



УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
города-курорта Kisловодска

от 09.12.2020

№ 987

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления муниципальным казенным учреждением культуры города-курорта Kisловодска «Централизованная библиотечная система» муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента.

Административный регламент предоставления муниципальным казенным учреждением культуры города-курорта Kisловодска «Централизованная библиотечная система» муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее – Административный регламент, муниципальная услуга) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) должностных лиц (сотрудников) муниципального казенного учреждения культуры города-курорта Kisловодска «Централизованная библиотечная система» (далее МКУК г-к Kisловодска «ЦБС») по предоставлению данной услуги.

1.2. Круг заявителей.

Заявителями муниципальной услуги являются юридические и физические лица без ограничений, имеющие намерение получить доступ к муниципальной услуге.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления указанных услуг, в том числе на официальном сайте органа исполнительной власти края, предоставляющего муниципальной услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и государственной информационной системы Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной

власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края» (далее – Региональный портал);

порядок, форма, место размещения и способы получения справочной информации, в том числе на стендах в местах предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, и в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг.

К справочной информации относится следующая информация:

место нахождения и графики работы МКУК г-к Кисловодска «ЦБС», предоставляющего муниципальную услугу, его структурных подразделений, иных организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, обращение в которые необходимо для получения муниципальной услуги:

место нахождения МКУК г-к Кисловодска «ЦБС»:

Ставропольский край, г. Кисловодск, ул. Красноармейская, 2;
график работы МКУК г-к Кисловодска «ЦБС»:

- понедельник – пятница с 9.00 до 18.00, для пользователей с 10.00 до 18.00,
- перерыв с 13.00 до 14.00,
- выходные дни – суббота, воскресенье;

справочные телефоны МКУК г-к Кисловодска «ЦБС», предоставляющего муниципальную услугу, его структурных подразделений, иных организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора:

- телефон (87937) 3-70-97 – приемная,
- телефон/факс (87937) 3-18-85 – директор;

адреса официального сайта, а также электронной почты и (или) формы обратной связи МКУК г-к Кисловодска «ЦБС», предоставляющего государственную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

- адрес официального сайта: kislovodsk-cbs.ru;
- адрес электронной почты: kislovodsk-cbs@yandex.ru.

Справочная информация о месте нахождения, графике работы и справочных телефонах структурных подразделений МКУК г-к Кисловодска «ЦБС», предоставляющих муниципальную услугу, дана в Приложении №1 к настоящему административному регламенту.

Справочная информация приводится в тексте административного регламента и подлежит обязательному размещению на официальном сайте органа исполнительной власти края, предоставляющего государственную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», на Региональном

портале и в государственной информационной системе Ставропольского края «Региональный реестр государственных услуг (функций)» (далее - Региональный реестр), о чем указывается в тексте административного регламента. Орган исполнительной власти края, предоставляющий государственную услугу, обеспечивает в установленном порядке размещение и актуализацию справочной информации в соответствующем разделе Регионального реестра и на официальном сайте органа исполнительной власти края, предоставляющего государственную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги:

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

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Органом ответственным за предоставление муниципальной услуги является Комитет по культуре администрации города-курорта Кисловодска. Услугу непосредственно предоставляет муниципальное казенное учреждение культуры города-курорта Кисловодска «Централизованная библиотечная система», подведомственное Комитету по культуре администрации города-курорта Кисловодска. МКУК г-к Кисловодска «ЦБС» состоит из структурных подразделений: Центральной городской библиотеки имени А.И. Солженицына (далее – ЦГБ им. А.И. Солженицына), Центральной детской библиотеки (далее – ЦДБ), библиотек-филиалов.

Данная услуга многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг не предоставляется.

В соответствии с пунктом 3 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» запрещено требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления органами исполнительной власти Ставропольского края государственных услуг, утверждаемый правовым актом Правительства Ставропольского края.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является получение заявителем:

– доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных МКУК г-к Кисловодска «ЦБС»;

– уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги, в случае наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Срок предоставления муниципальной услуги определяется в зависимости от используемого вида информирования:

– в помещениях структурных подразделений МКУК г-к Кисловодска «ЦБС» муниципальная услуга предоставляется в течение 10 минут;

– через виртуальную справочную службу официального сайта МКУК г-к Кисловодска «ЦБС» «Вопрос библиографу» или по электронной почте муниципальная услуга предоставляется в течение 3-х рабочих дней;

– через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» муниципальная услуга предоставляется в момент обращения пользователя к официальному сайту МКУК г-к Кисловодска «ЦБС».

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Перечень нормативных правовых актов Российской Федерации и нормативных правовых актов Ставропольского края, регулирующих предоставление государственной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования) (далее - перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги), подлежит обязательному размещению на официальном сайте органа исполнительной власти края, предоставляющего государственную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», на Региональном портале и в Региональном реестре.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993 (Российская газета, 25.12.1993, N 237; Собрание законодательства РФ, 04.08.2014, N 31, ст. 4398);

Гражданским кодексом Российской Федерации (часть четвертая) от 18.12.2006 N 230-ФЗ (Российская газета, 22.12.2006, N 289, Собрание законодательства РФ, 25.12.2006, N 52 (1 ч.), ст. 5496);

Федеральным законом от 29.12.1994 №78-ФЗ «О библиотечном деле» (Российская газета, 17.01.1995, N 11-12, Собрание законодательства РФ, 02.01.1995, N 1, ст. 2);

Федеральным законом от 24.11.1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (Российская газета, 02.12.1995, N 234, Собрание законодательства РФ, 27.11.1995, N 48, ст. 4563,);

Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (Российская газета, 08.10.2003, N 202, Собрание законодательства РФ, 06.10.2003, N 40, ст. 3822);

Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Российская газета, 05.05.2006, N 95, Собрание законодательства РФ, 08.05.2006, N 19, ст. 2060);

Федеральным законом от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Российская газета, 29.07.2006, N 165, Собрание законодательства РФ, 31.07.2006, N 31 (1 ч.), ст. 3448)

Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Российская газета, 30.07.2010, N 168, Собрание законодательства РФ, 02.08.2010, N 31, ст. 4179);

Законом Ставропольского края от 17.05.1996 №7-кз «О библиотечном деле в Ставропольском крае» (Сборник законов и других правовых актов Ставропольского края, 1996, N 5(23), ст. 282);

и настоящим Административным регламентом, а также последующими редакциями указанных нормативных правовых актов.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги с разделением на документы и информацию, которые заявитель должен представить самостоятельно, и документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия.

Для предоставления муниципальной услуги:

- при обращении за муниципальной услугой в структурные подразделения МКУК г-к Кисловодска «ЦБС» заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность, а несовершеннолетний в возрасте до 14 лет – документы, удостоверяющие личность его законных представителей;
- для получения услуги в электронной форме через официальный сайт МКУК г-к Кисловодска «ЦБС» или по электронной почте заявитель указывает свои ФИО, представление документов не требуется.

На основании документа, удостоверяющего личность, работниками отделов обслуживания структурных подразделений МКУК г-к Кисловодска «ЦБС» заполняется формуляр читателя, являющийся заявлением на оказание услуги.

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

Основания для отказа в приеме документов для получения муниципальной услуги:

- несоответствие представленных документов документам, перечисленным в п. 2.6. настоящего Административного регламента;
- наличие в представленных документах серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание.

В соответствии с требованиями пунктов 1, 2 и 4 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» запрещено требовать от заявителя:

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг;

представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 настоящего Федерального закона государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 настоящей статьи перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе;

представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления государственной или муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении государственной или муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в

предоставлении государственной или муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, государственного или муниципального служащего, работника многофункционального центра, работника организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 настоящего Федерального закона, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо руководителя организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 настоящего Федерального закона, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.8.1. Перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги:

– технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с информационно-телекоммуникационной сетью «Интернет».

2.8.2. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

– завершение установленной законом процедуры ликвидации учреждения, оказывающего услугу, решение о которой принято учредителем;

– отсутствие документов, перечисленных в п. 2.6. настоящего Административного регламент;

– нарушение заявителем Правил пользования библиотеками МКУК г-к Кисловодска «ЦБС»;

– отсутствие в базе данных МКУК г-к Кисловодска «ЦБС» запрашиваемой библиографической информации;

– несоответствие запроса заявителя законодательству РФ об авторских и смежных правах;

– несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;

– в обращении заявителя содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения;

– чрезвычайные и непредотвратимые при данных условиях обстоятельства (непреодолимая сила).

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

Взимание государственной пошлины не предусмотрено.

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

– в помещениях структурных подразделений МКУК г-к Кисловодска «ЦБС» предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных осуществляется в течение 10 минут с момента обращения заявителя (при отсутствии свободного компьютера АРМ время ожидания может быть увеличено до 15 минут);

– процесс оказания услуги в электронной форме через виртуальную справочную службу официального сайта МКУК г-к Кисловодска «ЦБС» «Вопрос библиографу» или по электронной почте осуществляется в течение 3-х рабочих дней с момента обращения заявителя;

– процесс оказания услуги в электронной форме через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» осуществляется непосредственно в момент обращения заявителя к официальному сайту МКУК г-к Кисловодска «ЦБС».

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги:

– регистрация запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги составляет 5 минут.

Запрос заявителя о предоставлении муниципальной услуги в МКУК г-к Кисловодска «ЦБС» регистрируется сотрудником библиотеки в дневнике библиотекаря.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.12.1. Помещения структурных подразделений МКУК г-к Кисловодска «ЦБС» должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам: СанПиН 2.2.4.3359-16 «Санитарно-эпидемиологические требования к физическим факторам на рабочих местах», СанПиН

2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы».

2.12.2. Помещения МКУК г-к Кисловодска «ЦБС» оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения.

2.12.3. Зал ожидания и предоставления муниципальной услуги оборудуется:

- удобной мебелью, обеспечивающей комфорт заявителя: стульями и столами для возможности оформления документов;
- автоматизированными рабочими местами (далее АРМ) для предоставления муниципальной услуги, оборудованными персональными компьютерами с возможностью доступа к базам данных МКУК г-к Кисловодска;
- информационными стендами.

На информационных стендах МКУК г-к Кисловодска «ЦБС» размещается следующая информация:

- наименование муниципальной услуги;
- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги и требования, предъявляемые к этим документам;
- выписка из настоящего административного регламента;
- блок-схема, наглядно отображающая алгоритм прохождения административных процедур и краткое описание порядка, сроков и результата предоставления муниципальной услуги;
- порядок обжалования действий (бездействия) МКУК г-к Кисловодска «ЦБС», его структурных подразделений и должностных лиц.

2.12.4. В помещениях МКУК г-к Кисловодска «ЦБС» создаются условия для беспрепятственного доступа инвалидов к муниципальной услуге с учетом ограничений их жизнедеятельности. Глухонемым, инвалидам по зрению и другим лицам с ограниченными возможностями здоровья при необходимости оказывается помощь по передвижению в помещениях. Здания, в которых осуществляется прием заявителей, находятся в пределах пешеходной доступности от остановок общественного транспорта. На стоянке у Центральной городской библиотеки им. А.И. Солженицына предусматривается место для парковки специального транспортного средства инвалида. Вход и выход из зданий структурных подразделений МКУК г-к Кисловодска «ЦБС» оборудуются соответствующими указателями.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

- взаимодействие заявителя с должностным лицом МКУК г-к Кисловодска «ЦБС» при предоставлении муниципальной услуги осуществляется два раза: при обращении заявителя с запросом и при получении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных;
- продолжительность взаимодействий заявителя с должностным лицом МКУК г-к Кисловодска «ЦБС» при предоставлении муниципальной услуги не превышает 10 мин.;
- муниципальная услуга предоставляется бесплатно и достоверно;

- материально-техническая база позволяет заявителю комфортно и своевременно получать муниципальную услугу;
- должностные лица МКУК г-к Кисловодска «ЦБС» оказывают квалифицированную справочную и консультационную помощь в получении муниципальной услуги;
- структурные подразделения МКУК г-к Кисловодска «ЦБС» расположены вблизи удобных транспортных развязок;
- режим работы МКУК г-к Кисловодска «ЦБС» установлен с учетом потребностей пользователей;
- услуга доступна каждому гражданину Российской Федерации или иностранному гражданину.

Показатели доступности муниципальной услуги в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

- через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», при знании русского языка, услуга доступна любому гражданину Российской Федерации или иностранному гражданину без ограничения по возрасту, вне зависимости от географического местонахождения, времени суток и типа транспортного канала.

2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

2.14.1. При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме заявителю направляется:

- уведомление о приеме и регистрации запроса, содержащее сведения о факте приема запроса и начале процедуры предоставления муниципальной услуги, а также сведения о дате и времени окончания предоставления муниципальной услуги либо мотивированный отказ в приеме заявления.

2.15. Единый стандарт должен содержать следующие сведения.

2.15.1. Заявитель (состав (перечень) заявителей).

Заявителями являются юридические и физические лица без ограничений.

2.15.2. Способ (способы) направления запроса о предоставлении муниципальной услуги.

Запрос о предоставлении муниципальной услуги направляется на бланке требования или в устной форме лично, в электронной форме через виртуальную справочную службу «Вопрос библиографу», через официальный сайт МКУК г-к Кисловодска «ЦБС».

2.15.3. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

Взимание государственной пошлины не предусмотрено.

2.15.4. Порядок получения заявителем сведений, в том числе в электронной форме, о ходе рассмотрения запроса о предоставлении муниципальной услуги.

Заявителю направляется в электронной форме уведомление о приеме и регистрации запроса, содержащее сведения о факте приема запроса и начале процедуры предоставления муниципальной услуги, а также сведения о дате и времени окончания предоставления муниципальной услуги либо мотивированный отказ в приеме заявления.

2.15.5. Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, в том числе исчерпывающий перечень оснований для отказа в исправлении таких опечаток и ошибок.

В случае выявления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги электронных документах должностное лицо МКУК г-к Кисловодска «ЦБС», ответственное за предоставление муниципальной услуги, осуществляет исправление и замену указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с момента регистрации заявления заявителя, составленного в произвольной форме, об исправлении опечаток и ошибок, допущенных в выданных ему документах.

Перечень оснований для отказа в исправлении опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

- завершение установленной законом процедуры ликвидации учреждения, оказывающего услугу, решение о которой принято учредителем;
- отсутствие документов, перечисленных в п. 2.6. настоящего Административного регламент;
- нарушение заявителем Правил пользования библиотеками МКУК г-к Кисловодска «ЦБС»;
- в обращении заявителя содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения;
- чрезвычайные и непредотвратимые при данных условиях обстоятельства (непреодолимая сила).

В случае отсутствия опечаток и ошибок в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, должностное лицо МКУК г-к Кисловодска «ЦБС», ответственное за предоставление муниципальной услуги, письменно сообщает заявителю об отсутствии таких опечаток и ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с момента регистрации соответствующего заявления.

2.15.6. Порядок выдачи дубликата документа, выданного по результатам предоставления муниципальной услуги, в том числе исчерпывающий перечень оснований для отказа в выдаче этого дубликата.

По просьбе заявителя ему может быть выдан дубликат электронного документа, выданного по результатам предоставления муниципальной

услуги, в срок, не превышающий 5 рабочих дней с момента регистрации соответствующего заявления заявителя.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в выдаче дубликата документа, выданного по результатам предоставления муниципальной услуги:

- завершение установленной законом процедуры ликвидации учреждения, оказывающего услугу, решение о которой принято учредителем;
- отсутствие документов, перечисленных в п. 2.6. настоящего Административного регламент;
- нарушение заявителем Правил пользования библиотеками МКУК г-к Кисловодска «ЦБС»;
- в обращении заявителя содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения;
- чрезвычайные и непредотвратимые при данных условиях обстоятельства (непреодолимая сила);
- дубликат соответствующего электронного документа выдавался заявителю.

2.15.7. Порядок оставления запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги без рассмотрения.

Запрос заявителя о предоставлении муниципальной услуги не рассматривается в следующих случаях:

- завершение установленной законом процедуры ликвидации учреждения, оказывающего услугу, решение о которой принято учредителем;
- отсутствие документов, перечисленных в п. 2.6. настоящего Административного регламент;
- нарушение заявителем Правил пользования библиотеками МКУК г-к Кисловодска «ЦБС»;
- несоответствие запроса заявителя законодательству РФ об авторских и смежных правах;
- несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;
- в обращении заявителя содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения;
- чрезвычайные и непредотвратимые при данных условиях обстоятельства (непреодолимая сила).

2.15.8. Форма запроса о предоставлении соответствующей услуги, форма документа, являющегося результатом предоставления соответствующей услуги, форма заявления об исправлении технических ошибок в данном документе, форма заявления о выдаче дубликата данного документа, форма заявления об оставлении запроса без рассмотрения, если иное не предусмотрено федеральным законом, являются произвольными.

2.15.9. Способ (способы) направления заявителю документов (информации), являющихся результатом предоставления соответствующей муниципальной услуги.

Документы (информация), являющиеся результатом предоставления соответствующей муниципальной услуги, направляются заявителю по электронной почте или предоставляются непосредственно в помещении МКУК г-к Кисловодска «ЦБС» для чтения с компьютера АРМ.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур (действий) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1. Прием и проверка запроса и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2. Регистрация (перерегистрация) заявителя.

3. Принятие решения о предоставлении (об отказе предоставления) муниципальной услуги.

4. Предоставление доступа к СПА, базам данных МКУК г-к Кисловодска «ЦБС».

Порядок выполнения административных процедур устанавливается в соответствии с блок-схемой (Приложение №2 к Административному регламенту).

3.1.1. Административная процедура «Прием и проверка запроса и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги».

3.1.1.1. Основанием для начала административной процедуры «Прием и проверка запроса и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги» является обращение заявителя в библиотеку с запросом на бланке требования или в устной форме лично.

3.1.1.2. Административные действия, входящие в состав административной процедуры «Прием и проверка запроса и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги».

- проверка запроса на предмет соответствия муниципальной услуге;
- проверка документов на наличие серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание;
- прием документов, установление личности заявителя муниципальной услуги.

Максимальное время выполнения каждого действия 3 минуты.

3.1.1.3. Должностное лицо, ответственное за выполнение каждого административного действия, входящего в состав данной административной процедуры и последующих административных процедур:

- должностное лицо библиотеки.

3.1.1.4. Критерии принятия решений:

- соответствие обращения содержанию муниципальной услуги;
- наличие документов, указанных в п. 2.6 настоящего Административного регламента;
- отсутствие в представленных документах серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание.

3.1.1.5. Результат административной процедуры:

- решение о регистрации (перерегистрация) заявителя.

3.1.1.6. Фиксация результата выполнения административной процедуры:

- запрос фиксируется в дневнике библиотекаря.

3.1.2. Административная процедура «Регистрация (перерегистрация) заявителя муниципальной услуги».

3.1.2.1. Основанием для начала административной процедуры «Регистрация (перерегистрация) заявителя» является решение о регистрации (перерегистрация) заявителя.

3.1.2.2. Административные действия, входящие в состав административной процедуры «Регистрация (перерегистрация) заявителя»:

- присвоение регистрационного номера в дневнике учета регистрации читателей;
- заполнение формуляра читателя – заявителя.

Максимальное время выполнения каждого действия 3 минуты.

3.1.2.3. Критерии принятия решений:

- соответствие обращения содержанию муниципальной услуги;
- наличие документов, указанных в п. 2.6 настоящего Административного регламента.

3.1.2.4. Результат административной процедуры:

- запись в библиотеку заявителя;
- перерегистрация читателя – заявителя.

3.1.2.5. Фиксация результата выполнения административной процедуры:

- заполненный формуляр читателя – заявителя.

3.1.3. Административная процедура «Принятие решения о предоставлении (об отказе предоставления) муниципальной услуги».

3.1.3.1. Основанием для начала процедуры «Принятие решения о предоставлении (об отказе предоставления) муниципальной услуги» является запись читателя – заявителя в библиотеку.

3.1.3.2. Административные действия, входящие в состав административной процедуры «Принятие решения о предоставлении (об отказе предоставления) муниципальной услуги»:

- поиск запрашиваемой информации в справочно-поисковом аппарате и базе данных МКУК г-к Кисловодска «ЦБС»;

- проверка соответствия запроса заявителя законодательству РФ об авторских и смежных правах;
- проверка соблюдения заявителем «Правил пользования библиотеками муниципального казенного учреждения культуры города-курорта Кисловодска «Централизованная библиотечная система».

Максимальное время выполнения каждого действия 3 минуты.

3.1.3.3. Критерии принятия решений:

- наличие (отсутствие) запрашиваемой информации в СПА, базе данных МКУК г-к Кисловодска «ЦБС»;
- соответствие запроса заявителя законодательству РФ об авторских и смежных правах;
- соблюдение заявителем Правил пользования библиотеками МКУК г-к Кисловодска «ЦБС».

3.1.3.4. Результат административной процедуры:

- решение о предоставлении (об отказе предоставления) доступа к СПА, базам данных МКУК г-к Кисловодска «ЦБС».

3.1.3.5. Фиксация результата выполнения административной процедуры:

- результат выполнения административной процедуры фиксируется в дневнике библиотекаря.

3.1.4. Административная процедура «Предоставление доступа к СПА, базам данных МКУК г-к Кисловодска «ЦБС».

3.1.4.1. Основанием для начала административной процедуры «Предоставление доступа к СПА, базам данных МКУК г-к Кисловодска «ЦБС» является принятие решения о предоставлении (об отказе предоставления) доступа к СПА, базам данных МКУК г-к Кисловодска «ЦБС».

3.1.4.2. Административные действия, входящие в состав административной процедуры «Предоставление доступа к СПА, базам данных МКУК г-к Кисловодска «ЦБС»:

- консультирование заявителя по методике эффективного поиска информации;
- предоставление заявителю доступа к СПА, базам данных МКУК г-к Кисловодска «ЦБС» с компьютера автоматизированного рабочего места для читателя (АРМ);
- уведомление заявителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием причины отказа, в случае наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Максимальное время выполнения каждого действия 3 минуты.

3.1.4.3. Критерии принятия решений:

- наличие у пользователя – заявителя формуляра читателя;
- наличие у заявителя навыков работы на компьютере и в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

– знакомство заявителя с «Правилами предоставления пользователям автоматизированного рабочего места в библиотеках МКУК г-к Кисловодска «ЦБС».

3.1.4.4. Результат административной процедуры:

– работа пользователя – заявителя с СПА, базами данных МКУК г-к Кисловодска «ЦБС».

3.1.4.5. Фиксация результата выполнения административной процедуры:

– регистрация заявителя в журнале учета самостоятельной работы пользователя за АРМ (или заполнение контрольного листка доступа к АРМ).

3.2. Предоставление муниципальной услуги в электронной форме через виртуальную справочную службу «Вопрос библиографу», размещенную на официальном сайте МКУК г-к Кисловодска «ЦБС», или по электронной почте включает в себя следующие административные процедуры:

1. Прием и проверка запроса.

2. Принятие решения о предоставлении (об отказе предоставления) муниципальной услуги.

3. Выдача документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги.

Порядок выполнения административных процедур устанавливается в соответствии с блок-схемой (Приложение №3 к Административному регламенту).

3.2.1. Административная процедура «Прием и проверка запроса».

3.2.1.1. Основанием для начала процедуры «Прием и проверка запроса» является обращение заявителя в библиотеку с запросом в электронной форме через виртуальную справочную службу «Вопрос библиографу», размещенную на официальном сайте МКУК г-к Кисловодска «ЦБС» или по электронной почте.

3.2.1.2. Административные действия, входящие в состав административной процедуры «Прием и проверка запроса».

– проверка запроса на предмет соответствия муниципальной услуге.

Максимальное время выполнения 3 рабочих дня.

3.2.1.3. Критерии принятия решений:

– предмет обращения соответствует данной услуге;

– заявитель сообщил свои ФИО.

3.2.1.4. Результат административной процедуры:

– решение о регистрации запроса.

3.2.1.5. Фиксация результата выполнения административной процедуры:

– запрос фиксируется в дневнике библиотекаря.

3.2.2. Административная процедура «Принятие решения о предоставлении (об отказе предоставления) муниципальной услуги».

3.2.2.1. Основанием для начала процедуры «Принятие решения о предоставлении (об отказе предоставления) муниципальной услуги» является регистрация запроса заявителя.

3.2.2.2. Административные действия, входящие в состав административной процедуры «Принятие решения о предоставлении (об отказе предоставления) муниципальной услуги»:

- наличие (отсутствие) в СПА, базах данных МКУК г-к Кисловодска «ЦБС» запрашиваемой информации;
- проверка соответствия запроса заявителя законодательству РФ об авторских и смежных правах;
- принятие решения о предоставлении (об отказе предоставления) информации из СПА, баз данных МКУК г-к Кисловодска «ЦБС».

Максимальное время выполнения каждого действия 3 минуты.

3.2.2.3. Критерии принятия решений:

- наличие (отсутствие) в СПА, базах данных МКУК г-к Кисловодска «ЦБС» запрашиваемой информации;
- соответствие запроса заявителя законодательству РФ об авторских и смежных правах.

3.2.2.4. Результат административной процедуры:

- уведомление заявителя о предоставлении информации из СПА, баз данных МКУК г-к Кисловодска «ЦБС»;
- уведомление заявителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием причины отказа, в случае наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.2.2.5. Фиксация результата выполнения административной процедуры:

- результат выполнения административной процедуры фиксируется в дневнике библиотекаря.

3.2.3. Административная процедура «Выдача документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги».

3.2.3.1. Основанием для начала административной процедуры «Выдача документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги» является решение о предоставлении информации из СПА, баз данных МКУК г-к Кисловодска «ЦБС»

3.2.3.2. Административные действия, входящие в состав административной процедуры «Выдача документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги»:

- создание электронного документа с указанием запрашиваемой информации из СПА, баз данных МКУК г-к Кисловодска «ЦБС»;
- отправка получателю услуги электронного документа с указанием запрашиваемой информации.

Максимальное время выполнения каждого действия 5 минут.

3.2.3.3. Критерии принятия решений:

- наличие (отсутствие) в СПА, базах данных МКУК г-к Кисловодска «ЦБС» запрашиваемой информации;
- соответствие запроса заявителя законодательству РФ об авторских и смежных правах.

3.2.3.4. Результат административной процедуры:

- предоставление заявителю библиографической информации из СПА, баз данных МКУК г-к Кисловодска «ЦБС» в виде электронного документа, содержащего следующие данные о запрашиваемом издании: Автор. Заглавие. Место издания : издательство, год издания. Объем документа (в страницах или мегабайтах). Местонахождение документа (в виде краткого названия библиотеки – держателя издания и/или шифра хранения конкретной библиотеки).

3.2.3.5. Фиксация результата выполнения административной процедуры:

- результат выполнения административной процедуры фиксируется в дневнике библиотекаря.

3.3. Предоставление муниципальной услуги в электронной форме через официальный сайт МКУК г-к Кисловодска «ЦБС».

Предоставление муниципальной услуги в электронной форме через официальный сайт МКУК г-к Кисловодска «ЦБС» не предусматривает административных процедур. Муниципальная услуга предоставляется автоматически в момент обращения заявителя к электронному каталогу, базам данных, размещенным на официальном сайте МКУК г-к Кисловодска «ЦБС». Результат выполнения муниципальной услуги фиксируется автоматически.

3.4. Особенности выполнения административных процедур (действий) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг.

В многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг данная услуга не предоставляется.

3.5. Информирование о предоставлении муниципальной услуги.

Заявитель может получить информацию о правилах предоставления муниципальной услуги лично или через законного представителя:

- непосредственно в МКУК г-к Кисловодска «ЦБС»;
- с использованием средств почтовой и телефонной связи по адресам и телефонам МКУК г-к Кисловодска «ЦБС»;
- по электронной почте МКУК г-к Кисловодска «ЦБС»;
- на официальном сайте МКУК г-к Кисловодска «ЦБС»;
- на портале Реестра государственных и муниципальных услуг.

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и

исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации и нормативных правовых актов Ставропольского края, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений.

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами при предоставлении муниципальной услуги, осуществляют заведующие структурных подразделений МКУК г-к Кисловодска «ЦБС», предоставляющих данную услугу, путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами положений настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Ставропольского края и города-курорта Кисловодска.

4.1.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги структурными подразделениями МКУК г-к Кисловодска «ЦБС» осуществляют директор МКУК г-к Кисловодска «ЦБС» и его заместитель. Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль, устанавливается локальным документом МКУК г-к Кисловодска «ЦБС». Результатом проведения текущего контроля является выявление и устранение нарушений прав заинтересованных лиц.

4.1.3. При необходимости в рамках проведения проверки председателем Комитета по культуре администрации города-курорта Кисловодска может создаваться рабочая группа для рассмотрения информации об исполнении настоящего Административного регламента и подготовке предложений по совершенствованию деятельности МКУК г-к Кисловодска «ЦБС» по предоставлению 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.

4.2.1. Плановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся ежегодно.

4.2.2. Внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся в случае поступления жалоб на полноту и качество предоставления муниципальной услуги.

4.2.3. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением той или иной административной процедуры (тематические проверки).

4.3. Ответственность МКУК г-к Кисловодска «ЦБС», предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц, государственных гражданских служащих, многофункционального центра

предоставления государственных и муниципальных услуг, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги.

Должностные лица МКУК г-к Кисловодска «ЦБС» несут ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги, в соответствии с действующим законодательством.

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

Граждане, их объединения и организации могут осуществлять контроль за предоставлением муниципальной услуги в форме замечаний к качеству предоставления муниципальной услуги, а также предложений по улучшению качества предоставления муниципальной услуги.

Предложения и замечания представляются непосредственно должностным лицам МКУК г-к Кисловодска «ЦБС» либо с использованием средств телефонной и почтовой связи, а также официального сайта МКУК г-к Кисловодска «ЦБС».

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа исполнительной власти края, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также их должностных лиц, государственных гражданских служащих, работников

5.1. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги (далее - жалоба);

органы исполнительной власти края, многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг, органы местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края, являющиеся учредителями многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, а также организации, указанные в части 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке;

способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и Регионального портала;

перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа исполнительной власти края, предоставляющего государственную услугу, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также их должностных лиц, государственных гражданских служащих, работников.

Информация для заявителя о его праве подать жалобу.

Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) МКУК г-к Кисловодска «ЦБС», его структурных подразделений, должностных лиц МКУК г-к Кисловодска «ЦБС» в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Предмет жалобы.

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

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города-курорта Кисловодска для предоставления муниципальной услуги;
- отказ заявителю в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города-курорта Кисловодска для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края и города-курорта Кисловодска;
- требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края и города-курорта Кисловодска.

5.3. Органы исполнительной власти края, многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг, органы местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского

края, являющиеся учредителями многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, а также организации, указанные в части 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба.

5.3.1. Жалоба на решения, действия должностных лиц структурного подразделения МКУК г-к Кисловодска «ЦБС», рассматривается заведующим этого структурного подразделения.

5.3.2. Жалоба на решения, действия заведующего структурным подразделением МКУК г-к Кисловодска «ЦБС», рассматривается заместителем директора МКУК г-к Кисловодска «ЦБС».

5.3.3. Жалоба на решения, действия заместителя директора МКУК г-к Кисловодска «ЦБС», рассматривается директором МКУК г-к Кисловодска «ЦБС».

5.3.4. Жалоба на решения, действия директора МКУК г-к Кисловодска «ЦБС», рассматривается должностным лицом Комитета по культуре администрации города-курорта Кисловодска.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы.

5.4.1. Жалоба подается в МКУК г-к Кисловодска «ЦБС» в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме.

5.4.2. Прием жалоб в письменной форме осуществляется МКУК г-к Кисловодска «ЦБС» в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Время приема жалобы – часы работы МКУК г-к Кисловодска «ЦБС».

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.4.3. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством официального сайта МКУК г-к Кисловодска «ЦБС».

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.5 настоящего Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен Федеральным законом от 06.04.2011 №63-ФЗ «Об электронной подписи», при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

Рассмотрение жалобы приостанавливается на основании заявления лица, подавшего такую жалобу.

5.4.4. Жалоба должна содержать следующую информацию:

- наименование МКУК г-к Кисловодска «ЦБС» или его структурного подразделения, предоставляющего муниципальную услугу, фамилию должностного лица МКУК г-к Кисловодска «ЦБС» решения и действия (бездействие) которого обжалуются;
- фамилию, имя, отчество (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;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) МКУК г-к Кисловодска «ЦБС», его структурных подразделений, должностного лица МКУК г-к Кисловодска «ЦБС»;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) МКУК г-к Кисловодска «ЦБС», его структурного подразделения, должностного лица МКУК г-к Кисловодска «ЦБС». Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Жалоба подписывается подавшим ее лицом.

5.5. Сроки рассмотрения жалобы.

Жалоба, поступившая в МКУК г-к Кисловодска «ЦБС» подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа МКУК г-к Кисловодска «ЦБС», ее должностного лица в приеме документов у заявителя жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6. Результат рассмотрения жалобы.

По результатам рассмотрения жалобы на МКУК г-к Кисловодска «ЦБС», его структурные подразделения и их должностных лиц, руководитель МКУК г-к Кисловодска «ЦБС» принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу;
- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

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

5.8. Порядок обжалования решения по жалобе.

Решения, принятые в результате рассмотрения жалобы, могут быть обжалованы вышестоящим должностным лицам.

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

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, связанной с предоставлением муниципальной услуги.

5.10. Способы информирования заявителя о порядке подачи и рассмотрения жалобы.

Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы на обжалование действий (бездействия) МКУК г-к Кисловодска «ЦБС», его структурные подразделения и их должностных лиц в досудебном (внесудебном) порядке обеспечивается посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг МКУК г-к Кисловодска «ЦБС», на официальном сайте МКУК г-к Кисловодска «ЦБС», на портале Реестра государственных и муниципальных услуг.

Приложение №1
к административному регламенту предоставления
муниципальным казенным учреждением
культуры города-курорта Кисловодска
«Централизованная библиотечная система»
муниципальной услуги «Предоставление доступа
к справочно-поисковому аппарату библиотек,
базам данных»

Справочная информация

1. Информация о месте нахождения и графике работы структурных подразделений муниципального казенного учреждения культуры города-курорта Кисловодска «Централизованная библиотечная система».

а) Место нахождения Центральной городской библиотеки имени А.И. Солженицына:

Ставропольский край, город Кисловодск, ул. Красноармейская, 2.

Графики работы отделов Центральной городской библиотеки им. А.И. Солженицына:

– абонемент:

понедельник – пятница, воскресенье с 9.00 до 18.00, для пользователей с 10.00 до 18.00,

без перерыва,

выходной день – суббота,

последний четверг каждого месяца – санитарный день;

– читальный зал:

вторник – воскресенье с 9.00 до 18.00, для пользователей с 10.00 до 18.00, без перерыва,

выходной день – понедельник,

последняя суббота каждого месяца – санитарный день;

– сектор Редкой книги:

понедельник – пятница с 9.00 до 18.00, для пользователей с 10.00 до 18.00, перерыв с 13.00 до 14.00,

выходной день – суббота, воскресенье,

последний четверг каждого месяца – санитарный день,

– организационно-методический отдел:

понедельник – пятница с 9.00 до 18.00,

перерыв с 13.00 до 14.00,

выходной день – суббота, воскресенье,

последний четверг каждого месяца – санитарный день;

– сектор организации досуговой деятельности:

понедельник – пятница с 9-00 до 18-00, для пользователей с 10.00 до 18.00,
перерыв с 13.00 до 14.00,

выходной день – суббота, воскресенье,

последний четверг каждого месяца – санитарный день;

– информационно-библиографический отдел:

вторник – воскресенье с 9.00 до 18.00, для пользователей с 10.00 до 18.00,
без перерыва,

выходной день – понедельник,

последняя суббота каждого месяца – санитарный день.

б) Место нахождения Центральной детской библиотеки:
Ставропольский край, город Кисловодск, ул. Красноармейская, 2; (ул.
Губина, 21 – абонемент для учащихся 5-9 классов).

Графики работы отделов Центральной детской библиотеки:

– абонемент для учащихся 5-9 классов:

понедельник – пятница, воскресенье с 9.00 до 18.00, для пользователей с
10.00 до 18.00,

без перерыва,

выходной день – суббота,

последний четверг каждого месяца – санитарный день;

– абонемент для детей 0-4 классов:

понедельник – пятница, воскресенье с 9.00 до 18.00, для пользователей с
10.00 до 18.00,

без перерыва,

выходной день – суббота,

последний четверг каждого месяца – санитарный день;

– читальный зал:

понедельник – пятница, воскресенье с 9.00 до 18.00, для пользователей с
10.00 до 18.00,

без перерыва,

выходной день – суббота,

последний четверг каждого месяца – санитарный день;

г) Место нахождения библиотеки-филиала №1:

Ставропольский край, город Кисловодск, ул. Фоменко/Октябрьская, 17/3-3А

График работы библиотеки-филиала № 1:

вторник – воскресенье с 9.00 до 18.00, для пользователей с 10.00 до 18.00,
без перерыва,

выходной день – понедельник,

последний четверг каждого месяца – санитарный день.

д) Место нахождения библиотеки-филиала №2:

Ставропольский край, город Кисловодск, ул. Октябрьская/ Толстого, 32/45-47

График работы библиотеки-филиала № 2:

понедельник, вторник, четверг – воскресенье с 9.00 до 18.00, для
пользователей с 10.00 до 18.00,

без перерыва,
выходной день – среда,
последняя пятница каждого месяца – санитарный день.

е) Место нахождения библиотеки-филиала №3:
Ставропольский край, город Кисловодск, проезд Цандера, 9

График работы библиотеки-филиала № 3:
понедельник, вторник, четверг – воскресенье с 9.00 до 18.00, для
пользователей с 10.00 до 18.00,
без перерыва,
выходной день – среда,
последняя пятница каждого месяца – санитарный день.

ж) Место нахождения библиотеки-филиала №4:
Ставропольский край, город Кисловодск, ул. Челюскинцев, 16-а

График работы библиотеки-филиала № 4:
понедельник – суббота с 9.00 до 18.00, для пользователей с 10.00 до 18.00,
без перерыва,
выходной день – воскресенье,
последняя пятница каждого месяца – санитарный день.

з) Место нахождения библиотеки-филиала №5:
Ставропольский край, город Кисловодск, пр. Дзержинского, 43.

График работы библиотеки-филиала № 5:
понедельник, вторник, четверг – воскресенье с 9.00 до 18.00, для
пользователей с 10.00 до 18.00,
без перерыва,
выходной день – среда,
последняя пятница каждого месяца – санитарный день.

и) Место нахождения библиотеки-филиала №6:
Ставропольский край, город Кисловодск, ул. Губина, 21.

График работы библиотеки-филиала № 6:
вторник – воскресенье с 9.00 до 18.00, для пользователей с 10.00 до 18.00,
без перерыва,
выходной день – понедельник,
последний четверг каждого месяца – санитарный день

к) Место нахождения библиотеки-филиала №7:
Ставропольский край, город Кисловодск, поселок Аlikоновка, ул. Прямая, 4.

График работы библиотеки-филиала № 7:
вторник – суббота с 9.00 до 18.00, для пользователей с 10.00 до 18.00,
перерыв с 13.00 до 14.00,
выходной день – воскресенье, понедельник,
последняя пятница каждого месяца – санитарный день.

л) Место нахождения библиотеки-филиала №8:
Ставропольский край, город Кисловодск, поселок Зеленогорский, ул.
Центральная, 57.

График работы библиотеки–филиала № 8:
 понедельник, вторник, четверг, пятница, воскресенье с 9.00 до 18.00, для
 пользователей с 10.00 до 18.00,
 перерыв с 13.00 до 14.00,
 выходной день – среда, суббота,
 последняя пятница каждого месяца – санитарный день.

м) Место нахождения библиотеки-филиала №9:
 Ставропольский край, город Кисловодск, ул. Чайковского, 32

График работы библиотеки–филиала №9:
 вторник – суббота с 9.00 до 18.00, для пользователей с 10.00 до 18.00,
 без перерыва,
 выходной день – воскресенье, понедельник,
 последняя суббота каждого месяца – санитарный день.

2. Справочные телефоны структурных подразделений
 муниципального казенного учреждения культуры города-курорта
 Кисловодска «Централизованная библиотечная система».

а) Центральная городская библиотека им. А.И. Солженицына.

Телефоны отделов Центральной городской библиотеки им. А.И.
 Солженицына:

- абонемент: (87937) 3-10-73;
- читальный зал: (87937) 3-11-33;
- сектор Редкой книги: (87937) 3-11-33;
- организационно-методический отдел: (87937) 3-71-93;
- сектор организации досуговой деятельности: (87937) 3-10-73;
- информационно-библиографический отдел: (87937) 3-11-33.

б) Центральная детская библиотека.

Телефоны отделов Центральной детской библиотеки:

- абонемент для учащихся 5-9 классов: (87937) 6-84-79;
- абонемент для детей 0-4 классов: (87937) 3-13-27;
- читальный зал: (87937) 3-13-27.

в) Библиотека-филиал №1. Телефон: (87937) 5-28-57.

г) Библиотека-филиал №2. Телефон: (87937) 5-28-89.

д) Библиотека-филиал №3. Телефон: (87937) 7-64-21.

е) Библиотека-филиал №4. Телефон: (87937) 3-58-62.

ж) Библиотека-филиал №5. Телефон: (87937) 6-61-03.

з) Библиотека-филиал №6. Телефон: (87937) 6-84-78.

и) Библиотека-филиал №7. Телефон: (87937) 3-43-83.

к) Библиотека-филиал №8. Телефон: (87937) 3-47-10.

л) Библиотека-филиал №9. Телефон: (87937) 5-48-43.

Приложение №2
к административному регламенту предоставления
муниципальным казенным учреждением культуры
города-курорта Кисловодска «Централизованная
библиотечная система» муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-
поисковому аппарату библиотек, базам данных»

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



Приложение №3
к административному регламенту предоставления
муниципальным казенным учреждением
культуры города-курорта Кисловодска
«Централизованная библиотечная система»
муниципальной услуги «Предоставление доступа
к справочно-поисковому аппарату библиотек,
базам данных»

Блок-схема

предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» в электронной форме через виртуальную справочную службу «Вопрос библиографу» <http://kislovodsk-cbs.ru/vopros-bibliografu>, размещенную на официальном сайте МКУК г-к Кисловодска «ЦБС», или по электронной почте kislovodsk-cbs@yandex.ru

