



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
ОРЛОВСКАЯ ОБЛАСТЬ

АДМИНИСТРАЦИЯ ГЛАЗУНОВСКОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

07 апреля 2016 года
п. Глазуновка

№ 44

Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек Орловской области, базам данных».

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», в целях приведения в соответствие с нормами действующего законодательства, актуализации информации о муниципальных услугах, предоставляемых заявителям администрацией Глазуновского района и муниципальными учреждениями, руководствуясь статьей 11 Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Принять в новой редакции:

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек Орловской области, базам данных».

2. Организационному отделу (М. В. Дьячук) настоящее постановление обнародовать в установленном порядке и обеспечить размещение на официальном сайте Глазуновского района.

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Глазуновского района А. А. Никитина.

Глава администрации



А. А. Осин

**Приложение к постановлению от 01 апреля 2016
года № 74 «Об утверждении административного
регламента по предоставлению муниципальной
услуги «Предоставление доступа к справочно-
поисковому аппарату библиотек Орловской
области, базам данных»**

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату
библиотек Орловской области, базам данных»**

1. Общие положения.

1.1. Наименование муниципальной услуги.

Муниципальная услуга «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек Орловской области, базам данных».

Административный регламент (далее – Регламент) разработан в целях повышения качества исполнения муниципальной услуги и определяет порядок, сроки и последовательность действий при исполнении услуги на территории муниципального образования «Глазуновский район».

В настоящем административном регламенте используются следующие понятия:

- библиотечный абонемент – форма обслуживания, предусматривающая выдачу документов на определенных условиях для использования вне библиотеки;

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

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

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

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

- читательский формуляр – документ, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, выданных и возвращенных им документов.

1.3. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.2.1 Справочная информация об отделе культуры и архивного дела администрации Глазуновского района, непосредственно представляющем муниципальную услугу (далее - Отдел):

1) место нахождения: Орловская область, пгт. Глазуновка, ул. Ленина, д. 120;

2) телефон: (48675) 2-12-05;

справочный телефон: (48675) 2-14-68;

3) факс: (48675) 2-14-33;

4) график работы:

- понедельник–пятница – с 8:30 до 17:30;

- перерыв – с 13:00 до 14:00;

- суббота и воскресенье – выходные дни.

Предоставление муниципальной услуги осуществляет муниципальное казенное учреждение культуры «Межпоселенческая районная библиотека» Глазуновского района (далее – «Учреждение»):

Сельские библиотеки-филиалы:

- Богородская сельская библиотека-филиал;
- Васильевская сельская библиотека-филиал;
- Гнилушинская сельская библиотека-филиал;
- Краснослободская сельская библиотека-филиал;
- Куначевская сельская библиотека-филиал;
- Новополевская сельская библиотека-филиал;
- Ловчиковская сельская библиотека-филиал;
- Медведевская сельская библиотека-филиал;
- Ново-Тагинская сельская библиотека-филиал;
- Очкинская сельская библиотека-филиал;
- Тагинская сельская библиотека-филиал;
- Сеньковская сельская библиотека-филиал.

В предпраздничные дни продолжительность рабочего времени сокращается на 1 час.

1.2.2. Информация о предоставлении муниципальной услуги:

1) размещается:

- на едином портале государственных и муниципальных услуг России (<http://www.gosuslugi.ru/>);

- в государственной специализированной информационной системе «Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) Орловской области»;

- на официальном сайте администрации Глазуновского района (<http://www.adminglazun.ru/>);

на информационном стенде в месте нахождения отдела культуры и архивного дела администрации Глазуновского района (1 этаж);

2) предоставляется заявителям в устной форме в установленном графиком работы время:

- при непосредственном обращении в отдел культуры администрации Глазуновского района по месту его нахождения;

- по справочному телефону отдела культуры и архивного дела администрации Глазуновского района;

- при непосредственном обращении в муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр Глазуновского района»;

- по справочному телефону муниципального бюджетного учреждения культуры «Культурно-досуговый центр Глазуновского района», отдела культуры и архивного дела администрации Глазуновского района.

1.2.3. В ходе устного информирования по вопросам предоставления муниципальной услуги заявителям предоставляются сведения о порядке и сроках ее предоставления, требованиях к письменному обращению (обращению в форме электронного документа), а также справочная информация об отделе культуры и искусств администрации Глазуновского района, указанная в пункте 1.2.1 административного регламента.

На индивидуальное (в устной форме) информирование заявителя выделяется не более 15 минут.

1.2.4. Информацию о предоставлении муниципальной услуги можно получить в Многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг по адресу: пгт. Глазуновка, ул. Ленина, д. 130.

1.3. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих оказание муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими законами и нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Гражданским кодексом Российской Федерации (часть четвертая);
- Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изменениями и дополнениями);
- Федеральным законом от 29 декабря 1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Федеральным законом от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (с изменениями и дополнениями);
- Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
- Системой государственных стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу;
- Законом Орловской области от 5 февраля 2006 года № 579-ОЗ «О библиотечном деле в Орловской области»;
- Законом Орловской области от 3 августа 1998 года № 73-ОЗ «О местном обязательном бесплатном экземпляре документов на территории Орловской области»;
- Приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций РФ № 32 от 20.02. 2008 г. «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений);
- Модельным стандартом деятельности публичной библиотеки. РБА, 2008;
- Уставом МКУК «Межпоселенческая районная библиотека» Глазуновского района;
- Уставом МБУК «Культурно-досуговый центр Глазуновского района»;
- Правилами пользования библиотеками муниципального казенного учреждения культуры «Межпоселенческая районная библиотека» Глазуновского района.

1.4. Информация о плате (или ее отсутствии) за предоставление муниципальной услуги в соответствии с законодательством

В соответствии с действующим законодательством муниципальная услуга исполняется бесплатно.

1.5. Описание конечных результатов оказания муниципальной услуги

Результатом оказания муниципальной услуги является удовлетворение определенной потребности пользователя библиотеки: выдача документа во временное пользование: на абонементе, в читальном зале, центре правовой информации (ЦПИ); во внестационарной форме (пункте выдачи); по межбиблиотечному абонементу (МБА); предоставление библиографической записи об издании и (или) электронной информации из базы данных.

В рамках предоставления услуги также может быть организовано:

- оказание справочной и консультационной помощи в поиске и выборе конкретных документов и других источников информации;
- организация досуга и популяризация различных областей знаний;
- индивидуальное информирование специалистов, а также организаций и учреждений по требованию.

1.6. Описание получателей услуги.

Получателями муниципальной услуги являются юридические и физические лица, каждый житель муниципального образования «Глазуновский район» независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

Лица, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста, ограниченных физических возможностей, имеют право получать документы из фонда библиотеки путем обслуживания на дому.

Лица, не имеющие возможности посещать стационарную библиотеку, имеют право на обслуживание через нестационарные фонды.

Иногородние и иностранные граждане, а также лица без гражданства обслуживаются в библиотеках района в соответствии с Уставом МКУК «Межпоселенческая районная библиотека» Глазуновского района и Правилами пользования библиотеками.

2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги.

2.1. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги

2.1.1. Список Учреждений, обеспечивающих предоставление муниципальной услуги «Предоставление доступа к единому библиотечному фонду, хранящемуся в библиотеках Глазуновского района, и к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» на территории муниципального образования «Глазуновский район», режим работы, справочные телефоны и адреса представлены в Приложении 3 к данному Регламенту.

2.1.2. Информация о предоставлении муниципальной услуги на территории муниципального образования «Глазуновский район» осуществляется непосредственно в помещениях библиотек муниципальных учреждений культуры Глазуновского района, оказывающих услугу, на информационных стендах, в печатной форме, посредством личного обращения гражданина, по телефонам, через средства массовой информации, через специализированную информационную систему «Портал Орловской области-публичный информационный центр», посредством многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг.

2.1.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения получателей муниципальной услуги должностное лицо подробно и в вежливой форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Учреждения, в которое позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве должностного лица, принявшего звонок. Если должностное лицо, принявшее звонок, не имеет возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован другому должностному лицу или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.1.4. Для получения доступа к муниципальной услуге (регистрации в качестве пользователя, записи в библиотеку) необходимо предъявить удостоверение личности (паспорт или документ, его заменяющий) или универсальную электронную карту (при наличии). Дети до 14 лет записываются на основании документов, удостоверяющих их законных представителей.

2.2. Сроки предоставления услуги.

Срок предоставления муниципальной услуги, включая проведение всех административных процедур, не должен превышать 15 минут с момента получения специалистом, ответственного за предоставление услуги, соответствующего обращения от пользователя.

В Учреждениях взрослым пользователям услуги документ предоставляется во временное пользование сроком до 30 дней, пользователям услуги до 14 лет – сроком до 10 дней. Срок пользования документами повышенного спроса (новики, учебная литература,) – 5 дней. Не подлежат выдаче на дом редкие, ценные, справочные и полученные по МБА издания, ими можно пользоваться только в читальном зале. Срок пользования документом можно продлить (лично или по телефону), если на него нет спроса со стороны других читателей, но не более 2-х раз.

При оказании справочной и консультационной помощи в поиске и выборе конкретных документов и других источников информации, предоставлении информации о составе библиотечных фондов ответ заявителю при личном обращении и по телефонам дается в момент обращения. Действия по обслуживанию производятся в сроки, определенные Постановлением Министерства труда и социального развития от 03.02.1997 г. № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках».

При информировании по письменным обращениям получателей муниципальной услуги ответ дается в течение 30 дней с момента регистрации письменного обращения.

2.3. Перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.3.1. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- завершение установленной законом процедуры ликвидации учреждения, оказывающего услугу, решение о которой принята учредителем;
- непредоставление документов и сведений, требуемых настоящим Регламентом;
- отказ пользователя возместить причиненный ущерб и (или) неоднократное нарушение Правил пользования библиотеками;
- отсутствие запрашиваемой информации.

2.3.2. Приостановление предоставления муниципальной услуги возможно по следующим основаниям:

- временной нетрудоспособности по болезни единственного библиотечного работника;
- отпуска единственного библиотечного работника.

2.4. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

Библиотеки размещаются с учетом доступности, что обеспечивается удобным расположением в центре населенных пунктов. Размещаются в специальном, отдельно стоящем здании (библиотека), а также в специально приспособленном помещении общественного здания, обеспечивается удобный подход для посетителей и подъезд для производственных целей библиотеки. При размещении библиотеки в здании культурно-досугового учреждения предусматриваются специальные помещения, обеспечивающие комфортную обстановку для пользователей.

Библиотеки оборудуются вывесками с наименованием и режимом работы.

Визуальная, текстовая информация размещается на информационных стендах или кафедрах выдачи в библиотеках. Пользователю обеспечен доступ к нормативным правовым актам, регламентирующим полномочия и сферу компетенции учреждения и регулирующих предоставление муниципальной услуги.

Места для ожидания оборудованы стульями, столами для возможности оформления документов.

Помещения библиотек соответствуют санитарным нормам, правилам противопожарной безопасности, требованиям охраны труда. Назначение помещений, ресурсное обеспечение, оснащенность необходимым оборудованием и мебелью определяются с учетом нормативных и рекомендательных документов.

2.5. Руководителями органов местного самоуправления и подведомственных организаций, предоставляющих муниципальные услуги, обеспечивается создание инвалидам следующих условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

- возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них;
- возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников объекта, предоставляющих услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;
- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью работников объекта;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории объекта;
- содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;
- 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 и в порядке, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 г. N 386н.

3. Административные процедуры.

3.1. Этапы предоставления муниципальной услуги.

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

- 1) при предоставлении доступа к единому библиотечному фонду, хранящемуся в библиотеках Глазуновского района:
 - информация о муниципальной услуге;
 - рассмотрение обращения;
 - предоставление (или мотивированный отказ в предоставлении);
 - контроль предоставления муниципальной услуги.
- 2) при предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных:
 - создание информации;
 - своевременное пополнение библиографической информации;
 - рассмотрение обращения;
 - предоставление (или мотивированный отказ в предоставлении) информации;
 - контроль предоставления муниципальной услуги.

3.1.2. Муниципальная услуга считается предоставленной, если потребителю муниципальной услуги предоставлен запрашиваемый документ (или информация) или дан мотивируемый ответ о невозможности ее выполнения по причинам, перечисленным в пункте 2.3. раздела 2 административного регламента.

3.1.3. В случае, если запрашиваемая информация (или документ) отсутствует в данной библиотеке, получателю муниципальной услуги предоставляется информация о месте ее предоставления.

3.1.4. В случае невозможности предоставления информации в связи с нечетко или неправильно сформулированным обращением, получателя муниципальной услуги информируют об этом и предлагают уточнить и дополнить обращение.

3.2. Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги.

3.2.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие процедуры, осуществляемые специалистами библиотек:

- прием и регистрация пользователей (читателей);
- ознакомление с Правилами пользования библиотеками и другими локальными актами, регламентирующими библиотечную деятельность;
- оформление читательского формуляра (на основании документа, удостоверяющего личность) с личной подписью пользователя, который является договором о предоставлении библиотечных услуг и Согласия на обработку персональных данных.

- выдача пользователю документа во временное пользование по требованию.

- контроль за своевременным возвратом документа. (Приложение 1. Блок-схема).

При предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных последовательность действий следующая:

- обращение пользователя за информацией;
- регистрация запроса в тетради учета;
- выполнение запроса пользователя. (Приложение 2. Блок-схема).

3.2.2. Посещение библиотечного массового мероприятия возможно без регистрации в качестве пользователя (читателя).

3.2.3. Продолжительность различных видов библиотечного и справочно-информационного обслуживания определяется в соответствии с Постановлением Министерства труда и социального развития от 03.02.1997 г. № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках».

3.2.4. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие процедуры, осуществляемые специалистами МКУК «Межпоселенческая районная библиотека»:

- прием и выполнение справочно-библиографических запросов повышенной сложности;
- обслуживание пользователя по межбиблиотечному абонементу;
- организация и пополнение библиотечных фондов;
- организация справочно-библиографического аппарата (каталоги, базы данных, сводная краеведческая картотека);
- составление библиографической продукции (списки, методические пособия и др.).

3.2.5. Гражданин вправе получить муниципальную услугу с использованием универсальной электронной карты, полученной в соответствии с Федеральным

законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги.

4.1. Порядок осуществления текущего контроля.

Текущий контроль за качеством и своевременностью соблюдения и исполнения сотрудниками Отдела административного регламента осуществляет руководитель Отдела.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги.

4.2.1. Порядок осуществления плановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение уполномоченными должностными лицами проверок соблюдения требований настоящего административного регламента. Плановые проверки могут проводиться при каждом предоставлении муниципальной услуги.

4.2.2. Внеплановый контроль проводится по обращению заявителя. Обращение заявителя должно соответствовать требованиям, установленным статьей 7 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.3. Ответственность должностных лиц.

4.3.1. Должностные лица Отдела несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации, за неисполнение или ненадлежащее исполнение возложенных на них должностных обязанностей, за действия или бездействие, ведущие к нарушению прав и законных интересов граждан при предоставлении муниципальной услуги.

4.3.2. При предоставлении муниципальной услуги Отдел:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения заявителя о решениях и действиях (бездействии), принимаемых (осуществляемых) должностными лицами Отдела в ходе предоставления муниципальной услуги;

- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания, предварительного следствия;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя.

Ответ на обращение подписывается руководителем Отдела.

По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей, осуществляется привлечение допустивших нарушения лиц к ответственности, в соответствии с подразделом 4.3 настоящего раздела.

5. Порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц, а также принимаемых ими решений при предоставлении муниципальной услуги.

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

5.1.1. Заявитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) Отдела, а также должностных лиц Отдела в досудебном (внесудебном) порядке.

5.1.2. Обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц Отдела в досудебном (внесудебном) порядке не является препятствием для обращения в суд с теми же требованиями, по тем же основаниям, а также не предполагает обязательности такого обращения в суд.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.

Предметом досудебного разбирательства является:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

- требование у заявителя документов, не предусмотренных административным регламентом;

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами;

- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, иными нормативными правовыми актами;

- отказ Отдела, должностного лица Отдела в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

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

Ответ на жалобу (претензию) не дается в случаях, если:

- в жалобе (претензии) не указаны фамилия, имя, отчество, заявителя (наименование организации), направившего жалобу (претензию), и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в жалобе (претензии) содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, при этом жалоба (претензия) подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- в жалобе (претензии) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- текст жалобы (претензии) не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы (претензии) сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- в жалобе (претензии) заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями (жалобами), и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства. Глава Глазуновского района вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба (претензия) и ранее направляемые жалобы (претензии) направлялись в администрацию

Глазуновского района. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу (претензию);

- если ответ по существу поставленного в жалобе (претензии) вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

5.4.1. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является жалоба заявителя на решения и действия (бездействия) Отдела, а также должностных лиц Отдела при оказании муниципальной услуги.

5.4.2. Жалоба (претензия) заявителя должна содержать следующую информацию:

- наименование муниципального органа в который направляется жалоба;
- фамилия, имя, отчество ответственного должностного лица;
- сведения о гражданине (фамилия, имя, отчество, почтовый адрес, по которому направляется ответ на жалобу (претензию) или уведомление о переадресации жалобы), об организации, направившей заявление (наименование, реквизиты, юридический и почтовый адреса, адрес электронной почты, контактные телефоны, фамилия, имя, отчество руководителя организации или его представителя);

- суть жалобы (претензии).

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

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

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

5.6.1. При возникновении спорных вопросов в процессе предоставления муниципальной услуги заявитель может направить жалобу (претензию) в администрацию Глазуновского района.

5.6.2. Решения и действия (бездействия) должностных лиц Отдела при предоставлении муниципальной услуги могут быть обжалованы руководителю Отдела.

5.6.3. Жалоба (претензия) на решения и действия (бездействия) руководителя Отдела может быть направлена в администрацию Глазуновского района.

5.7. Сроки рассмотрения жалобы (претензии).

5.7.1. Жалоба (претензия), поступившая руководителю Отдела на решения и действия (бездействие) должностных лиц Отдела при предоставлении муниципальной услуги, рассматривается в течение 15 календарных дней.

5.7.2. Жалоба (претензия), поступившая в администрацию Глазуновского района на решения и действия (бездействие) руководителя Отдела, рассматривается в течение 15 календарных дней.

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

5.8.1. Результат рассмотрения жалобы заявителя на действия (бездействие) должностных лиц Отдела при предоставлении муниципальной услуги оформляется на бланке Отдела, подписывается руководителем Отдела и

направляется заявителю в срок, указанный в пункте 5.7.1 подраздела 5.7 настоящего раздела.

5.8.2. Результат рассмотрения жалобы заявителя на действия (бездействие) руководителя Отдела оформляется на бланке администрации Глазуновского района, подписывается Главой Глазуновского района или заместителем главы администрации Глазуновского района и направляется заявителю в срок, указанный в пункте 5.7.2 подраздела 5.7 настоящего раздела

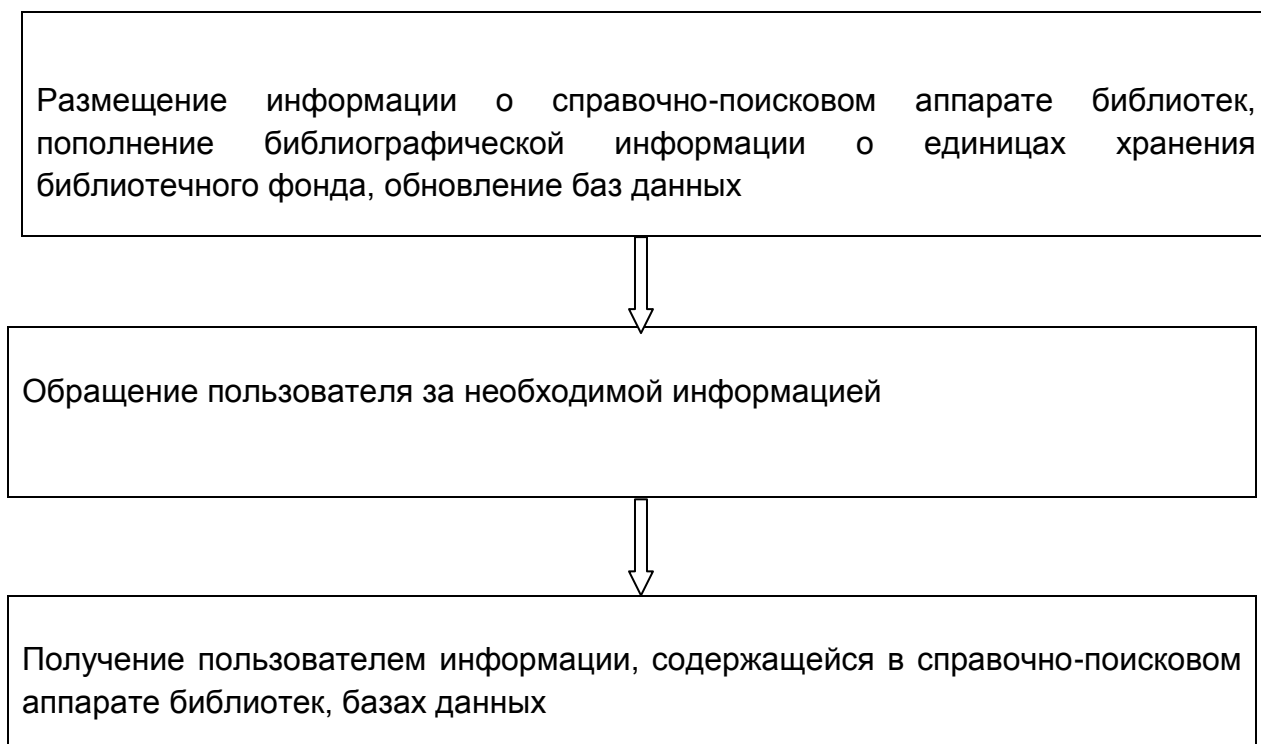
**Приложение 1 к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-
поисковому аппарату библиотек Орловской
области, базам данных»**

Блок-схема предоставления муниципальной услуги на территории
муниципального образования «Глазуновский район»



**Приложение 2 к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-
поисковому аппарату библиотек Орловской
области, базам данных»**

Блок-схема предоставления доступа к справочно-поисковому
аппарату библиотек, базам данных



**Приложение 3 к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-
поисковому аппарату библиотек Орловской
области, базам данных»**

Муниципальные учреждения культуры Глазуновского района,
обеспечивающие предоставление муниципальной услуги.

Муниципальную функцию по обеспечению предоставления муниципальной услуги выполняет отдел культуры администрации Глазуновского района, расположенный по адресу: 303340 Орловская область, Глазуновский район, п. Глазуновка, ул. Ленина, д.17.

Муниципальную услугу непосредственно представляют следующие учреждения:

Учреждения, ФИО руководителя	Адрес, часы работы	Телефон
МКУК «Межпоселенческая районная библиотека» Глазуновского района Директор - Фролова Елена Владимировна	п. Глазуновка, ул. Ленина, 67 С 9.00 до 18.00, с 13.00 до 14.00 перерыв, понедельник – выходной, с 1 июня по 31 августа выходной день воскресенье	8 (48675) 2-23-81
Богородская сельская библиотека-филиал Заведующая - Комочкина Галина Алексеевна	с. Богородское. Понедельник - пятница с 9.00 до 17.00, суббота с 9.00 до 15.00, с 13.00 до 14.00 перерыв, воскресенье - выходной	-
Васильевская сельская библиотека- филиал Заведующая – Муромцева Наталья Алексеевна	д. Васильевка. Вторник – суббота с 10.00 до 18.00, воскресенье с 10.00 до 16.00, с 13.00 до 14.00 перерыв, понедельник - выходной	8 (48675) 2-33-41
Гнилушинская сельская библиотека- филиал Заведующая – Макарова Наталья Владимировна	с. Гнилуша. Понедельник – пятница с 9.00 до 16.00 без перерыва, суббота с 9.00 до 14.00, воскресенье - выходной	-
Краснослободская сельская библиотека- филиал Заведующая – Романчикова Наталья Владимировна	с. Красная Слободка. Вторник – суббота с 9.00 до 17.00, воскресенье с 9.00 до 15.00, с 12.00 до 13.00 перерыв, понедельник - выходной	8 (48675) 2-53-35
Куначевская сельская библиотека-филиал	д. Кунач. Вторник – суббота с 10.00 до 19.00,	-

Заведующая – Сердюк Елена Ивановна	воскресенье с 10.00 до 17.00, с 13.00 до 15.00 перерыв, понедельник - выходной	
Ловчиковская сельская библиотека- филиал Заведующая – Барабанова Галина Владимировна	д. Ловчиково. Вторник – суббота с 10.00 до 18.00, воскресенье с 10 до 16.00, с 13.00 до 14.00 перерыв, понедельник - выходной	-
Медведевская сельская библиотека- филиал Заведующая – Устинкина Татьяна Ивановна	д. Гремячево. Вторник – суббота с 10.00 до 18.00, воскресенье с 10.00 до 16.00, с 13.00 до 14.00 перерыв, понедельник - выходной	-
Новополевская сельская библиотека- филиал Заведующая Зуева Елена Николаевна	д. Новополево. Вторник – суббота с 10.00 до 19.00, воскресенье с 10.00 до 17.00, с 13.00 до 15.00 перерыв, понедельник - выходной	8 (48675) 2-31-38
Ново-Тагинская сельская библиотека- филиал Заведующая – Золотина Светлана Викторовна	пос. Тагинский. Вторник – суббота с 10.00 до 18.00, воскресенье с 10.00 до 16.00, с 13.00 до 14.00 перерыв, понедельник - выходной	-
Очкинская сельская библиотека- филиал Заведующая – Волкова Галина Алексеевна	с. Архангельское. Вторник – суббота с 11.00 до 18.00, воскресенье с 11.00 до 16.00 без перерыва, понедельник - выходной	-
Сеньковская сельская библиотека- филиал Заведующая – Трегубова Елена Васильевна	с. Сеньково. Вторник – суббота с 10.00 до 17.00, воскресенье с 10.00 до 15.00 без перерыва, понедельник - выходной	-
Тагинская сельская библиотека- филиал Заведующая – Иволгина Надежда Михайловна	с. Тагино. Вторник – суббота с 10.00 до 18.00, воскресенье с 10.00 до 16.00, с 13.00 до 14.00 перерыв, понедельник - выходной	-