного доступа граждан. На информационных стендах, а также на официальных сайтах в сети Интернет размещается следующая обязательная информация: номера телефонов\факсов, адреса официальных сайтов, электронной почты учреждений, предоставляющих муниципальную услугу; режим работы учреждений предоставляющих муниципальную услугу; где осуществляются прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан; фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан.

2.14.5. Место для приема Пользователя должно быть оборудовано стулом, иметь место для написания и размещения документов, заявлений.

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

2.15.1. Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

- транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

- обеспечение беспрепятственного доступа к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;

- размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги в сети Интернет.

2.15.2. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

- соблюдение стандарта предоставления муниципальной услуги;

- количество взаимодействий Пользователя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность (1 раз по 15 минут);

- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения**

**административных процедур, требования к порядку их выполнения**

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры (Приложение № 1):

- прием и регистрация заявления о предоставлении информации;

- рассмотрение поступившего заявления;

- выдача результата предоставления муниципальной услуги.

**3.1. Прием и регистрация заявления (письменного обращения) о предоставлении информации**

3.3.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является обращение Пользователя в МБУК «Дорогобужская МЦБС», устное или письменное.

3.3.2. После поступления обращения:

- устное обращение не регистрируется;

- письменное обращение регистрируется в журнале входящих документов в течение 1 рабочего дня с присвоением ему регистрационного номера и даты поступления и передаётся для исполнения.

3.3.3. Максимальный срок ожидания при личном обращении Пользователя не должен превышать 15 минут.

3.3.4. Результатом исполнения административной процедуры является:

- при личном обращении Пользователя – приём запроса Пользователя;

- при обращении Пользователя в письменной форме по почтовому адресу или по электронной почте результатом административной процедуры является регистрация почтового обращения пользователя в журнале входящих документов с присвоением ему регистрационного номера и даты поступления.

**3.2. Рассмотрение поступившего заявления (письменного обращения) и принятие решения о предоставлении (отказе в предоставлении)**

**муниципальной услуги**

3.2.1. Основанием для начала проведения данного действия является рассмотрение обращения Пользователя.

3.2.2. При обращении Пользователя в письменной форме (в том числе по электронной почте) рассмотрение обращения и принятие решения об оказании муниципальной услуги осуществляется в течение 1 рабочего дня с момента его регистрации в журнале входящих документов с присвоением ему регистрационного номера и даты поступления. При устном обращении решение о предоставлении информации либо об отказе принимается в момент обращения.

**3.3. Уведомление заявителя о предоставлении информации по результатам предоставления муниципальной услуги либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги**

Ответ на обращение Пользователя, поступившее в письменной форме или форме электронного документа, направляется по адресу, указанному в обращении, в срок, не превышающий 1 рабочий день со дня его регистрации в журнале входящих документов с присвоением ему регистрационного номера и даты поступления. Выдача результата при личном обращении Заявителя осуществляется в течение 30 минут.

**4. Формы контроля за исполнением Административного регламента**

1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, положений настоящего Регламента, нормативных правовых актов, определяющих порядок выполнения административных процедур, осуществляется Отделом по культуре, туризму и спорту Администрации муниципального образования «Дорогобужский район» Смоленской области.
2. По результатам проверки Отдел по культуре, туризму и спорту Администрации муниципального образования «Дорогобужский район» Смоленской области, дает указания по устранению выявленных нарушений и контролирует их исполнение.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений**

**и действий (бездействия) , осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги**

5.1. Пользователь имеет право на обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги должностными лицами, в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Информация о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего услугу, а также должностных лиц или муниципальных служащих размещается:

* официальном сайте муниципального образования «Дорогобужский район» Смоленской области: <http://dorogobyzh.admin-smolensk.ru/>;
* в региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Смоленской области».

5.3. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования Пользователем решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

Пользователь может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушения срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

- нарушения срока предоставления муниципальной услуги;

- требования у Пользователя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Смоленской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

- отказа в приеме у Пользователя документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Смоленской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

- отказа в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Смоленской области, муниципальными правовыми актами;

- затребования с Пользователя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Смоленской области, муниципальными правовыми актами;

5.4. Пользователь вправе подать жалобу в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу.

5.5. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием сети Интернет, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.6. Жалоба, поступившая в учреждение, предоставляющего муниципальную услугу, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у Пользователя 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. Жалоба должна содержать:

- наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, либо сведения о должностном лице, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

- доводы, на основании которых Пользователь не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу.

Пользователем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Пользователя, либо их копии.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы учреждение, предоставляющие муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Смоленской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.9. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, учреждение в письменной форме и по желанию Пользователя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.10. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалобы, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.11. Пользователь вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействие должностных лиц предоставляющих муниципальную услугу, в судебном порядке.

Приложение № 1

к Административному регламенту

«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату

библиотек, базам данных»

**Блок – схема**

**предоставление муниципальной услуги**

Приложение № 2

к Административному регламенту

«Предоставление доступа

к справочно-поисковому аппарату

библиотек, базам данных»

Директору МБУК «Дорогобужская МЦБС»

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

Ф.И.О. (заявителя)

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

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

Почтовый адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

Контактный телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

заявление

Прошу предоставить мне \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ « \_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г.

Ф.И.О. подпись дата