|  |
| --- |
| Утвержден  постановлением администрации муниципального района Красноярский  Самарской области  от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_ |

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» муниципального района Красноярский Самарской области предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек»

# 1. Общие положения

1.1. Общие сведения о муниципальной услуге

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек» (далее соответственно –регламент, муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по организации библиотечного обслуживания населения*.*

Муниципальная услуга предоставляется посредством личного обращения граждан в центральную библиотеку МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» муниципального района Красноярский Самарской области (далее – учреждение).

Получателями муниципальной услуги являются физические лица.

1.2. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги

[Информация](#P317) о местонахождении и графике работы, справочные телефоны, адреса электронной почты, адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет представлена в приложении 1 к настоящему регламенту.

Информацию о порядке и ходе предоставления муниципальной услуги можно получить:

устно – по адресу, указанному в приложении 1 настоящего регламента, в соответствии с режимом работы учреждения;

по справочным телефонам, указанным в приложении 1 настоящего регламента;

по электронной почте – путем направления запроса по адресу электронной почты, указанному в приложении 1 настоящего регламента (ответ на запрос, направленный по электронной почте, направляется в виде электронного документа на адрес электронной почты отправителя запроса).

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги также размещена:

в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru/>) (далее – единый портал);

в государственной информационной системе Самарской области «Портал государственных и  муниципальных услуг» (<http://pgu.samregion.ru>) (далее – региональный портал);

на официальном сайте администрации муниципального района Красноярский Самарской области (http:// [www.kryaradm.ru](http://www.kryaradm.ru));

в информационно-телекоммуникационной сети Интернет «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» муниципального района Красноярский (далее – МБУК «МЦБС») ([http://biblio.smr.muzkult.ru](http://biblio.smr.muzkult.ru/));

на информационных стендах учреждения.

Основными требованиями к предоставлению информации в  учреждении являются:

актуальность;

своевременность;

четкость в изложении материала;

полнота;

наглядность форм подачи материала;

удобство и доступность.

Информирование заявителей услуги может быть индивидуальным и публичным, в устной, письменной и электронной формах.

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

При обращении заявителей лично время ожидания приема сотрудником центральной библиотеки МБУК «МЦБС», осуществляющим индивидуальное устное информирование, не должно превышать 15 минут с момента обращения. Информирование каждого заявителя не должно превышать 10 минут.

Сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для ответа, в том числе с привлечением других сотрудников. В случае если подготовка ответа требует продолжительного времени, сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, может предложить заявителю обратиться письменно, либо назначить другое удобное для заявителя время.

Сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен корректно и внимательно относиться к заявителям, не унижая их чести и достоинства. Информация должна предоставляться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

При ответе на телефонные звонки сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, сняв трубку, должен представиться: назвать свои фамилию, имя, отчество (если имеется) и наименование учреждения. Во время разговора произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

Индивидуальное письменное информирование осуществляется путем личного вручения информации, направления почтой, в том числе в электронной форме.

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

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

Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в СМИ, на сайте  учреждения.

Публичное информирование осуществляется также путем распространения информационных листков и оформления информационных стендов учреждения.

На информационном стенде размещается следующая обязательная информация:

номера кабинетов (при наличии), наименований отделов, залов и т.п., где осуществляется прием и информирование заявителей;

фамилии, имена, отчества (если имеется) и должности сотрудников, ответственных за предоставление муниципальной услуги в учреждении;

порядок предоставления муниципальной услуги (настоящий регламент);

информация о возможности получения муниципальной услуги в электронной форме.

# 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек.

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Организацию предоставления муниципальной услуги, контроль за деятельностью учреждения по предоставлению муниципальной услуги осуществляет администрация муниципального района Красноярский Самарской области.

Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляет центральная библиотека МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» муниципального района Красноярский Самарской области

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление в электронном виде библиографической информации о документах, соответствующих запросу заявителя, найденных в электронном каталоге и базах данных центральной библиотеки.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

Сроки предоставления муниципальной услуги зависят от формы обращения заявителя.

При личном обращении заявителя посредством посещения центральной библиотеки муниципальная услуга предоставляется в день обращения, в соответствии с графиком работы учреждения.

Предоставление услуги осуществляется не менее 6 дней в неделю и не менее 7 часов в день. Время работы центральной библиотеки не должно совпадать полностью с часами рабочего дня основной части населения. Проведение санитарного обслуживания помещений библиотеки не должно занимать более одного дня в месяц. В дни государственных праздников муниципальная услуга не предоставляется.

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

С момента формирования поискового запроса заявителем срок предоставления муниципальной услуги составляет не более 5 минут.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

[Конституция](consultantplus://offline/ref=A7F750C231C1E20D328CD1D4B939ED635C3888886961C47F481DE8Q1ACG) Российской Федерации («Российская газета», № 237, 1993);

[Основы](consultantplus://offline/ref=A7F750C231C1E20D328CD1D4B939ED635F388E8A6235937D1948E619FAQFAEG) законодательства Российской Федерации о культуре   
от 09.10.1992 № 3612-1 («Российская газета», № 248, 17.11.1992);

Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета», № 3316, 08.10.2003);

Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=A7F750C231C1E20D328CD1D4B939ED635F388E8A6233937D1948E619FAQFAEG) от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» («Российская газета», № 11 – 12, 17.01.1995);

[Закон](consultantplus://offline/ref=A7F750C231C1E20D328CCFD9AF55B16B583BD18065309F2C4417BD44ADF764B5Q4ABG) Самарской области от 03.04.2002 № 14-ГД «О культуре в Самарской области» («Волжская коммуна», № 64, 10.04.2002);

иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Самарской области, настоящий регламент.

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

Для получения муниципальной услуги при личном обращении заявителя посредством посещения центральной библиотеки необходимо оформление читательского формуляра.

Для оформления читательского формуляра необходимо предъявить:

паспорт гражданина Российской Федерации;

удостоверение личности или военный билет (для военнослужащих);

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

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

Вне зависимости от формы обращения для получения результата муниципальной услуги заявителю необходимо заполнить соответствующие поля поискового запроса.

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

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

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

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является отсутствие документов или представление ненадлежащим образом оформленных, подложных или утративших силу документов, указанных в [пункте 2.6](#P131) настоящего регламента.

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

Предоставление каких-либо услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, не требуется.

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

Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

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

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

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

2.13. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

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

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

Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно быть размещено в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении).

Учреждение должно быть удобно расположено, с учетом доступности на общественном транспорте. По размерам и состоянию помещений учреждение должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной и антитеррористической безопасности и быть защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.).

Помещения учреждения должны быть оборудованы системами охранной сигнализации (в том числе, при необходимости камерами видеонаблюдения), противопожарной сигнализацией, телефонной связью и всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, оснащены системой указателей и знаковой навигации.

Помещения учреждения должны быть оборудованы предметами библиотечной мебели, автоматизированными рабочими местами и средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг. Мебель и оборудование должны быть удобными, функциональными, надежными, эстетичными, соответствовать требованиям эргономики и дизайна.

Помещение учреждения, где предоставляется услуга, должно быть оборудовано кафедрой регистрации для записи читателей в библиотеку. В целях создания комфортных условий для посетителей должно быть предусмотрено размещение столов, стульев или скамеек (банкеток).

Кафедра регистрации пользователей должна иметь достаточное техническое оснащение для предоставления информации о ресурсах библиотеки и располагаться в общедоступной зоне.

Центральный вход в здание оборудуется пандусом и информационной табличкой (вывеской), содержащей соответствующее наименование, с использованием укрупненного шрифта и плоско-точечного шрифта Брайля.

При технической невозможности обеспечения доступности помещений для инвалидов, специально подготовленные сотрудники учреждения, в котором предоставляется муниципальная услуга, назначенные приказом директора МБУК «МЦБС», оказывают ситуационную помощь инвалидам всех категорий во время предоставления муниципальной услуги.

В случаях, если существующие помещения невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, принимаются согласованные с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории муниципального района Красноярский Самарской области, меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги либо, когда это возможно, обеспечивается предоставление услуги в дистанционном режиме.

2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

доля обоснованных жалоб заявителей;

доля библиотечных фондов, отраженных в справочно-поисковом аппарате библиотеки;

количество собственных и подписных баз данных библиотеки;

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

Муниципальная услуга предоставляется в электронной форме.

Предоставление муниципальной услуги в электронной форме осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Самарской области.

Направление заявления в электронной форме или в виде электронного документа осуществляется с учетом информационно-технологических условий (возможностей) и требует наличия у заявителя доступа к региональному порталу в сети Интернет.

Прием и регистрация заявлений, представляемых с использованием информационно-коммуникационных технологий, осуществляется в пределах срока регистрации, предусмотренного пунктом 2.13 настоящего регламента.

При направлении заявления в электронной форме или в виде электронного документа в учреждении запрещается требовать от заявителя повторного формирования и подписания заявления на бумажном носителе.

Предоставление муниципальной услуги на базе многофункционального центра не производится.

# 3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

3.1. Основанием для предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя.

3.2. Предоставление заявителю муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

3.2.1. При личном обращении заявителя:

1) при наличии читательского формуляра заявителю предоставляется доступ к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных на автоматизированном рабочем месте пользователя;

2) по желанию заявителя, сотрудником, осуществляющим предоставление муниципальной услуги, заявителю может быть оказана консультационная помощь в определении вида, территории поиска и других поисковых категорий.

При отсутствии читательского формуляра заявитель для получения муниципальной услуги при личном обращении должен пройти процедуры, указанные в пункте 2.6 настоящего регламента.

3.3. Для получения муниципальной услуги заявитель формирует поисковый запрос по имеющимся поисковым полям.

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 (аналогично поиску библиографической информации).

В результате ответа системы заявитель может получить два варианта ответа: «найдено 0 документов» или информацию о количестве найденных документов и 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 текст документа).

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 библиотеки, базам данных библиотеки при личном обращении осуществляется в часы работы учреждения.

Муниципальная услуга считается качественно оказанной, если потребителю муниципальной услуги в установленные сроки предоставлен доступ к электронному каталогу и базам данных библиотеки или дан мотивированный ответ о невозможности предоставления доступа по причинам, перечисленным в пункте 2.9 настоящего регламента.

3.6. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги представлено в виде блок-схемы в приложении 2 к настоящему регламенту.

# 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 за принятием решений ответственными лицами

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

Внутренний контроль осуществляется директором учреждения, а также лицом его замещающим. Внутренний контроль подразделяется на:

оперативный контроль (по выявляемым проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуги);

плановый контроль (контроль в соответствии с графиками и планами, утверждаемыми директором учреждения).

Администрация муниципального района Красноярский Самарской областиосуществляет внешний контроль за деятельностью учреждения путем:

проведения мониторинга основных показателей доступности и качества муниципальной услуги за определенный период;

анализа обращений и жалоб граждан по вопросу оказания муниципальной услуги, проведения проверок по фактам обращения;

проведения проверок полноты и качества оказания муниципальной услуги.

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

Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется в соответствии с графиком проведения мероприятий по проверке качества оказания муниципальных услуг в учреждениях, подведомственных администрации муниципального района Красноярский Самарской области,утвержденным руководителем данного органа.

Внеплановые проверки проводятся по конкретному обращению заявителя.

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

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

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

Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги должны отвечать требованиям непрерывности и действенности (эффективности).

Плановые проверки должны осуществляться регулярно, в течение всего периода деятельности учреждения; установленные формы отчетности о предоставлении муниципальной услуги должны подвергаться анализу. По результатам проверок, анализа должны быть осуществлены необходимые меры по устранению недостатков в предоставлении муниципальной услуги.

Граждане, их объединения и организации всех форм собственности для осуществления контроля со своей стороны вправе направить в  учреждение предложения, рекомендации, замечания по вопросам предоставления муниципальной услуги, а также предложения по внесению изменений в регламент и нормативные правовые акты муниципального района Красноярский Самарской области, регулирующие предоставление муниципальной услуги.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) МБУК «МЦБС», предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц**

5.1. Действия (бездействие) должностных лиц МБУК «МЦБС», а также принятые ими решения в ходе предоставления муниципальной услуги могут быть обжалованы:

Главе муниципального района Красноярский Самарской области по адресу: 446370, Самарская область, с. Красный Яр, пер. Коммунистический, д. 4, тел. (884657) 2-14-64;

Директору МБУК «МЦБС» муниципального района Красноярский Самарской области по адресу: 446370, Самарская область, с. Красный Яр, ул. Кооперативная, 101, тел. (884657) 2-15-74;

в иные органы в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2. Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы (обращения) в администрацию муниципального района Красноярский или МБУК «МЦБС» муниципального района Красноярский, поступившей лично от заявителя (уполномоченного лица) или направленной в виде почтового отправления.

5.3. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

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

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

5.4. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы

5.4.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган – администрацию муниципального района Красноярский Самарской области.

5.4.2. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием сети Интернет, официального сайта администрации муниципального района Красноярский Самарской области, либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4.3. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

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

5.4.4. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, 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 пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Ответ на жалобу не дается в следующих случаях:

1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу уполномоченного лица, а также членов его семьи;

2) отсутствие возможности прочитать какую - либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

5.4.5. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

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

5.4.7. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в прокуратуру Красноярского района Самарской области.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 1  к административному регламенту муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» муниципального района Красноярский Самарской области предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек» |

# [Информация](#P317) о местонахождении и графике работы, справочные телефоны, адреса электронной почты, адреса официальных сайтов в информационно-телекоммуникационной сети Интернет учреждений, предоставляющих муниципальную услугу

| №  п/п | Орган/учреждение, предоставляющее муниципальную услугу | Местонахождение, справочные телефоны и адреса электронной почты учреждений, предоставляющих муниципальную услугу | График работы учреждений, предоставляющих муниципальную услугу |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Красноярская центральная библиотека им. А.С. Пушкина МБУК «МЦБС» муниципального района Красноярский Самарской области | Самарская область, Красноярский район,  село Красный Яр,  ул. Кооперативная,  дом 101;  тел.: 8(84657)21574;  E-mail: [adres-bib@mail.ru](mailto:adres-bib@mail.ru)  Адрес сайта: <http://biblio.smr.muzkult.ru/> | Ежедневно с  10.00 до 18.12 без перерыва на обед. Суббота с 9.00 до 17.12.  Перерыв на обед с 13.00 до 14.00  Выходной – воскресенье.  Санитарный день – последняя среда месяца |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 2  к административному регламенту муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» муниципального района Красноярский Самарской области предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек» |

# Блок-схема предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек»

ЗАЯВИТЕЛЬ

Формулировка поискового запроса

Отказ заявителю в предоставлении муниципальной услуги

Ответ системы о наличии необходимой информации

Нет в наличии

Есть в наличии

Список найденных библиографических описаний документов

Просмотр выбранной библиографической информации

ЗАВЕРШЕНИЕ ПРОЦЕДУРЫ