Российская Федерация

Свердловская область

АДМИНИСТРАЦИЯ ПЫШМИНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 29.08.2016 № 468

р.п. Пышма

**Об утверждении новой редакции административного регламента предоставления Муниципальным бюджетным учреждением Пышминского городского округа «Библиотечно информационный центр» муниципальной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных**

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 20016 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской федерации»», постановлением главы Пышминского городского округа от 10.03.2009 № 97 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций (предоставления муниципальных услуг)», в целях повышения качества исполнения и доступности результатов исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан

п о с т а н о в л я ю:

 1. Утвердить новую редакцию административного регламента предоставления муниципальной услуги " Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных " (прилагается).

 2. Постановление администрации Пышминского городского округа от 14.11.2012 № 736 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к спрачно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»» считать утратившим силу.

 3. Настоящее постановление опубликовать в газете «Пышминские вести» и разместить на официальном сайте Пышминского городского округа.

 4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на и.о. начальника Управления культуры Администрации Пышминского городского округа Коптеева Г.А.

Глава Пышминского городского округа В.В. Соколов

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |
| --- | --- |
|  | **УТВЕРЖДЕН****Постановлением администрации Пышминского городского округа****От «\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2016г.** |

 |  |

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

 **предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа**

**к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»**

**Раздел 1. Общие положения**

**1.1. Предмет регулирования Регламента.**

 1.1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее – административный регламент) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Свердловской области от 16.11.2011 г. № 1576-ПП «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг.

 1.1.2. Административный регламент определяет сроки и последовательность действий (административных процедур), а также порядок взаимодействия между участниками предоставления муниципальной услуги.

**1.2. Круг заявителей.**

Заявителями на предоставление муниципальная услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее - муниципальная услуга) являются любые физические и юридические лица.

**1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.**

1.3.1. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется следующими способами:

 1) непосредственно в помещениях библиотек муниципального бюджетного учреждения Пышминского городского округа «Библиотечно – информационный центр» (далее МБУ ПГО «БИЦ»): на информационных стендах и в форме личного консультирования специалистами, ответственными за предоставление муниципальной услуги;

2) в рекламной продукции на бумажных носителях;

 3) при обращении по телефону в любую библиотеку – структурное подразделение МБУ ПГО «БИЦ» - в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

 4) на официальном Интернет-сайте муниципального бюджетного учреждения Пышминского городского округа «Библиотечно – информационный центр»: <http://pishmalib.edusite.ru>

5) при обращении по электронной почте в муниципальное бюджетное учреждение Пышминского городского округа «Библиотечно – информационный центр» в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;

6) при письменном обращении (запросе) в муниципальное бюджетное учреждение Пышминского городского округа «Библиотечно – информационный центр»- в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки;

7) при личном обращении граждан или уполномоченных представителей организаций в муниципальное бюджетное учреждение Пышминского городского округа «Библиотечно – информационный центр».

1.3.2. Электронные обращения граждан принимаются на сайте:

- муниципального бюджетного учреждения Пышминского городского округа «Библиотечно – информационный центр»: <http://pishmalib.edusite.ru>

 Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде, в течение 15 дней после получения запроса.

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги. Время ожидания заявителем приема должностным лицом - не более 30 минут с момента обращения.

1.3.3. Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах электронной почты учреждения, структурных подразделений предоставляющих муниципальную услугу, приводится в Приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

 **Раздел 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

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

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

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

Предоставление муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» осуществляет муниципальное бюджетное учреждение Пышминского городского округа «Библиотечно – информационный центр».

**2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги:**

2.3.1. Результатом оказания муниципальной услуги является:

- доступ к справочно-поисковому аппарату муниципального бюджетного учреждения Пышминского городского округа «Библиотечно – информационный центр» и базам данных.

2.3.2. Библиографическая информация предоставляется заявителю в виде документа в краткой или полной форме.

Краткая форма:

Автор,

Заглавие,

Год издания,

Место издания,

ISBN,

Издательство,

Объем документа (в страницах или мегабайтах),

Местонахождение документа (в виде краткого названия библиотеки – держателя издания).

Полная форма:

Библиографическая запись экземпляра документа.

**2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.**

 Время предоставления муниципальной услуги с момента формирования запроса заявителем составляет не более 10 минут.

**2.5. Перечень нормативных актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставление муниципальной услуги:**

1) Конституция Российской Федерации;

 2) «Гражданский кодекс Российской Федерации»;

 3) Федеральный закон от 29.12.1994 . № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

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

 5) Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

6) Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;

7) Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

8) Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей;

9) Федеральный закон от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

10) Федеральный закон от 08.03.2015 №21-ФЗ «Кодекс административного судопроизводства Российской Федерации»;

11) Федеральный закон от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»;

12) Федеральный закон от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией конвенции о правах инвалидов»;

13) распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;

14) распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;

15) Областной закон от 21.04.1997 № 25-ОЗ «О библиотеках и библиотечных фондах в Свердловской области»;

16) распоряжение Правительства Свердловской области от 16.04.2012 № 637-РП «Об организации перевода в электронный вид государственных и муниципальных услуг во исполнение распоряжений Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р, от 28.12.2011 № 2415-р»;

17) Устав муниципального бюджетного учреждения Пышминского городского округа «Библиотечно – информационный центр», утвержденный постановлением администрации Пышминского городского округа № 366 от 07 июля 2014г.*;*

**2.6. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих предоставлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их предоставления.**

 2.6.1. Для получения муниципальной услуги в электронном виде в сети Интернет от заявителей не требуется предоставление документов.

2.6.2. При обращении через сеть Интернет заявитель заполняет соответствующие поля поискового запроса.

2.6.3. Предоставление муниципальной услуги в помещениях библиотек осуществляется при наличии читательского билета (формуляра).

Запись в библиотеки осуществляется по предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт или документ его заменяющий), несовершеннолетних в возрасте до 14 лет – при личном предъявлении законными представителями документа, удостоверяющего их личность (паспорт или документ его заменяющий).

Запись несовершеннолетних может производиться при заполнении поручительства родителями или лицами, их заменяющими.

**2.7. Указание на запрет требовать у заявителя предоставление документов.**

Должностные лица не вправе требовать от заявителя предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

**2.8. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для представления муниципальной** **услуги.**

Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не имеется в связи с отсутствием требования к предоставлению таких документов.

**2.9. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:**

 1) завершение установленной законом процедуры ликвидации учреждения, оказывающего муниципальную услугу, решение о которой принято учредителем;

 2) отсутствие запрашиваемой информации в базе данных библиотеки;

 3) несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;

4) запрашиваемый заявителем вид информирования не предусмотрен настоящей услугой;

 5) текст электронного обращения не поддается прочтению.

6) технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с сетью Интернет;

7) нарушение заявителем правил пользования библиотекой;

8) нарушение правил работы на автоматизированных рабочих местах пользователя, установленных в библиотеке, к которым в частности относятся: попытка инсталлировать или переконфигурировать разрешенные программные средства, устанавливать с принесенных с собой дисков программы и файлы.

**2.10. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление муниципальной услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.**

Муниципальная услуга предоставляется заявителю бесплатно.

**2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг.**

2.11.1. Время ожидания результата предоставления муниципальной услуги в электронном виде с момента формирования запроса заявителем составляет не более одной минуты.

2.11.2. При личном обращении в муниципальные библиотеки срок ожидания в очереди для оформления читательского билета (формуляра) составляет не более 10 минут. Срок ожидания в очереди на доступ к автоматизированному рабочему месту пользователя составляет не более 30 минут.

**2.12. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронном виде.**

Для получения муниципальной услуги в электронном виде заявитель формирует поисковый запрос:

1) на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru));

2) на Портале государственных услуг (функций) Свердловской области (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>);

3) на портале ведомственной библиотечной информационной системы Свердловской области (<http://www.bis-ural.ru>);

4) на Интернет-сайте муниципального бюджетного учреждения Пышминского городского округа Библиотечно – информационный центр» <http://pishmalib.edusite.ru>

Запрос регистрируется автоматизированной системой не более 1 минуты.

**2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальной услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления услуги.**

2.13.1. В помещениях для работы с заинтересованными лицами должны быть размещены информационные стенды, содержащие необходимую информацию по условиям предоставления муниципальной услуги, графику работы специалистов, образцы заполнения формы поискового запроса и ряд дополнительной справочной информации, касающейся предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

2.13.2. Для ожидания приема получателям муниципальной услуги в библиотеке должны быть отведены места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов.

2.13..3 Помещения для получения услуги в электронном виде оборудованы автоматизированными рабочими местами.

2.13.4. Сотрудники, осуществляющие прием и информирование, должны быть обеспечены личными идентификационными карточками и (или) настольными (настенными) табличками с указанием фамилии, имени, отчества и наименования должности.

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

2.14.1. Муниципальная услуга является доступной для любых российских и иностранных граждан, а также лиц без гражданства, лиц, проживающих за рубежом.

2.14.2. Основанием для получения муниципальной услуги является обращение заявителя:

1) на Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru));

2) на Портал государственных услуг (функций) Свердловской области (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>);

 3) на Интернет-сайт Муниципального бюджетного учреждения Пышминского городского округа Библиотечно – информационный центр» <http://pishmalib.edusite.ru>

4) на портал ведомственной библиотечной информационной системы Свердловской области (<http://www.bis-ural.ru>);

5) в муниципальное бюджетное учреждение Пышминского городского округа «Библиотечно – информационный центр»*.*

2.14.3. Заявитель может получить услугу в электронном виде в сети Интернет без взаимодействия с должностными лицами.

2.14.4. Показателями, характеризующими доступность и качество муниципальной услуги, являются:

* доля библиотечного фонда библиотеки, отраженная в справочно-поисковом аппарате, %.
* скорость выполнения поиска по запросу, мин.
* динамика роста числа обращений к справочно-поисковому аппарату библиотеки в локальной сети и в режиме удаленного доступа, %.
* наличие возможности беспрепятственного доступа граждан с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;
* содействие (при необходимости) со стороны должностных лиц МБУ ПГО «БИЦ», инвалиду при входе, выходе и перемещении по помещениям приема и выдачи документов;
* Оказание должностными лицами МБУ ПГО «БИЦ» инвалидам необходимой помощи. Связанной с разъяснением в доступной для них форме порядка предоставления муниципальной услуги, оформлением необходимых для предоставления муниципальной услуги документов.

**Раздел 3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий)**

 **в электронной форме**

 3.1. Основанием для начала административного действия, является обращение заявителя.

 3.2. Предоставление юридическим и физическим лицам муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

3.2.1. При личном обращении заявителя:

1) Прием и регистрация заявителей на основании документа, удостоверяющего личность, для лиц до 14 лет на основании паспорта (поручительства) их родителей (опекунов или иных законных представителей).

2) Ознакомление с Правилами пользования библиотекой и другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность.

3) Оформление читательского билета (формуляра), с личной подписью Заявителя, являющегося Договором присоединения согласно ст. 428 Гражданского кодекса Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 г. № 51-ФЗ.

4) Консультационная помощь в определении вида, территории поиска и других поисковых категорий.

5) Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных на автоматизированном рабочем месте пользователя.

3.2.2. При обращении заявителя через сеть Интернет:

1) Обращение через сеть Интернет к Единому порталу государственных и муниципальных услуг (функций) (<http://www.gosuslugi.ru/>), Порталу государственных услуг (функций) Свердловской области (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>), на портал ведомственной библиотечной информационной системы Свердловской области (<http://www.bis-ural.ru>); на сайты государственных и муниципальных библиотек.

2) Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

3.3. Для получения муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» заявитель формирует поисковый запрос по имеющимся поисковым полям на соответствующую услугу.

Для получения муниципальной услуги заявитель создает поисковый образ запроса: определяет область поиска (поля в формате RUSMARC или некоторые из них: ISBN/ISSN, ключевые слова, автора, издающую организацию), формат представления данных и поисковый термин.

В результате ответа системы заявитель может получить два варианта ответа:

- «найдено 0 документов» или информацию о количестве найденных документов уровне доступа к ним: «открытый доступ в сети Интернет» (в виде ссылки на полный тест документа) или о месте хранения документа в библиотеке (без ссылки на полный тест документа).

- о наличии необходимых документов.

В случае ответа «найдено 0 документов» заявитель может повторить поиск, изменив поисковый запрос.

В случае ответа системы о наличии библиографической записи (записей) заявитель может ознакомиться со списком найденных библиографических описаний документов и просмотреть библиографическую информацию на каждый документ.

 3.4. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных при личном обращении осуществляется в часы работы библиотек.

 3.5. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных при обращении через сеть Интернет осуществляется в круглосуточном режиме.

 3.6. Муниципальная услуга считается качественно оказанной, если потребителю муниципальной услуги в установленные сроки предоставлена запрашиваемая им информация или дан мотивированный ответ о невозможности её выполнения по причинам, перечисленным в пункте 2.9. раздела 2 настоящего административного регламента.

 3.7. Блок-схема предоставления муниципальной услуги представлена в Приложении № 2 к настоящему административному регламенту.

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

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

Текущий контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется директором МБУ ПГО «БИЦ» путём проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами МБУ ПГО «БИЦ» положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Свердловской области, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятие ими решений.

**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.**

4.2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок МБУ ПГО «БИЦ» Управлением культуры администрации Пышминского городского округа, выявление и устранение нарушений прав Заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения Заявителей, содержащие жалобы (претензии) на решения, действия (бездействие) должностных лиц МБУ ПГО «БИЦ».

4.2.2. Проведение проверок осуществляется на основании планов работы Управления культуры администрации Пышминского городского округа или по конкретной жалобе (претензии) Заявителя.

Проведение проверок и формирование комиссии, осуществляется на основании приказа начальника Управления культуры администрации Пышминского городского округа.

Результаты работы комиссии оформляются в виде Акта, где отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Справка подписывается всеми членами комиссии и представляется начальнику Управления культуры администрации Пышминского городского округа .

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

4.3.1. В случае выявления нарушений порядка и сроков предоставления муниципальной услуги осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3.2. Персональная ответственность должностных лиц МБУ ПГО «БИЦ» закрепляется в их должностных инструкциях

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

 Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется в соответствии с требованиями, определенными в нормативных актах, перечень которых представлен в пункте 2.5. настоящего административного регламента.

**Раздел 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу,**

**а также должностных лиц**

  **5.1.Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.**

5.1.1. Заявители имеют право на обжалование в досудебном порядке действий (бездействий) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.1.2. Жалоба может быть направлена в письменном виде по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг на адрес Администрации Пышминского городского округа, управления культуры администрации Пышминского городского округа, МБУ ПГО «БИЦ», а также может быть принята при личном приеме заявителя

**5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.**

Предметомдосудебного (внесудебного) обжалования являются решения и действия (бездействия) должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

**5.3. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы (претензии) и случаев, в которых ответ на жалобу (претензию) не дается.**

5.3.1. Ответ на жалобу не дается в случаях:

1) если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или указаны недействительные сведения;

2)  если текст жалобы не поддается прочтению;

3) если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи;

4) 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.

5.3.2. В указанных случаях заявитель должен быть письменно проинформирован об отказе в предоставлении ответа по существу жалобы.

**5.4. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования.**

5.4.1. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является письменная жалоба заявителя.

5.4.2. Жалобы в письменной форме можно направить:

1) по почте на адрес, по электронной почте на электронный адрес, передать лично (при наличии документа удостоверяющего личность) на адрес:

- Администрации Пышминского городского округа

- Управления культуры администрации Пышминского городского округа;

- Муниципального бюджетного учреждения Пышминского городского округа «Библиотечно – информационный центр».

 5.4.3. В письменной жалобе заявитель должен обязательно указать:

 1) фамилию, имя, отчество или полное наименование юридического лица (в случае обращения от имени юридического лица);

 2) контактный почтовый адрес и (или) электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ;

 4) суть жалобы;

 5) личную подпись и дату.

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

5.4.4. Записаться на личный прием можно по телефонам:

 - Администрации Пышминского городского округа: (34372) 2-15-55; 2-16-79;

- Управления культуры администрации Пышминского городского округа: (34372) 2-12-78;

- Муниципального бюджетного учреждения Пышминского городского округа «Библиотечно – информационный центр»: (34372) 2-14-27.

Информация о личном приеме должностными лицами Администрации Пышминского городского округа размещена на сайте Администрации Пышминского городского округа <http://пышминский-го.рф/pgo/>

Руководителя МБУ ПГО «БИЦ» на информационных стендах расположенных в помещении учреждения на сайте учреждения.

**5.5. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).**

Заявитель имеет право на основании письменного запроса получать информацию и копии документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).

**5.6. Органы местного самоуправления и должностные лица, которым может быть направлена жалоба (претензия) заявителя в досудебном (внесудебном) порядке:**

5.6.1. Жалоба на действия (бездействие) и решения специалистов МБУ ПГО «БИЦ» может быть направлена директору МБУ ПГО «БИЦ».

В случае, если заявитель не удовлетворен ответом директора МБУ ПГО «БИЦ» по существу поставленных вопросов, он вправе обратиться с жалобой на решения, действия (бездействие) должностных лиц МБУ ПГО «БИЦ» в управление культуры администрации Пышминского городского округа.

**5.7. Сроки рассмотрения жалобы (претензии).**

Жалоба (претензия) рассматривается руководителем МБУ ПГО «БИЦ» или управлением культуры администрации Пышминского городского округа в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у Заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

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

5.8.1. Если в результате рассмотрения жалобы доводы заявителя признаются обоснованными, то принимаются решения о применении мер ответственности к должностным лицам, допустившим нарушение в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего административного регламента.

5.8.2. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия (бездействие) должностных лиц МБУ ПГО «БИЦ», Управления культуры администрации Пышминского городского округа и Администрации Пышминского городского округа в судебном порядке.

Порядок подачи, рассмотрения и разрешения жалоб, определяются в соответствии с «Кодексом административного судопроизводства Российской Федерации».

|  |  |
| --- | --- |
|   | Приложение № 1 к административному регламенту «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» |

**Информация  о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах электронной почты учреждения, структурных подразделений предоставляющих муниципальную услугу**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №п\п | Наименование библиотеки | **Адрес** | Режим работы | Телефон/веб-сайт/Элект.почта  |
| 1 | Центральная районная библиотека | 623550Свердловская обл.р.п.. Пышмаул. Комарова,19 | понедельник-пятница с 9.00.до 18.00суббота с 09.00.до 16.00воскресенье - выходной | (34372) 2-14-27<http://pishmalib.edusite.ru>pishbip@mail.ru |
| 2 | районная детская библиотека | 623550Свердловская обл.р.п. Пышмаул. Куйбышева,42 | понедельник – пятница с 8.00.до 17.00суббота с 9.00 до 16.00воскресенье - выходной | (34372) 2-13-81<http://pishdetbib.ru.xsph.ru>pishbip@bk/ru |
| 3 | Четкаринская сельская библиотека  | 623571Свердловская обл. Пышминский р-н,с. Четкарино, ул. Советская 32 | вторник – пятница с 9.30 до 18.00перерыв с 12.30до 13.30суббота с 10.00 до 15.00выходной: воскресенье, понедельник | (34372) 3-45-31 |
| 4. | Тупицынская сельская библиотека | 623570Свердловская обл Пышминский р-н,с. Тупицыно, ул. Ленина,16  | вторник – суббота с 9.00 до 18.00перерыв с 12.00 до 14.00выходной : воскресенье - понедельник | lil.samckowa2016@yandex.ru |
| 5 | Первомайская сельская библиотека | 623570Свердловская обл. Пышминский р-н, пос. Первомайский,ул.Ленина, 1а. | вторник – пятница с 9.00 до 18.00перерыв с 13.00 до 15.00суббота с 9.00.до 17.00перерыв с 13.00до 15.00выходной: воскресенье, понедельник | n9041642097@ya.ru |
| 6 | Боровлянская сельская библиотека | 623573Свердловская обл. Пышминский р-н, с. Боровлянское,ул. Ленина, 27 | понедельник – пятница с10.00 до18.00перерыв с 13.00 до 15.00выходной: суббота, воскресенье | alena768676@yandex.ru |
| 7 | Мартыновская сельская библиотека | 623573Свердловская обл. Пышминский р-н, д. Мартынова, ул. Молодежная, 3  | вторник – суббота с 14.00 до 17.30выходной: воскресенье, понедельник |  |
| 8 | Трифоновская сельская библиотека | 623565Свердловская обл. Пышминский р-н, с. Трифоново, ул. Ленина, 94 | понедельник – пятница с 11.00 до 19.00перерыв с 14.00 до 15.00выходной: суббота, воскресенье | tanya\_shve@mail.ru |
| 9 | Печеркинская сельская библиотека | 623567Свердловская обл. Пышминский р-н, с. Печеркино, ул. Буденного, 17 | вторник – пятница с 9.00 до 18.00перерыв с 12.00 до 14.00суббота с 9,00 до 16,00выходной: воскресенье, понедельник | katyusha.kalinina.76@mail.ru |
| 10 | Талицкая сельская библиотека | 623568Свердловская обл. Пышминский р-н, д. Талица, ул. Калинина, 28 | понедельник, вторник, четверг, воскресенье с 13.30 до 17.00, среда с 12.00 до 15.30выходной: пятница, суббота |  |
| 11 | Тимохинская сельская библиотека | 623580Свердловская обл. Пышминский р-н, с. Тимохинское, пер.Молодежный, 2 | вторник – пятница с 12.00 до 15.30суббота с 10.00 до 13.30выходной: воскресенье, понедельник | tibiblioteka@ya.ru |
| 12 | Черемышская сельская библиотека | 623581Свердловская обл. Пышминский р-н, с. Черемыш, ул. Ленина, 64 | вторник – суббота с 10.00 до 18.00перерыв с 13.00 до 14.00выходной: воскресенье. понедельник | 4-74-43fktrcttdf54-nfnmzyf@yandex.ru |
| 13 | Пульниковская сельская библиотека | 623564Свердловская обл. Пышминский р-н, с. Пульниково,  ул.Школьная, 6 | воскресенье – четверг с 10.00 до 18.00перерыв с13.00 до 16.00выходные: пятница, суббота | vtorykh64@mail.ru |
| 14 | Речелгинская сельская библиотека | 623591Свердловская обл. Пышминский р-н, д. Речелга, пер.Школьный, 3  | вторник – суббота с 14.00 до 18.00выходной: воскресенье, понедельник |  |
| 15 | Ощепковская поселковая библиотека | 623551Свердловская обл. Пышминский р-н, р.п.Пышма,ул. Красных Путиловцев,19 | вторник – суббота с 9.00 до 18.00перерыв с 12.00 до 13.00выходные: воскресенье, понедельник | irisbk@inbox.ru |
| 16 | Чупинская сельская библиотека | 623563Свердловская обл. Пышминский р-н, с. Чупино, ул. Павлика Морозова, 2а | понедельник – пятница с 9.30 до 17.00перерыв с 12.00 до 14.00 |  |

|  |  |
| --- | --- |
|   | Приложение № 2 к Административному регламенту «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» |

**Блок-схема**

**прохождения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек,**

**базам данных»**



**Варианты выбора территории поиска**

 **к блок-схеме прохождения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек,базам данных»**

|  |  |
| --- | --- |
| Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»  | <http://www.gosuslugi.ru/> |
| Региональная государственная информационная система «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области»  | <http://66.gosuslugi.ru/pgu/> |
| Ведомственная библиотечная информационная система Свердловской области  | <http://www.bis-ural.ru> |
| Собственная база данных муниципальной библиотеки | <http://pishmalib.edusite.ru> |
| Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная универсальная научная библиотека им. В.Г. Белинского» | <http://194.226.250.20/cgiopac/opacg/opac.exe> |
| Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная библиотека для детей и юношества» | <http://www.teenbook.ru/consensus/> |
| Государственное казенное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная межнациональная библиотека» | <http://www.somb.ru/> |
| Государственное казенное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная специальнаябиблиотека для слепых» | <http://www.sosbs.ru/> |