

УТВЕРЖДЕНО
Постановлением Главы
городского округа Звенигород
от «___» _____ 2013г.
№ _____

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА К СПРАВОЧНО-ПОИСКОВОМУ АППАРАТУ
БИБЛИОТЕК, БАЗАМ ДАННЫХ»**

I. Общие положения

1.1. Наименование государственной услуги

«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее - услуга).

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее - услуга) разработан в целях создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при исполнении государственной услуги, а также определяет сроки и последовательность действий при предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных.

Справочно-поисковый аппарат - совокупность информационных массивов, содержащих данные об адресах хранения в информационно-поисковой системе документов с определенными поисковыми образами документа (ГОСТ 7.73 - 96 «Поиск и распределение информации. Термины и определения» п. 3.1.5).

База данных - набор данных, который достаточен для установления цели и предоставлен на машинном носителе в виде, позволяющем осуществить автоматизированную переработку содержащейся в нем информации (ГОСТ 7.73 - 96 «Поиск и распределение информации. Термины и определения» п.3.3.1).

1.2. Нормативно-правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

Предоставление государственной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

Конституция Российской Федерации: принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г.: [с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ] (Собрание законодательства РФ, 2009, №7, ст. 445).

Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая) от 18.12.2006 № 230-ФЗ (ред. от 24.02.2010) (Собрание законодательства РФ, 2006, № 52 (1 ч.), ст. 5496; 2010, № 9, ст. 899).

Основы законодательства Российской Федерации о культуре: утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1 (ред. от 21.12.2009) (Российская газета, 1992, № 248, 17 ноября; 2009, № 247, 23 декабря).

Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ "О библиотечном деле" (ред. от 27.12.2009) (Российская газета, 1995, № 11-12, 17 января; 2009, № 252, 29 декабря).

Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов" (ред. от 23.07.2008) (Российская газета, 1995, № 11-12, 17 января; 2008, № 158, 25 июля).

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" (Российская газета, 2006, № 165, 29 июля)

Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" (Российская газета, 2009, № 25, 13 февраля).

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (ред. от 23.11.2009) (Ведомости Совета народных депутатов и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, N 15, ст. 766; Российская газета, 2009, N 226, 27 ноября).

Указ Президента РФ от 31.12.1993 № 2334 "О дополнительных гарантиях прав граждан на информацию" (ред. от 01.09.2000) (Российская газета, 1994, № 4, 10 января; 2000, № 173, 6 сентября).

Постановление Правительства РФ от 15.08.2006 № 502 "О внесении изменений в Федеральную целевую программу "Электронная Россия (2002 - 2010 годы)" (Собрание законодательства РФ, 2006, № 37, ст. 3875)

Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации (утв. Президентом РФ 07.02.2008 № Пр-212) (Российская газета, 2008, № 34, 16 февраля).

Устав городского округа Звенигород, утвержденный Советом депутатов городского округа от 22.08.2006г. №45/3

Устав муниципального учреждения культуры «Звенигородская централизованная библиотечная система».

Правила пользования МУК «Звенигородская ЦБС»

1.3. Наименование учреждения, предоставляющего государственную услугу

Предоставление государственной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» осуществляется муниципальным учреждением культуры «Звенигородская централизованная библиотечная система» (далее - МУК «Звенигородская ЦБС»).

В процессе предоставления услуги МУК «Звенигородская ЦБС» осуществляет взаимодействие с муниципальными библиотеками, библиотеками иной ведомственной принадлежности и форм собственности, средствами массовой информации, другими организациями и учреждениями.

1.4. Получатели муниципальной услуги

Получателями муниципальной услуги являются физические и юридические лица (далее - получатели услуги).

1.5. Перечень оснований для предоставления услуги.

Основанием для получения муниципальной услуги является обращение получателя услуги:

- непосредственно в Библиотеки МУК «Звенигородская ЦБС»;
- на официальный сайт МУК «Звенигородская ЦБС»;
- по телефонам, факсу МУК «Звенигородская ЦБС»;
- в письменном виде на почтовый адрес или адрес электронной почты МУК «Звенигородская ЦБС».

Сведения о местонахождении, контактных телефонах (телефонов для справок), адресе электронной почты МУК «Звенигородская ЦБС»:

Наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу	Почтовый адрес	Номера телефонов	Адрес электронной почты Адрес сайта
Муниципальное учреждение культуры «Звенигородская централизованная библиотечная система»	143180, Московская обл., г.о.Звенигород, ул.Почтовая, д.16/7	(495) 597-10-07 (498) 697-41-62 (498) 697-41-25	bibl-zv@mail.ru www.bookwill.net

График работы библиотек: вторник - суббота с 10.00-18.00, выходные дни: воскресенье, понедельник. Последний четверг месяца – санитарный день.

1.6. Описание конечного результата предоставления муниципальной услуги

Конечным результатом предоставления услуги является обеспечение свободного и равного доступа населения к справочно-поисковому аппарату Библиотек МУК «Звенигородская ЦБС», базам данных, имеющихся и предоставляемых пользователю Библиотек МУК «Звенигородская ЦБС».

II. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

2.2. Наименование муниципальных учреждений культуры Московской области, предоставляющих муниципальную услугу: Муниципальное учреждение культуры «Звенигородская централизованная библиотечная система»

2.3. Результат исполнения муниципальной услуги: Свободный и равный доступ получателей услуги к справочно-поисковому аппарату и базам данных Библиотек МУК «Звенигородская ЦБС».

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги:

2.4.1. в помещениях Библиотек услуга предоставляется в режиме работы МУК «Звенигородская ЦБС»;

2.4.2. через сеть Интернет услуга предоставляется круглосуточно, без ограничения по времени.

2.5. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги:

не требуется документов для получения муниципальной услуги предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату Библиотек МУК «Звенигородская ЦБС», библиографической информации, базам данных.

2.6. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

В предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату Библиотек МУК «Звенигородская ЦБС», базам данных будет отказано:

2.6.1. В случае чрезвычайных и непредотвратимых обстоятельств (непреодолимая сила, форс-мажор), технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с Интернет;

2.6.2. Если выполнение запроса противоречит нормам законодательства об авторском праве.

2.7. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги:

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

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

2.8.1. В помещениях Библиотек МУК «Звенигородская ЦБС» услуга:

- на электронных или бумажных носителях оказывается всем получателям услуги, находящимся в соответствующих помещениях Библиотек. Процесс оказания услуги начинается при обращении получателя услуги к сотруднику-консультанту в Библиотеке или непосредственно к справочно-поисковому аппарату, расположенному в специально оборудованном помещении. Максимальный срок формирования ответа при обращении к сотруднику-консультанту составляет не более 15 минут.

- в электронном виде оказывается всем пользователям, находящимся в соответствующих помещениях библиотеки. Процесс оказания услуги начинается при начале работы получателя услуги на автоматизированном рабочем месте читателя или при обращении пользователя к сотруднику-консультанту. Максимальный срок формирования ответа при обращении к справочно-поисковому аппарату и базам данных составляет 5 минут.

2.9. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения:

2.9.1. Места предоставления услуги должны соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормативам. Данные помещения оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения.

2.9.2. Специальные информационные стенды в Библиотеке должны содержать полную и актуальную информацию, в том числе информацию о Правилах предоставления услуг.

2.9.3. Места ожидания должны быть оборудованы мягкой мебелью, письменным столом для написания текста письменного запроса.

2.9.4. Места для получения услуги в электронном виде должны быть оборудованы автоматизированными рабочими местами для получателя услуги.

2.10. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

2.10.1. Показатели доступности услуги в помещениях Библиотек МУК «Звенигородская ЦБС»:

- услуга предоставляется бесплатно;
- режим работы Библиотек установлен с учетом потребностей получателей услуги;
- специалисты Библиотек оказывают квалифицированную справочную и консультационную помощь в получении услуги;
- материально-техническая база Библиотек МУК «Звенигородская ЦБС» позволяет

получателю услуги комфортно и своевременно получать услуги;

- Библиотеки МУК «Звенигородская ЦБС» расположены вблизи удобных транспортных развязок;

- услуга доступна любому гражданину РФ или иностранному гражданину.

2.10.2. Показатели качества муниципальной услуги в помещениях Библиотек МУК «Звенигородская ЦБС»:

- справочно-поисковый аппарат соответствует фондам Библиотек МУК «Звенигородская ЦБС»;

- справочно-поисковый аппарат обновляется ежедневно;

- в Библиотеках осуществляется доступ к справочно-поисковому аппарату, собственным и приобретенным библиографическим базам данных;

- базы данных, правообладателем которых Библиотеки МУК «Звенигородская ЦБС» не являются, обновляются по мере приобретения баз;

- материально-техническая база Библиотек позволяет получать услугу одновременно большому количеству посетителей, в разных формах оказания услуги.

2.10.3. Показатели доступности услуги через Интернет:

Через сеть Интернет услуга доступна любому гражданину РФ или иностранному гражданину без предоставления каких-либо документов, без ограничений по возрасту, вне зависимости от географического расположения, времени суток и типа транспортного канала, на русском языке.

2.10.4. Показатели качества услуги через Интернет:

- справочно-поисковый аппарат соответствует фондам Библиотек МУК «Звенигородская ЦБС»;

- справочно-поисковый аппарат обновляется ежедневно;

- базы данных, правообладателем которых библиотеки не является, обновляются по мере приобретения баз и предоставляются с выполнением законодательства об авторских правах;

- материально-техническая база Библиотек МУК «Звенигородская ЦБС» позволяет получать государственную услугу одновременно большому количеству посетителей;

- интерфейс программного обеспечения удобен и понятен для пользователя;

- высокая пропускная способность каналов связи и производительность сервера

обработки данных позволяют обрабатывать большое количество запросов одновременно, обеспечивая при этом высокую скорость обмена данными между получателем услуги и сервером

2.11. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

Для получения услуги в электронном виде необходимо компьютерное оборудование, соответствующее следующим характеристикам: процессор не менее P3-1000 МГц, оперативная память не менее 128 МБ, ОС Windows, Linux, web-браузер, Internet Explorer, Firefox.

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

3.1. Порядок информирования о муниципальной услуге.

3.1.1. Информация об услуге предоставляется:

- непосредственно на информационных стендах в помещениях Библиотек МУК

«Звенигородская ЦБС»;

- в сети Интернет на официальном сайте МУК «Звенигородская ЦБС»;
- информация об оказываемой услуге также может доводиться до получателей услуги посредством телефонной связи, электронной почты (в случае письменного согласия на получение данной услуги), средств массовой информации, с помощью информационных материалов (плакаты, буклеты, листовки, памятки), размещаемых в помещениях Библиотек МУК «Звенигородская ЦБС», при личном обращении.

3.1.2. Сведения о режиме работы Библиотек МУК «Звенигородская ЦБС» размещаются на вывесках при входе в здание библиотек, на официальном сайте.

3.1.3. На информационных стендах, размещаемых в помещениях Библиотек, официальном сайте МУК «Звенигородская ЦБС» содержится следующая информация:

- сведения о перечне исполняемых муниципальных услуг;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения услуги;
- правила пользования Библиотеками МУК «Звенигородская ЦБС»;
- адрес Библиотек, входящих в состав МУК «Звенигородская ЦБС», номера телефонов и факса, график работы, адрес электронной почты сотрудников, отвечающих за предоставление услуги;
- блок- схема оказания услуги (приложение №1);
- перечень оснований для приостановления или отказа в исполнении услуги;
- административный регламент;
- необходимая оперативная информация об исполнении услуги.

3.1.4. Предоставление услуги получателям осуществляется как непосредственно в помещениях Библиотек, так и в режиме удаленного доступа по сети Интернет.

3.1.5 Информирование получателя услуги о порядке предоставления услуги, осуществляется специалистами Библиотек МУК «Звенигородская ЦБС» в устной либо в письменной форме:

- при личном обращении граждан или уполномоченных представителей организации;
- на основании письменного обращения по установленной форме (Приложение №2);
- по телефону;
- по электронной почте;

3.1.6. Информирование о порядке предоставления услуги по телефону осуществляется в рабочие дни в соответствии с графиком работы Библиотек. Разговор не должен продолжаться более 10 минут. При ответах на телефонные звонки и устные обращения получателей услуги, специалисты подробно, в вежливой (корректной) форме информируют по вопросам предоставления услуги. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании Библиотеки, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

3.1.7. При информировании о предоставлении услуги по письменным обращениям, ответ на обращение направляется в адрес получателя услуги в срок не более 10 дней с момента обращения.

3.1.8 Информирование о порядке предоставления услуги по электронной почте осуществляется в рабочие дни в соответствии с графиком работы Библиотек МУК «Звенигородская ЦБС». Ответ должен содержать информацию о наименовании Библиотеки, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста,

ответившего на обращение. Ответ на обращение направляется в адрес получателя государственной услуги в срок не более 2-х дней с момента обращения

3.2. Административные процедуры по предоставлению муниципальной услуги в помещениях Библиотеки включают в себя:

- консультирование получателя услуги по использованию справочно-поискового аппарата, базам данных, методике самостоятельного поиска документов, со специалистом Библиотеки, выполняющим функции дежурного консультанта;
- предоставление получателю услуги доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных в помещениях Библиотек МУК «Звенигородская ЦБС».

Основанием предоставления услуги является личное обращение получателя услуги в Библиотеку.

3.2.1. Услуга в электронном виде и на бумажных носителях оказывается получателю услуги в соответствующем помещении Библиотеки.

3.2.2. Консультирование получателя муниципальной услуги.

Специалист Библиотеки, входящей в состав МУК «Звенигородская ЦБС», выполняющий функции дежурного консультанта, в вежливой и корректной форме консультирует получателя услуги по использованию справочно-поискового аппарата, баз данных, методике самостоятельного поиска документов. Максимальное время консультирования специалистом Библиотеки получателя услуги по использованию справочно-поискового аппарата, баз данных -15 минут.

Процесс оказания услуги на бумажных носителях начинается при обращении пользователя к сотруднику-консультанту Библиотеки или непосредственно к справочно-поисковому аппарату, расположенному в специально оборудованном помещении Библиотеки. Максимальный срок формирования ответа при обращении к сотруднику консультанту составляет не более 15 минут.

Процесс оказания услуги в электронном виде начинается при обращении получателя услуги к сотруднику-консультанту Библиотеки или непосредственно к справочно-поисковому аппарату, расположенному в специально оборудованном помещении библиотеки. Максимальный срок при формировании ответа при обращении к сотруднику-консультанту составляет не более 15 минут.

3.2.4. Предоставление доступа к электронным базам данных в помещении Библиотеки включает в себя (в случае если Библиотека не является правообладателями баз данных):

- авторизацию получателя муниципальной услуги для доступа к базам данных;
- занесение специалистом библиотеки сведений о получателе муниципальной услуги в соответствующую базу данных;
- консультирование по методике эффективного поиска информации;
- пользование получателем баз данных.

3.2.5. Результатом предоставления доступа является получение библиографической информации из справочно-поискового аппарата и баз данных Библиотек МУК «Звенигородская ЦБС».

3.3. Сроки исполнения муниципальной услуги в помещениях Библиотеки:

Пользование справочно-поисковым аппаратом и базами данных получателем услуги осуществляется в режиме работы Библиотек, входящих в состав МУК «Звенигородская ЦБС». При наличии очереди на доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных (в том числе в электронном виде) в помещениях Библиотек непрерывное время пользования справочно-поисковым аппаратом и базами данных для получателя услуги ограничено до 1 часа.

3.4. Перечень оснований для приостановления либо отказа в

предоставлении муниципальной услуги:

- нарушение этикета и Правил поведения в общественных местах;
- чрезвычайные и непредотвратимые обстоятельства (непреодолимая сила, форс-мажор);
- технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с Интернет;
- если выполнение запроса получателя услуги противоречит нормам законодательства об авторском праве.

3.5. Требования к помещению и местам исполнения муниципальной услуги в помещениях Библиотеки.

3.5.1. Предоставление получателям услуги доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных осуществляется в помещениях Библиотек, которые расположены в удобном месте, с удобным входом и достаточным освещением; оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, укомплектованы средствами оказания первой медицинской помощи.

3.5.2. Помещения Библиотек МУК «Звенигородская ЦБС» соответствуют санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы, СанПинН 2.2.2/2.4.1340-03».

3.5.3. Места ожидания оборудованы мебелью.

3.5.4. Информация для получателей услуги в Библиотеках МУК «Звенигородская ЦБС» располагается на информационных стендах, и содержит информацию в соответствии с требованиями пункта 3.1.3. административного регламента. Информационный стенд располагается в заметном месте, максимально просматриваем и функционален.

3.5.5. Для получения услуги в электронном виде необходимо компьютерное оборудование, соответствующее следующим характеристикам: процессор не менее P3-1000 МГц, оперативная память не менее 256 МБ, Windows, Linux, web-браузер, Internet Explorer, Firefox».

3.6. Особенности выполнения административных процедур в электронной форме.

3.6.1. Доступ к получению услуги в электронной форме осуществляется через официальный сайт МУК «Звенигородская ЦБС» и/или локальную сеть Библиотек.

3.6.2. Справочно-поисковый аппарат Библиотек обновляется ежедневно. Базы данных, правообладателем которых библиотеки не является, обновляются по мере приобретения баз.

3.6.3. Поисковая система справочно-поискового аппарата и базы данных имеют возможность поиска по заглавию, автору, ключевому слову, предмету, году издания.

3.6.4. Автоматически сформированный ответ справочно-поискового аппарата и базы данных содержит следующие информационные поля: шифр издания, автор, заглавие, выходные данные, количество экземпляров, место хранения. Ответ может быть выведен на монитор компьютера или на бумажный носитель.

3.6.5. В электронном виде через сеть Интернет услуга предоставляется круглосуточно, ежедневно, бесплатно вне зависимости от географического расположения и типа транспортного канала пользователя, при условии, что скорость доступа пользователя в сеть Интернет не менее 256 кбит/с.

3.6.6. Директор МУК «Звенигородская ЦБС», предоставляющей услугу, письменным приказом назначает специалиста, ответственного за наполнение и

достоверность справочно-поискового аппарата и баз данных, и специалиста, ответственного за размещение справочно-поискового аппарата и баз данных в сети Интернет.

3.6.7. Специалист, ответственный за размещение справочно-поискового аппарата и баз данных в сети Интернет, обеспечивает круглосуточную доступность справочно-поискового аппарата и баз данных Библиотек МУК «Звенигородская ЦБС» в сети Интернет.

3.7. Порядок получения услуги в электронном виде через сеть Интернет

3.7.1. Через Интернет муниципальная услуга оказывается в электронном виде всем пользователям, если их количество не превышает 200 человек, одновременно. Процесс оказания услуги начинается при обращении пользователя на официальный сайт библиотеки, в раздел Каталог. Максимальный срок ожидания при полной загрузке сервера (более 200 запросов одновременно), составляет 5 минут.

3.7.2. Алгоритм необходимых действий для получения муниципальной услуги:

- в поисковом окне системы выбрать нужный каталог;
- ввести запрос в разделе "Область поиска"
- после автоматизированной обработки запроса сервер выдает сформированный ответ (выводит на экран соответствующую информацию об обнаружении или не обнаружении информации).

3.7.3. Получить консультацию по правилам поиска в справочно-поисковом аппарате Библиотеки можно выбрав раздел "Помощь".

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления услуги, осуществляется специалистами Библиотек МУК «Звенигородская ЦБС», ответственными за организацию работы по предоставлению услуги.

4.2. Персональная ответственность должностных лиц и специалистов МУК «Звенигородская ЦБС» закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства. Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль, устанавливается приказами по МУК «Звенигородская ЦБС».

4.3. Внешний контроль за полнотой и качеством предоставления услуги осуществляет Учредитель – Муниципальное образование «Городской округ Звенигород», функции и полномочия Учредителя от имени муниципального образования осуществляет Администрация городского округа Звенигород.

Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.4. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.5. Для проведения проверки полноты и качества предоставления услуги формируется комиссия. Результаты деятельности комиссии оформляются протоколом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

5. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых в ходе предоставления государственных услуг на основании настоящего Регламента

- 5.1. Получатель услуги имеет право обратиться с письменной жалобой (или в форме устного личного обращения к должностному лицу), на электронную почту МУК «Звенигородская ЦБС» по адресу bibl-zv@mail.ru о действии (бездействии) и решениях, осуществляемые в ходе предоставления услуги на основании настоящего Регламента
- 5.2. Действия (бездействие) и решения должностных лиц Библиотеки могут быть обжалованы у директора МУК «Звенигородская ЦБС».
- 5.3. Директор МУК «Звенигородская ЦБС» обеспечивает:
- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы;
 - по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов получателя услуги, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.
- 5.4. Ответ на жалобу подписывается директором МУК «Звенигородская ЦБС», его заместителем.
- 5.5. Письменная жалоба, поступившая на имя директора МУК «Звенигородская ЦБС», рассматривается в течение 15 дней со дня регистрации жалобы.
- 5.6. В случае поступления письменной жалобы, в которой содержатся оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи, директор МУК «Звенигородская ЦБС» или иное уполномоченное должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить получателю услуги, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.
- 5.7. В случае, если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается:
- если фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, а текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается получателю услуги, направившему жалобу.
- если в жалобе получателя услуги содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства. Директор МУК «Звенигородская ЦБС», иное уполномоченное должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с получателем услуги по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в адрес директора МУК «Звенигородская ЦБС». О данном решении уведомляется получатель услуги, направивший жалобу.
- 5.8. Действия (бездействие) и решения директора МУК «Звенигородская ЦБС», предоставляющей доступ к библиографической информации из государственных библиотечных фондов и информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав, могут быть обжалованы, в случаях, если ответ на жалобу не удовлетворил заявителя:
- В Муниципальном образовании «Городской округ Звенигород» (далее - Учредитель)
- 5.9. Получатель услуги в своей жалобе в обязательном порядке указывает:
- фамилию, имя, отчество;
 - почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
 - изложение сути жалобы;
 - личную подпись и дату.
- В случае необходимости в подтверждение своих доводов получатель услуги прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.
- 5.10. Учредитель обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости - с участием получателя услуги, направившего жалобу, или его законного представителя;
- вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в других государственных органах, органах местного

самоуправления, у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов получателя услуги, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.11. Ответ на жалобу подписывается представителем Учредителя.

Ответ на жалобу направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.12. Письменная жалоба, поступившая к Учредителю, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации жалобы.

В исключительных случаях Учредитель или его представители вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока ее рассмотрения получателя услуги, направившего жалобу.

5.13. В случае поступления письменной жалобы, в которой содержатся оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи, получатели жалобы вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить получателю услуги, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

5.14. В случае, если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

Если фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, а текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается получателю услуги, направившему жалобу.

Если в жалобе получателя услуги содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, Учредитель вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с получателем услуги по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в адрес Учредителя. О данном решении уведомляется получатель услуги, направивший жалобу.

5.15. Согласно пункту 1 статьи 256 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации гражданин вправе обратиться в суд с заявлением об оспаривании решений, действий (бездействия) органов государственной власти в течение трех месяцев со дня, когда ему стало известно о нарушении его прав и свобод.

Действия и решения организаций, предоставляющих доступ к электронной библиографической информации из государственных библиотечных фондов и информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги могут быть обжалованы получателем услуги в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Порядок подачи, порядок рассмотрения и порядок разрешения жалоб, направляемых в суды и арбитражные суды, определяются законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве и судопроизводстве в арбитражных судах