

Приложение к Постановлению
Главы города Шарыпово
от 26 .11. 2010г № 202
(в ред. от 14.07.2011 г. № 149;
в ред. от 28.07.2011 г. № 163;
в ред. от 13.06.2012 г. № 91;
в ред. от 27.11.2012 г. № 226;
в ред. от 04.10.2018 г. № 233)

Административный регламент
по предоставлению услуги муниципального бюджетного учреждения
«Централизованная библиотечная система г. Шарыпово
Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату муниципальных библиотек
г. Шарыпово, их базам данных»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент по предоставлению услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату муниципальных библиотек г. Шарыпово, их базам данных» (далее – Административный регламент) разработан в целях обеспечения качества предоставления услуги Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату муниципальных библиотек г. Шарыпово, их базам данных (далее – Услуга), повышения информированности граждан и организаций о деятельности муниципальных библиотек и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) по предоставлению услуги заинтересованным в данной информации лицам.

1.2. Предоставление услуги осуществляет:
Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система г. Шарыпово» (далее Учреждение)
Тип организации: Муниципальное бюджетное учреждение города Шарыпово
Тип подчинения: Отдел культуры Администрации г. Шарыпово
Высший орган: Администрация города Шарыпово

Руководитель организации: Арутюнян Ирина Геннадьевна
Режим работы руководителя: понедельник-пятница с 9.00 до 18.00 час.

Электронная почта: bib62@yandex.ru
Сайт Администрации г. Шарыпово: <http://www.gorod-sharypovo.ru>
Сайт Учреждения: [http:// www.библиотека-шарыпово.РФ](http://www.библиотека-шарыпово.РФ)
Адрес: 662315, Красноярский край, г. Шарыпово, 2 м-он, д. 8/3, пом. 5
Автоинформатор отсутствует
Контакты: 8(39153) 37-6-26

1.3. Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система г. Шарыпово» предоставляет услуги через свои филиалы:

1.3.1. Центральный городской филиал

Режим работы для посетителей с сентября по май (зимний график):
вторник-пятница с 11.00 до 19.00 часов, без перерыва;
суббота-воскресенье с 11.00 до 18.00 часов, без перерыва,
выходной - понедельник.
Режим работы для посетителей с июня по август (летний график):
вторник-пятница с 11.00 до 19.00 часов, без перерыва;

суббота с 11.00 до 18.00 часов, без перерыва,
выходные дни: воскресенье - понедельник.
Электронная почта: gorbiblio283@yandex.ru
Адрес: 662315, Красноярский край, г. Шарыпово, 2 м-он, д. 8/3., пом.5
Автоинформатор отсутствует. Контакты: 8(39153) 23-1-89.

1.3.2. Центральный детский филиал

Режим работы для посетителей с сентября по май (зимний график):
понедельник-пятница с 10.00 до 18.00 часов, без перерыва;
суббота с 10.00 до 17.00 часов, без перерыва, выходной - воскресенье.
Режим работы для посетителей с июня по август (летний график):
понедельник-пятница с 10.00 до 18.00 часов, без перерыва,
выходные дни: суббота - воскресенье.
Электронная почта: bib.2004@yandex.ru
Адрес: 662315, Красноярский край, г. Шарыпово, 2 м-он, д. 10, пом.5.
Контакты: 8(39153) 25-1-85.

1.3.3. Филиал № 1 «Искусств»

Режим работы для посетителей:
понедельник-пятница с 10.00 до 18.00 часов, без перерыва,
выходной: суббота-воскресенье.
Электронная почта отсутствует.
Адрес: 662315, Красноярский край, г. Шарыпово, 3 м-он, д. 9, Детская школа искусств
Контакты: 8(39153) 25-2-14

1.3.4. Филиал № 3 «Юнион»

Режим работы для посетителей:
вторник-пятница с 10.00 до 18.00 часов, без перерыва,
Суббота с 10.00 до 17.00 часов, без перерыва,
выходные дни: воскресенье - понедельник.
Электронная почта: union53@mail.ru
Адрес: 662320, Красноярский край, г. Шарыпово, Пионерный м-он, д. 53
Контакты: 8(39153) 28-6-37

1.3.5. Филиал № 4 им. С. Есенина

Режим работы для посетителей с сентября по май (зимний график):
понедельник-суббота с 11.00 до 20.00 часов, без перерыва; выходной: воскресенье.
Режим работы для посетителей с июня по август (летний график):
вторник-суббота с 11.00 до 20.00 часов, без перерыва;
Выходной: воскресенье, понедельник
Электронная почта cbs24istoki@mail.ru
Адрес: 662320, Красноярский край, пос. Дубинино, ул. Шахтерская, д. 4, пом.5.
Контакты: 8(39153) 20-8-78.

1.3.6. Филиал № 5 «Пульс»

Режим работы для посетителей:
вторник-суббота с 12.00 до 17.00 часов, без перерыва, выходной: воскресенье-понедельник.
Электронная почта: bib_5@bk.ru
Адрес: 662320, Красноярский край, пос. Горячегорск, ул. Центральная, д. 7
Контакты: 8 (39153) 37-1-07

1.3.7. Филиал № 8 «Оптимист»

Режим работы для посетителей:
вторник-пятница с 10.00 до 18.00 часов, без перерыва. Суббота: с 10.00 до 17.00 часов
выходной: воскресенье-понедельник.

Электронная почта: optimist-8@yandex.ru
Адрес: 662315, Красноярский край, г. Шарыпово, 6 м-он, д. 13,
Контакты: 8(39153) 41- 1- 81.

1.3.8. Библиотечный пункт филиала № 8

Режим работы:

Вторник – суббота: с 14.00 ч. до 20.00 ч. без перерыва.

Выходной день: воскресенье, понедельник.

Адрес: 662320, Красноярский край, г. Шарыпово, мкр. Северный, д. 28/1

Электронная почта: biblioteka7-2015@yandex.ru

Последняя пятница каждого месяца – санитарный день, библиотеки закрыты для посещения.

Центральный городской филиал является головной библиотекой Учреждения, объединяет и координирует деятельность всех филиалов.

1.4. Получателями услуги являются юридические и физические заинтересованные лица (далее по тексту – Заявители) без ограничений, имеющие намерение получить доступ к услуге.

1.5. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления услуги, в том числе о ходе предоставления услуги осуществляется:

1) непосредственно в помещениях муниципальных библиотек, оказывающих услугу: на информационных стендах и в форме личного консультирования специалистами муниципальных библиотек, ответственными за предоставление услуги;

2) при обращении по телефону - в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

При ответах на телефонные звонки и устные обращения Заинтересованного лица – должностные лица Учреждения, ответственные за информирование, подробно и в вежливой (корректной) форме информируют и консультируют обратившихся по вопросам о предоставлении услуги в пределах своей компетенции.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании филиала, фамилии, имени, отчестве и должности лица, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 20 минут. При невозможности должностного лица, ответственного за информирование о правилах предоставления услуги, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Должностное лицо, ответственное за информирование, при личном устном обращении Заинтересованных лиц предоставляет им информацию о предоставлении услуги в устной форме. Время при индивидуальном устном информировании не может превышать 30 минут.

Если информация о предоставлении услуги, полученная в устной форме или по телефону, не удовлетворяет Заявителя, Заявитель вправе в письменной форме обратиться в адрес Учреждения.

3) на сайте Учреждения: [http:// www.библиотека-шарыпово.РФ](http://www.библиотека-шарыпово.РФ)

4) при обращении по электронной почте – в форме ответов на поставленные вопросы (компьютерный набор) на адрес электронной почты заявителя.

Посредством электронной почты срок предоставления информации составляет 1 день, с момента поступления запроса.

1.6 Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах электронной почты, графике (режиме) работы каждой муниципальной библиотеки, оказывающей услугу и порядке получения услуги размещаются на информационных стендах муниципальных библиотек и официальном интернет-сайте

администрации города Шарыпово <http://www.gorodsharypovo.ru/>, на сайте Учреждения: <http://www.библиотека-шарыпово.РФ> .

2. Стандарт предоставления услуги.

2.1. Наименование услуги: «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату муниципальных библиотек г. Шарыпово, их базам данных»

2.2. Предоставление услуги осуществляет: муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система г. Шарыпово» через свои филиалы.

2.3. Результатом оказания услуги является получение Заявителем полного объема необходимой информации.

2.4. Срок предоставления услуги начинается с момента регистрации заявителя посредством личного обращения.

2.5. Нормативно-правовые акты, регулирующие отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон «О библиотечном деле» от 29.12.1994 № 78-ФЗ (ред. от 27.12.2009): принят ГД ФС РФ 23.11.1994г.;

- Закон Красноярского края «О библиотечном деле в Красноярском крае» от 17.05.1999 № 6-400 (ред. от 08.07.2010 N 10-4936);

- Постановление Госстандарта РФ «Об утверждении Общероссийского классификатора услуг населению» от 28.06.1993 № 163;

- Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 N149-ФЗ: принят ГД ФС РФ 08.07.2006г.;

- Федеральный закон «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» от 27.04.1993 № 4866-1 (ред. от 09.02.2009г.);

- Закон РФ от 09.10.1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Федеральный закон Российской Федерации от 06.10.2003 г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

- Постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.1997 № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;

- Устав муниципального учреждения культуры «Централизованная библиотечная система г. Шарыпово»;

- Устав города Шарыпово;

- Правила пользования библиотеками муниципального учреждения культуры - Централизованная библиотечная система г. Шарыпово;

- Положение о платных услугах в библиотеках муниципального бюджетного учреждения - Централизованная библиотечная система г. Шарыпово;

2.6. Для получения Услуги в устной форме Заявитель представляет следующие документы:

- паспорт или иной документ удостоверяющий личность;

- копия документа удостоверяющего личность законных представителей и их поручительства (для несовершеннолетних в возрасте до 14 лет).

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги:

- 1) отсутствие запрашиваемой базы данных в филиале Учреждения.

- 2) запрашиваемый потребителем вид информирования не предусмотрен настоящим административным регламентом.

2.7.1. Основаниями для приостановления предоставления услуги являются:

1) несоответствие обращения содержанию услуги;

2) несоблюдение правил пользования Учреждением.

2.9. Предоставление услуги осуществляется на безвозмездной основе.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги составляет не более 30 минут.

2.11. Регистрация запроса осуществляется в течение 15 минут.

2.12. По размерам и состоянию основные и дополнительные помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

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

Места для заполнения документов должны быть оснащены стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками документов и ручками.

В помещениях для работы с заинтересованными лицами должны быть размещены информационные стенды, содержащие необходимую информацию по условиям предоставления услуги, графику работы специалистов, образцы заполняемых документов получателями услуги и ряд дополнительной справочной информации, касающейся предоставления доступа к муниципальной услуге.

2.12.1. На информационных стендах в помещениях муниципальных библиотек, предоставляющих, услугу, должна быть размещена следующая информация:

- извлечения из законов и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению услуги;
- текст настоящего Административного регламента;
- перечень оснований для отказа в предоставлении Услуги;
- схема размещения рабочих мест (кабинетов) консультирующих специалистов, режим консультирования и приема ими граждан;
- порядок получения справок и консультаций;
- образец заполнения заявки на предоставление Услуги.
- график работы Учреждения;
- правила пользования библиотекой;
- официальный Интернет-сайт администрации города Шарыпово <http://www.gorodsharypovo.ru/>;
- электронный адрес Учреждения: bib62@yandex.ru

2.13. Показателем качества и доступности Услуги является совокупность количественных и качественных параметров, позволяющая измерять, учитывать, контролировать и оценивать процесс и результат предоставления услуг.

2.13.1. Показателем доступности является информационная открытость порядка и правил предоставления услуги:

- наличие административного регламента предоставления услуги;
- наличие информации об оказании услуг в средствах массовой информации, общедоступных местах, на стендах в муниципальных учреждениях;
- наличие информации на Интернет сайте Учреждения

2.13.2. Показателями качества предоставления услуги являются:

- степень удовлетворенности граждан качеством и доступностью услуги;
- соответствие предоставляемых услуг требованиям настоящего Административного регламента;
- соблюдение сроков предоставления услуг согласно регламенту;
- количество обоснованных жалоб.

2. 14. Многофункциональные центры по исполнению услуг отсутствуют. Особенности исполнения услуги и услуги в электронной форме указаны в разделе 3 настоящего административного Регламента.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга.

2.15.1. Помещения для предоставления услуги размещаются преимущественно на нижних этажах зданий.

2.15.2. Для приема граждан, обратившихся за получением услуги, выделяются отдельные помещения.

2.15.3. В зданиях филиалов обеспечиваются условия для беспрепятственного доступа инвалидов в здания, в которых оказываются услуги, и получения услуг в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными актами, включая:

возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них;

содействие со стороны должностных лиц филиалов, при необходимости, инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

оборудование на прилегающих к зданию территориях мест для парковки автотранспортных средств инвалидов;

возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в филиал, в том числе с использованием кресла-коляски, и при необходимости, с помощью персонала филиала;

возможность самостоятельного передвижения по объекту в целях доступа к месту предоставления услуги, а также с помощью должностных лиц, предоставляющих услугу, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменной кресла-коляски;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории объекта;

надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;

обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме, установленной федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

оказание должностными лицами инвалидам необходимой помощи, связанной с разъяснением в доступной для них форме информации о порядке предоставления и получения услуги, оформлением необходимых для получения услуги документов, ознакомлением инвалидов с последовательностью действий, необходимых для получения услуги;

допуск на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

2.15.4. При невозможности создания условий для его полного приспособления с учетом потребностей инвалидов проводятся мероприятия по обеспечению беспрепятственного доступа к объекту с учетом разумного приспособления, а также доступность услуги обеспечивается в порядке:

- согласование с общественной организацией инвалидов, осуществляющей свою деятельность на территории муниципального образования «города Шарыпово Красноярского края» возможности обеспечения доступа инвалида к месту предоставления услуги;

- при наличии возможности обеспечить предоставление услуги по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронном виде.

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

3.1.1. При личном обращении заявителя:

3.1.2. Прием и регистрация заявителей на основании документа, удостоверяющего личность. Регистрация детей до 14 лет производится в присутствии законных представителей.

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

3.1.4. Оформление читательского формуляра, с личной подписью Заявителя, являющегося Договором присоединения.

3.1.5. Заполнение обращения (запроса) получателя услуги.

3.1.6. Консультационная помощь в поиске и выборе источников информации.

3.1.7. Предоставление доступа к услуге.

3.2. При обращении заявителя через сеть Интернет:

3.2.1. Заполнение обращения (запроса) получателя услуги.

3.2.2. Предоставление доступа к услуге.

3.3 Блок-схема предоставления услуги представлена в Приложении 2 к настоящему административному регламенту.

3.4. Ответственными за выполнение административного действия являются:

- библиотекари;

- административно-управленческий персонал (директор, заведующие библиотеками-филиалами);

- методисты, библиографы.

3.5. Основанием для начала административного действия по заполнению заявки на предоставление услуги является личное обращение Заявителя к должностному лицу, ответственному за предоставление услуги. Обращение (заявка) получателя услуги, оформляется по установленной настоящим административным регламентом форме (Приложение 1).

При заполнении заявки указываются:

- полностью фамилия, имя, отчество, индекс и точный почтовый адрес Заявителя;

- название базы данных, к которой обращается запрос Заявителя;

- способ получения Услуги (отправка на указанный Заявителем почтовый адрес, отправка на указанный Заявителем адрес электронной почты, лично в руки).

3.6. Результат выполнения административного действия фиксируется в базе данных Пользователей библиотек.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Контроль за деятельностью библиотек осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

4.1.1. Внутренний контроль осуществляется руководителем библиотеки, его заместителями, заведующими библиотеками-филиалами. Внутренний контроль подразделяется на:

1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);

2) плановый контроль:

- тематический (контроль по направлениям деятельности библиотеки, включая контроль культурно-массовых мероприятий на базе библиотеки);

- комплексный (проверка деятельности отдельных библиотекарей, филиалов и так далее).

4.1.2 Текущий контроль осуществляется должностными лицами Отдела культуры Администрации города Шарыпово, ответственными за организацию работы по предоставлению услуги, путем проведения проверок:

- полноты и качества исполнения услуги,
- выявления нарушений исполнения положений настоящего административного регламента, прав потребителей услуги;
- рассмотрения, своевременного принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц муниципальных библиотек.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты качества предоставления Услуги:

- плановая проверка полноты качества предоставления Услуги производится ежегодно, 1 раз в год;
- внеплановая проверка полноты качества предоставления Услуги производится по конкретному обращению Заявителя;
- для проверки полноты и качества исполнения услуги правовым актом отдела культуры администрации г. Шарыпово формируется рабочая группа, в состав которой включаются специалисты отдела культуры администрации г. Шарыпово, независимые эксперты.
- результаты деятельности рабочей группы оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и формулируются предложения по их устранению.

4.3. Ответственность за решение и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги возлагается на руководителя Учреждения и заведующие библиотеками-филиалами.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего услугу, а также должностных лиц, государственных или муниципальных служащих

5.1. Действия (бездействие) должностных лиц по предоставлению услуги могут быть обжалованы заинтересованными лицами в досудебном (внесудебном) порядке путем обращения в устной или письменной форме в государственные органы, органы местного самоуправления и на имя руководителя Учреждения, предоставляющего услугу (согласно приложения 1 к настоящему Регламенту), или на имя начальника Отдела культуры Администрации города Шарыпово Красноярского края по адресу: 662315, Красноярский край, г. Шарыпово, 2 м-он, д.10, тел. (39153) 24-555, факс (39153) 28-434 E-mail: 555777111@list.ru. С устной жалобой вправе обратиться в часы работы учреждения (согласно п.п. 1.2, 1.3). Жалобы поступают в электронном виде, по факсу, рассматриваются в порядке разрешения жалоб в письменной форме.

Личный прием граждан осуществляется в часы работы Учреждения.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

- 1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении услуги;
- 2) нарушение срока предоставления услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами, настоящим регламентом для предоставления услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами, настоящим регламентом для предоставления услуги, у заявителя;
- 5) отказ 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, настоящим регламентом;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами, настоящим регламентом;
- 7) отказ органа, предоставляющего услугу, должностного лица органа, предоставляющего услугу, в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;
- 8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления услуги;
- 9) 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, настоящим регламентом.

5.2. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.3. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.5. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.7. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Учреждения или уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.8. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.9. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

5.10. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является нарушение порядка осуществления административных процедур, а также других требований и положений настоящего Регламента.

5.11. Рассмотрение и направление обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.12. Заявитель имеет право на любой стадии рассмотрения спорных вопросов обращаться в суд. В случае несогласия с результатами досудебного (внесудебного) обжалования заявитель также вправе обратиться в суд в порядке, установленном действующим законодательством.

Форма обращение (заявки) получателя услуги

В Отдел культуры

Администрации г. Шарыпово

от _____

(фамилия, имя, отчество физического лица)

проживающего по адресу: _____

(указать индекс, точный почтовый адрес заявителя)

тел. _____

ЗАЯВКА

Прошу предоставить информацию о наличии доступа к справочно-поисковому аппарату муниципальных библиотек города Шарыпово, базам данных».

(указать точное название базы данных)

Нужное подчеркнуть:

1) База данных «Книги»;

2) База данных «Журналы»;

3) База данных «Краеведческой тематики»;

4) Другие базы данных;

5) Сведения о местонахождении базы данных, в том числе ссылки на базы данных других библиотек Красноярского края и России;

Информацию прошу отправить следующим способом (нужное подчеркнуть):

- выслать по указанному в заявлении адресу,

- выслать по адресу: _____

(указать индекс, точный почтовый адрес получателя)

- передать электронной почтой e-mail: _____@_____

- получу лично в руки.

(дата)

_____ (_____)

Блок-схема предоставления услуги

