

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно- поисковому аппарату библиотек и базам данных»

I. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

1. Настоящий административный регламент (далее – Регламент) по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек и базам данных» (далее – Услуга) разработан в целях оптимизации административных процедур, повышения качества и доступности предоставления муниципальной услуги, определяет порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги, а также определяет сроки и последовательность административных процедур при предоставлении муниципальной услуги.

2. Предоставление Услуги осуществляется муниципальным бюджетным учреждением культуры «Тюхтетская межпоселенческая библиотечная система» (далее – МБУК «Тюхтетская МБС»). Услуга предоставляется всеми структурными подразделениями МБУК «Тюхтетская МБС» в соответствии с перечнем библиотек, входящих в МБУК «Тюхтетская МБС» (Приложение № 1 к Регламенту).

3. В процессе предоставления Услуги муниципальные библиотеки осуществляют взаимодействие с отделом культуры, спорта и молодежной политики администрации Тюхтетского муниципального округа.

1.2. Круг заявителей

1. Заявителями Услуги являются юридические и физические лица, в том числе:

- а) российские, иностранные граждане и лица без гражданства;
- б) организации и общественные объединения;
- в) органы государственной власти, местного самоуправления (далее – Заявители).

2. От имени Заявителей могут выступать их представители, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении Услуги

1. Информация об Услуге предоставляется:

а) при непосредственном обращении Заявителя в библиотеки МБУК «Тюхтетская МБС», или посредством телефонной связи, в том числе путем размещения информационных материалов на официальном сайте МБУК «Тюхтетская МБС» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

б) посредством размещения на региональном портале государственных и муниципальных услуг Красноярского края www.gosuslugi.krskstate.ru (далее – Портал), официальном сайте органов местного самоуправления Тюхтетского муниципального округа (далее – Сайт).

2. Информирование по процедуре предоставления Услуги производится:

- по телефону;
- по электронной почте;
- на сайте МБУК «Тюхтетская МБС» при непосредственном обращении к сайту;
- на основании письменного обращения (запроса);
- посредством личного обращения в библиотеки.

3. При ответах на телефонные звонки сотрудник МБУК «Тюхтетская МБС» подробно информирует Заявителей по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок

должен содержать информацию о фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

Информирование о процедуре предоставления услуги по телефону осуществляется в рабочие дни в соответствии с графиком работы библиотек. Время разговора не должно превышать 5 минут.

В случае если специалист, принявший звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник, осуществляющий устное информирование, может предложить обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для Заявителя время (с учетом графика работы).

4. При личном устном обращении в МБУК «Тюхтетская МБС» информация об Услуге предоставляется в устной форме. Время при индивидуальном устном информировании не может превышать 10 минут.

5. При информировании по письменным запросам ответ направляется почтой в адрес Заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного запроса. Ответ на письменное обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Электронные обращения Заявителей Услуги принимаются через официальный адрес электронной почты МБУК «Тюхтетская МБС» и подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Справочная информация о библиотеках МБУК «Тюхтетская МБС», включающая сведения о местонахождении, фамилию, имя, отчество руководителя, номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адреса официальных сайтов, режим работы, размещена в приложении № 1 к Регламенту.

6. На информационных стендах в библиотеках МБУК «Тюхтетская МБС», Сайте и сайте МБУК «Тюхтетская МБС» размещается следующая информация:

- адрес места нахождения, график (режим) работы, номера телефонов, адреса электронной почты, в том числе специалистов, предоставляющих Услугу;
- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие предоставление Услуги;
- текст настоящего административного регламента;
- образец заполнения документов, необходимых для предоставления Услуги;
- сведения о результатах предоставления Услуги.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование Услуги

1. Наименование Услуги: «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек и базам данных».

2.2. Наименование органа, предоставляющего Услугу

1. Почтовый адрес МБУК «Тюхтетская МБС»: 662010, Красноярский край, с. Тюхтет, ул. Советская, д. 1.

Местонахождение: 662010, Красноярский край, с. Тюхтет, ул. Советская, д. 1.

Справочный телефон: 8 (39158) 2-19-34

Адрес электронной почты: TMBS-2009@yandex.ru

2.3. Результат предоставления Услуги

1. Результатом предоставления Услуги является:

а) предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных;

б) обоснованный отказ в предоставлении Услуги.

2.4. Срок предоставления Услуги

1. При личном посещении библиотек Заявителем, Услуга предоставляется Заявителю в течение 10 минут с момента обращения.

2. Срок предоставления Услуги, включая проведение всех необходимых административных процедур, не должен превышать 60 минут с момента получения специалистом соответствующего запроса (обращения).

3. Максимальное время консультирования специалистами библиотеки Заявителей - 10 мин. Время ожидания консультации не должно превышать 15 минут.

4. Время использования баз данных в помещении библиотеки при условии отсутствия очереди сроком не ограничивается. При наличии очереди на доступ к базам данных непрерывное время пользования базами данных для Заявителя ограничивается до 40 минут.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление Услуги

1. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление Услуги, размещен на Сайте и сайте МБУК «Тюхтетская МБС».

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления Услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления Услуги, подлежащих предоставлению заявителем, в том числе электронной форме

1. Для получения Услуги при обращении Заявителя в библиотеки требуется прохождение процедуры регистрации с предоставлением персональных данных.

Для регистрации в библиотеке необходимо предъявить один из документов:

а) паспорт гражданина Российской Федерации,

б) военный билет (для военнослужащих),

в) студенческий билет (для студентов вузов и учащихся средне-специальных учебных заведений),

г) национальный паспорт или визу с отметкой о действующей регистрации (для иностранных граждан и лиц без гражданства).

Дети до 14 лет записываются на основании документа (паспорта), удостоверяющего личность их законных представителей, и их поручительства.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления Услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении Услуги, и которые заявитель вправе представить, в том числе в электронной форме

1. Представление Заявителем документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления Услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении Услуги, не требуется.

2.8. Указание на запрет требовать от заявителя

1. Отдел, предоставляющий Услугу не вправе:

а) требовать представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением Услуги;

б) требовать представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение Заявителем платы за предоставление Услуги, которые находятся в распоряжении органа, предоставляющего Услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ) Услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федера-

ции, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенной частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие Услуги, по собственной инициативе;

в) требовать от Заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения Услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

г) требовать от Заявителя представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления Услуги, либо в предоставлении Услуги, за исключением случаев, предусмотренных подпунктами «а» - «г» пункта 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

д) требовать предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления Услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Услуги

1. Основания для отказа в приеме заявления о предоставлении Услуги отсутствуют.

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении Услуги

1. Основания для приостановления предоставления Услуги отсутствуют.

2. Услуга не предоставляется в следующих случаях:

- а) отсутствие регистрации в МБУК «Тюхтетская МБС»,
- б) утеря или порча документов из фонда библиотек МБУК «Тюхтетская МБС»,
- в) нарушение сроков возврата документов,
- г) нарушение правил пользования МБУК «Тюхтетская МБС».

2.11. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления Услуги

1. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления Услуги отсутствуют.

2.12. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении Услуги

1. Услуга предоставляется бесплатно.
2. Дополнительные сервисные услуги оказываются платно в соответствии с локальным нормативными правовыми актами Тюхтетской МБС (Положение о платных услугах МБУК «Тюхтетская МБС»).

2.13. Максимальный срок ожидания заявителя в очереди при подаче запроса о предоставлении Услуги и при получении результата предоставления Услуги

1. Максимальное время ожидания в очереди при подаче документов в целях получения Услуги в помещении учреждения не должно превышать 10 минут, при получении результата предоставления Услуги в помещении учреждения - 40 минут.

2. Регистрация (перерегистрация) Заявителя осуществляется в течение 10 минут с момента обращения за получением Услуги.

3. Заявители с ограниченными физическими возможностями обслуживаются вне очереди.

2.14. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении Услуги, в том числе в электронной форме

1. Услуга предоставляется без предварительной подачи запроса и его регистрации при непосредственном обращении пользователя в библиотеку.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется Услуга

1. Помещения, в которых предоставляется Услуга, должны содержать места для ожидания приема граждан, которые должны быть оборудованы местами для сидения.

2. Места для заполнения Заявлений (запросов) оборудуются стульями, столами и обеспечиваются бланками Заявлений и канцелярскими принадлежностями. На информационном стенде размещается перечень документов, которые Заявитель должен представить для исполнения Услуги.

3. Здание с помещением, в котором оказывается Услуга, и подъезд к этому зданию, должны соответствовать условиям для инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) в соответствии со статьей 15 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

4. При необходимости для инвалида, желающего получить Услугу, дежурный приглашает библиотекаря в кабинет № 2 (вахта), расположенный на первом этаже здания МБУК «Тюхтетская ЦКС» ОДК, для получения консультации по предоставлению Услуги либо для оказания Услуги.

2.16. Показатели доступности и качества Услуги

1. Показателями доступности и качества Услуги являются:

- а) актуальность размещаемой информации о порядке предоставления Услуги;
- б) соблюдение срока предоставления Услуги;
- в) количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении Услуги и их продолжительность;
- г) возможность получения информации о ходе предоставления Услуги;
- д) исключение фактов необоснованного отказа в приеме Заявления о предоставлении Услуги;
- е) исключение необоснованных отказов в предоставлении Услуги;
- ж) исключение необоснованных отказов в предоставлении информации об Услуге.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах

3.1. Описание последовательности действий при предоставлении Услуги

1. Предоставление Услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- а) регистрация (перерегистрация) Заявителя Услуги либо отказ в регистрации;
- б) консультирование Заявителя Услуги по использованию справочно-поискового аппарата, баз данных, методике самостоятельного поиска документов специалистом библиотеки;
- в) предоставление Заявителю Услуги доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных в помещении муниципальных библиотек.

2. Блок-схема последовательности административных процедур при предоставлении Услуги приведена в приложении № 2 к настоящему Регламенту.

3. Регистрация (перерегистрация) Заявителя Услуги либо отказ в регистрации

а) Основанием для регистрации Заявителя является личное обращение Заявителя в МБУК «Тюхтетская МБС».

б) Регистрация (перерегистрация) Заявителя осуществляется по предъявлению документов, удостоверяющих личность.

в) Регистрация одного пользователя осуществляется в срок до 10 минут, перерегистрация - в течение 5 минут. Перерегистрация осуществляется один раз в год.

г) Регистрация Заявителя предусматривает:

- прием документов, установление личности Заявителя;
- установка наличия (отсутствия) оснований для приостановления либо отказа в предоставлении Услуги;
- ознакомление Заявителя с Правилами пользования МБУК «Тюхтетская МБС»;
- оформление регистрационной карточки и читательского формуляра или электронного читательского билета.

д) Результатом административной процедуры является регистрация (перерегистрация) Заявителя в библиотеку - оформление регистрационной карточки, читательского формуляра или электронного читательского билета.

4. Консультирование Заявителя Услуги по использованию справочно-поискового аппарата, баз данных, методике самостоятельного поиска документов специалистом библиотеки

а) Основанием для начала административной процедуры является личное обращение Заявителя.

б) Специалист муниципальной библиотеки, выполняющий обязанности консультанта, в вежливой и корректной форме консультирует Заявителя по использованию справочно-поискового аппарата, баз данных, методике самостоятельного поиска документов. Максимальное время консультирования специалистом муниципальной библиотеки Заявителя - 6 минут.

в) Результатом административной процедуры является получение Заявителем консультации по использованию справочно-поискового аппарата, баз данных, методике самостоятельного поиска документов.

5. Предоставление Заявителю Услуги доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных в помещении муниципальных библиотек

а) Время использования справочно-поискового аппарата, баз данных библиотеки при условии отсутствия очереди сроком не ограничивается. При наличии очереди - непрерывное время пользования справочно-поисковым аппаратом и базами данных ограничивается до 40 минут.

б) По окончании работы со справочно-поисковым аппаратом, базой данных специалист библиотеки делает отметку в журнале учета электронных справок и консультаций.

в) Результат административной процедуры:

- предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных МБУК «Тюхтетская МБС».

- обоснованный отказ в предоставлении Услуги.

IV. Формы контроля за исполнением регламента

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

1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами, осуществляется постоянно сотрудником, исполняющим Услуги, а также путем проведения начальником проверок исполнения сотрудником положений Регламента, иных нормативных правовых актов.

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

1. Контроль за полнотой и качеством предоставления Услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан и юридических лиц, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения Заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие), сотрудником.

4.3. Ответственность должностных лиц Отдела за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления Услуги

1. Контроль за предоставлением Услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав Заявителей на всех этапах предоставления Услуги. Проверка проводится по каждой жалобе граждан, поступившей в МБУК «Тюхтетская МБС», на действие (бездействие) сотрудников, ответственных за предоставление Услуги. При проверке фактов, указанных в жалобе, могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением Услуги.

2. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав Заяви-

телей виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

1. Контроль за исполнением Регламента может осуществляться, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций в соответствии с Федеральным законом от 21.07.2014 № 212-ФЗ «Об основах общественного контроля в Российской Федерации».

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников

5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу

1. Решения и действия (бездействия) органа, предоставляющего Услугу, должностного лица органа, предоставляющего Услугу, либо муниципального служащего, либо работника МФЦ, могут быть обжалованы в органе, предоставляющего Услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего Услугу, подаются в вышестоящий орган.

5.2. Предмет жалобы

1. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы.

2. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении Услуги, указанного в статье 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

б) нарушение срока предоставления Услуги;

в) требование у Заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых, не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами для предоставления Услуги;

г) отказ Заявителю в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами для предоставления Услуги;

д) отказ Заявителю в предоставлении Услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами;

е) затребование с Заявителя при предоставлении Услуги платы, не предусмотренной Регламентом;

ж) отказ органа, предоставляющего Услугу, его должностного лица в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

з) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления Услуги;

и) приостановление предоставления Услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами;

к) требование у Заявителя при предоставлении Услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления Услуги.

5.3. Органы государственной власти, организации, должностные лица, которым может быть направлена жалоба

1. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействия) и решения, принятые должностными лицами в ходе предоставления Услуги, начальнику Отдела либо Главе округа.

2. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего Услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего Услугу.

3. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника МФЦ подаются руководителю этого МФЦ. Жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ подаются учредителю МФЦ или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом Красноярского края. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», подаются руководителям этих организаций.

4. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего Услугу, должностного лица органа, предоставляющего Услугу, муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего Услугу, может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего Услугу, единого краевого портала «Красноярский край», федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», а также может быть принята при личном приеме Заявителя.

5. Жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ, работника МФЦ может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта МФЦ, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме Заявителя.

6. Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официальных сайтов этих организаций, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме Заявителя.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий Услугу, МФЦ либо в соответствующий орган местного самоуправления публично-правового образования, являющийся учредителем МФЦ, а также в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

2. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего Услугу, должностного лица органа, предоставляющего Услугу, либо муниципального служащего, МФЦ, его руководителя и (или) работника, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) 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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего Услугу, должностного лица органа, предоставляющего Услугу, либо муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ, организаций, предусмотренных частью 1.1

статьи 16 настоящего Федерального закона, их работников Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего Услугу, должностного лица органа, предоставляющего Услугу, либо муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 настоящего Федерального закона, их работников Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. Сроки рассмотрения жалобы

1. В случае досудебного (внесудебного) обжалования Заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего Услугу, МФЦ, учредителя МФЦ, жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего Услугу, МФЦ, 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.

5.6. Результат рассмотрения жалобы

1. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

а) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено законодательством Российской Федерации;

б) в удовлетворении жалобы отказывается.

2. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

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

2. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим Услугу, многофункциональным центром в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании Услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

3. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.8. Порядок обжалования решения по жалобе

1. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления Услуги, действия или бездействие должностных лиц органа, предоставляющего Услугу, муниципального служащего в суд общей юрисдикции в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

5.9. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

1. Заявитель вправе обратиться в Отдел, МФЦ за получением информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, в письменной форме, в том числе при личном обращении заявителя, или в электронном виде.

5.10. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

1. Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы заявитель вправе получить на информационных стендах, в местах предоставления Услуги, посредством телефонной связи, при личном обращении, посредством почтовой связи, в электронном виде.

**Перечень
библиотек, входящих в муниципальное бюджетное учреждение культуры
«Тюхтетская МБС»**

№ п/п	Наименование учреждения	Адрес	Режим работы	Телефон/факс
1	Межпоселенческая центральная библиотека	662010, Красноярский край, с. Тюхтет, ул. Советская, д. 12	Понедельник-пятница с 9.00 до 18.00 ч. воскресенье с 10.00 до 16.00 ч. (выходной-суббота) Санитарный день – третий четверг каждого месяца	8 (39158) 2-14-72
2	Центральная детская библиотека	662010, Красноярский край, с. Тюхтет, ул. Советская, д. 1	Понедельник-пятница с 9.00 до 18.00 ч. воскресенье с 10.00 до 16.00 ч. (выходной-суббота) Санитарный день – второй четверг каждого месяца	8 (39158) 2-19-34
3	Ларневская поселенческая библиотека № 1	662010, Красноярский край, д. Ларневка, ул. Верхняя, д. 15	Среда с 10.00 до 12.00 ч. с 13.00 до 18.00 ч. пятница с 14.00 до 18.00 ч. воскресенье с 10.00 до 16.30 ч. (выходной: понедельник, вторник, четверг, суббота) Санитарный день – по- следний четверг каждого месяца	
4	Красинская поселенческая библиотека № 2	662014, Красноярский край, с. Красинка, ул. Центральная, д. 18	Вторник-воскресенье с 9.00 до 13.00ч. с 14.00 до 17.00 ч. (выходной: понедельник, суббота) Санитарный день – по- следний четверг каждого месяца	
5	Соловьевская поселенческая библиотека № 4	662010, Красноярский край, д. Соловьёвка, ул. Боброва, д. 24	Вторник-воскресенье с 15.00 до 18.30 ч. (выходной: понедельник, суббота) Санитарный день – по- следний четверг каждого месяца	
6	Леонтьевская поселенческая библиотека № 5	662012, Красноярский край, с. Леонтьевка, ул. Центральная, д. 4	Вторник-четверг с 9.00 до 12.00 ч. с 14.00 до 18.00 ч. пятница, суббота с 10.00 до 15.00 ч.	

			с 18.00 до 20.00 ч. (выходной: понедельник, воскресенье) Санитарный день – по- следний четверг каждого месяца	
7	Зареченская поселенческая библиотека № 6	662019, Красноярский край, с. Зареченка, ул. Революции, д. 33	Среда-пятница с 9.00 до 16.00 ч. суббота, воскресенье с 13.00 до 20.00 ч. (выходной: понедельник, вторник) Санитарный день – по- следний четверг каждого месяца	
8	Лазаревская Поселенческая библиотека № 8	662016, Красноярский край, с. Лазарево, ул. Шахова, д. 10	Понедельник-пятница с 10.00 до 13.00 ч. с 14.00 до 18.00 ч. суббота с 10.00 до 13.00 ч. с 15.00 до 19.00 ч. (выходной: вторник, воскресенье) Санитарный день – по- следний четверг каждого месяца	
9	Новомиропольская поселенческая библиотека № 9	662015, Красноярский край, с. Новомирополька, ул. Советская, д. 46	Вторник-воскресенье с 9.00 до 13.00 ч. с 16.00 до 19.00 ч. (выходной: понедельник, суббота) Санитарный день – по- следний четверг каждого месяца	8 (39158) 3-42-17
10	Поваренкинская поселенческая библиотека № 10	662022, Красноярский край, с. Поваренкино, ул. Сибирская, д. 46	Вторник, среда, суббота с 9.00 до 13.00 ч. с 14.00 до 17.00 ч. четверг, пятница с 9.00 до 13.00 ч. с 17.00 до 20.00 ч. (выходной: понедельник, воскресенье) Санитарный день – по- следний четверг каждого месяца	
11	Васильевская поселенческая библиотека № 11	662015, Красноярский край, д. Васильевка, ул. Еланская, д. 29	Вторник-пятница с 13.30 до 17.00 ч. воскресенье с 13.00 до 16.30 ч. (выходной: понедельник, суббота) Санитарный день – по- следний четверг каждого месяца	

12	Двинская поселенческая библиотека № 12	662018, Красноярский край, д. Двинка, ул. Советская, д. 12	Вторник, четверг с 12.00 до 19.00 ч. среда, пятница, суббота с 9.00 до 12.00 ч. с 13.00 до 17.00 ч. (выходной: понедельник, воскресенье) Санитарный день – по- следний четверг каждого месяца	
13	Чиндатская поселенческая библиотека № 13	662020, Красноярский край, п. Чиндат, ул. Центральная, д. 44	Среда, пятница, с 10.00 до 14.00 ч. с 19.00 до 22.00 ч. четверг, суббота, воскре- сенье с 10.00 до 13.00 ч. с 14.00 до 18.00 ч. (выходной: понедельник, вторник) Санитарный день – по- следний четверг каждого месяца	
14	Верх-Четская поселенческая библиотека № 14	662021, Красноярский край, п. Верх-Четск, ул. Советская, д. 8	Среда-воскресенье, с 9.00 до 13.00 ч. с 14.00 до 17.00 ч. суббота с 9.00 до 16.00 ч. (выходной: понедельник, вторник) Санитарный день – по- следний четверг каждого месяца	

**БЛОК-СХЕМА
ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

