

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек,
базам данных»**

Раздел 1. ОБЩЕЕ ПОЛОЖЕНИЕ

Предмет регулирования

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее - Регламент) устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги.

1.2. Регламент устанавливает сроки и последовательность административных процедур, осуществляемых в ходе предоставления муниципальной услуги, порядок взаимодействия между должностными лицами, взаимодействия с заявителями.

Круг заявителей

1.3. К получателям муниципальной услуги относятся юридические и физические лица без ограничений, имеющие намерение получить доступ к справочно-поисковому аппарату библиотеки и базам данных (далее - СПА).

**Требования к порядку информирования
о предоставлении муниципальной услуги**

1.4. Информация о местах нахождения и графике работы МБУ «Централизованная библиотечная система г. Белогорска» (далее – Учреждение), предоставляющего муниципальную услугу, способы получения информации о местах нахождения и графиках работы, справочных телефонах, адресах электронной почты подразделений учреждения МБУ «ЦБС г. Белогорска», обращение в которые необходимо для предоставления муниципальной услуги, содержится в Приложении 1 к Регламенту.

1.5. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги, услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, доводится посредством:

- информационных стендов, расположенных в подразделениях «МБУ «ЦБС г. Белогорска» по адресам:

676850, Амурская область, г. Белогорск, ул. Малиновского, 18;

676853, Амурская область, г. Белогорск, ул. Никольское шоссе, 27А;

676856, Амурская область, г. Белогорск, ул. 9 Мая, 188;

- использования средств почтовой и телефонной связи;
- использования средств электронной почты bibliobelogorsk@vandex.ru;
- информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - сеть Интернет) на официальном сайте: <http://www.bibliobel.ru>.

Раздел 2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

Наименование муниципальной услуги

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

Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

2.2. Муниципальная услуга предоставляется муниципальным бюджетным учреждением «Централизованная библиотечная система г. Белогорска».

Описание результата предоставления муниципальной услуги

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- 1) обеспечение доступа к каталогам и картотекам, базам данных, имеющихся в Учреждении;
- 2) обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Срок предоставления муниципальной услуги

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги определяются в зависимости от используемого вида обращения:

1) при личном обращении в Учреждение, включая проведение всех необходимых административных процедур, срок не должен превышать 30 минут с момента обращения пользователя;

2) на Интернет-сайте Учреждения в разделе «Электронный каталог» - круглосуточно;

3) на Интернет-сайте Учреждения через раздел «Виртуальная справка» - в рабочее время согласно графику работы библиотеки, в срок не позднее 5 рабочих дней;

4) при информировании в форме ответов на обращения, полученные по электронной почте, ответ должен быть направлен на электронный адрес обратившегося в срок не позднее 5 рабочих дней с момента поступления обращения;

5) при поступлении письменного запроса на предоставление муниципальной услуги ответ на бумажном носителе (информационное письмо) направляется на почтовый адрес заявителя в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

2.5. Граждане, обратившиеся в Учреждение с целью получения муниципальной услуги, в обязательном порядке должны быть информированы специалистами об условиях отказа в предоставлении муниципальной услуги и о сроках выдачи результатов муниципальной услуги.

Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги

2.6. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с: Конституцией Российской Федерации («Российская газета», 25.12.1993 № 237); Гражданским кодексом Российской Федерации (часть четвертая) («Российская газета», 22.12.2006 № 289);

Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» («Российская газета», 17.01.1995 № 11-12),

Федеральным законом от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» («Российская газета», 17.01.1995, № 11-12);

Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» («Российская газета», 29.07.2006, № 165);

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 30.07.2010 № 168);

Постановлением Правительства Российской Федерации от 26.03.2016 № 236 «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг» (Официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 05.04.2016);

Законом Амурской области от 05.03.1997 № 150-ОЗ «О библиотечном деле» («Амурская правда», 12.03.1997, № 57-58);

Положением о министерстве культуры и национальной политики Амурской области, утвержденным постановлением губернатора Амурской области от 10.01.2018 № 1 (Официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>);

Настоящим административным регламентом.

Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителю

2.7. Для получения муниципальной услуги при обращении получателя услуги в Учреждение требуется прохождение процедуры регистрации с предоставлением персональных данных, оформления договора и читательского билета.

2.7.1. Для регистрации необходимо предъявить паспорт гражданина Российской Федерации.

2.7.2. Дети до 14 лет регистрируются на основании документа (паспорта), удостоверяющего личность их законных представителей и их поручительства.

Родители, опекуны, попечители, иные законные представители детей должны ознакомиться с «Правилами пользования библиотекой» и письменно (своей подписью в поручительстве) гарантировать их соблюдение.

2.7.3. Предоставление муниципальной услуги с использованием средств электронной почты, средств почтовой и телефонной связи, путем использования сети Интернет осуществляется без представления заявителем документов.

Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги

2.8. Для получения муниципальной услуги от заявителей не требуется предоставление документов (бланков, форм обращений и иных документов), которые находятся в распоряжении органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

Указание на запрет требовать у заявителя предоставления документов

2.9. Запрещается требовать от заявителя:

1) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

2) представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении 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 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Амурской области, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в перечень документов, определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию по собственной инициативе;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной 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 перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.10. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не имеется.

Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.11. Основаниями для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги при личном обращении являются:

- 1) отсутствие свободных рабочих мест в читальных залах;
- 2) несоблюдение получателем услуги Правил пользования библиотеками;
- 3) возникновение в библиотеках чрезвычайной ситуации, препятствующей работе по предоставлению муниципальной услуги.

2.11.1. Основаниями для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги при обращении по телефону, по почте, через сайт или по электронной почте являются:

- 1) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию;
- 2) в запросе не указан почтовый адрес, адрес электронной почты для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с заявителем;
- 3) запрашиваемая информация не связана с деятельностью данного учреждения по предоставлению муниципальной услуги;
- 4) несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;
- 5) обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- 6) завершение установленной законом процедуры ликвидации учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, решение о которой принято учредителем.

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах)

2.12. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для получения муниципальной услуги, в том числе сведения о документах, отсутствуют.

Порядок, размер и основания взимания платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги

2.13. Муниципальная услуга предоставляется заявителю бесплатно.

Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги

2.14. Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрено.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления таких услуг

2.15. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата муниципальной услуги при личном обращении в Учреждение не должен превышать 40 минут.

Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме

2.16. Регистрация запроса осуществляется в день его поступления в Учреждение при обращении лично.

2.17. В случае если запрос подан в электронной форме, Учреждение не позднее рабочего дня, следующего за днем подачи заявления, направляет заявителю электронное сообщение о принятии либо об отказе в принятии запроса.

2.18. Регистрация запроса осуществляется в порядке, предусмотренном в разделе 3 настоящего Регламента.

Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги, в том числе к обеспечению доступности указанных объектов для инвалидов, в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

2.19. В помещениях, в которых предоставляется муниципальная услуга, обеспечиваются:

1) соответствие санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам противопожарной безопасности;

2) создание инвалидам следующих условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

- условия для беспрепятственного входа в здания и выхода из них для предоставления муниципальных услуг для инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) (далее - инвалидов);
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи;
- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к муниципальным услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

- оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий;

- оказание иной необходимой помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальных услуг наравне с другими лицами;

3) помещения должны иметь места для ожидания, информирования, приема заявителей.

Места ожидания обеспечиваются стульями, кресельными секциями, скамьями (банкетками);

4) помещения должны иметь туалет со свободным доступом к нему в рабочее время;

5) места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами;
- столами (стойками) с канцелярскими принадлежностями для оформления документов, стульями.

Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации заявителями, в том числе заявителями с ограниченными возможностями.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.20. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

1) возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;

2) возможность либо невозможность получения муниципальной услуги в любом территориальном подразделении органа, предоставляющего муниципальную услугу, по выбору заявителя;

3) удовлетворенность результатом оказания муниципальной услуги, условиями ожидания приема, вниманием персонала;

4) отсутствие нарушений сроков рассмотрения запросов заявителей.

Раздел 3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ), ТРЕБОВАНИЙ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТЕЙ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ) В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

Перечень административных процедур

3.1. Предоставление юридическим и физическим лицам муниципальной услуги при личном обращении включает в себя следующие административные процедуры:

- регистрацию (перерегистрацию) заявителя (при необходимости) либо отказ в регистрации;
- консультирование по использованию справочно-поискового аппарата и базам данных (далее – СПА) Учреждения;

- предоставление доступа к СПА Учреждения.
- 3.1.1. При обращении через раздел «Виртуальная справка» на сайте Учреждения:
- прием, первичная обработка и регистрация обращения о предоставлении информации, в течение 1 рабочего дня;
 - подготовка и направление заявителю информации или мотивированного отказа в предоставлении информации, в течение 5 рабочих дней.
- 3.1.2. При обращении по электронной почте:
- прием, первичная обработка и регистрация обращения о предоставлении информации, в течение 1 рабочего дня;
 - подготовка и направление заявителю информации или мотивированного отказа в предоставлении информации, в течение 5 рабочих дней.
- 3.1.3. При обращении на бумажном носителе по почте:
- прием, первичная обработка и регистрация обращения о предоставлении информации, в течение 1 рабочего дня;
 - подготовка и направление заявителю информации или мотивированного отказа в предоставлении информации, в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

Прием, первичная обработка и регистрация обращения о предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных

3.2. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является поступление в Учреждение обращения заявителя о предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

Обращение может поступить одним из следующих способов:

- 1) при личном обращении в Учреждение или по телефону;
- 2) почтовым отправлением или по электронной почте;
- 3) на официальном сайте <http://www.bibliobel.ru>.

3.3. Предоставление информации о доступе к справочно-поисковому аппарату, базам данных Учреждения по устным запросам заявителей, поступившим при личном обращении либо по телефону, осуществляется по адресу и телефону Учреждения.

3.4. Результатом исполнения административной процедуры является принятие Учреждением устного обращения о предоставлении информации.

3.5. Предоставление информации о доступе к справочно-поисковому аппарату, базам данных Учреждения по запросам заявителей, поступившим почтовой связью или по электронной почте, осуществляется по почтовым или электронным адресам Учреждения.

3.6. Письменное обращение заявителя оформляется в свободной форме с указанием электронного или почтового адреса, по которому нужно направить запрашиваемую информацию.

3.7. При первичной обработке письменного обращения специалист Учреждения:

- 1) проверяет правильность адресования и целостность упаковки (ошибочно доставленная корреспонденция возвращается без вскрытия конверта на почту);
- 2) вскрывает конверт, проверяет наличие в нем документов, скрепляет обращение с конвертом;
- 3) при получении обращения, нестандартного по весу, размеру, форме, имеющего неровности по бокам, заклеенного липкой лентой, имеющего странный запах и цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), передает, не вскрывая конверт, директору Учреждения для принятия решения об извещении правоохранительных органов.

3.8. Электронная почта просматривается специалистом Учреждения не менее двух раз в день. Поступившее на адрес электронной почты обращение распечатывается и регистрируется аналогично поступившим обращениям на бумажном носителе.

3.9. Обращения на сайте просматриваются специалистом Учреждения не менее двух раз в день. Поступившее на сайт обращение распечатывается и регистрируется аналогично поступившим обращениям на бумажном носителе.

3.10. Письменное обращение, в том числе в форме электронного документа, подлежит обязательной регистрации в день поступления обращения в Учреждения. Регистрация обращений производится в день поступления до 17 часов, в пятницу и предпраздничные дни - до 15 часов. Обращения, поступившие позже указанного времени, регистрируются датой следующего рабочего дня.

Подготовка и направление заявителю информации или мотивированного отказа в предоставлении информации

3.11. Основанием для начала исполнения процедуры является поступление обращений от специалиста Учреждения, ответственного за прием и регистрацию входящей корреспонденции, специалисту, ответственному за подготовку информации.

3.12. Специалист Учреждения, ответственный за подготовку информации, осуществляет подготовку ответа в доступной для восприятия заявителя форме, содержание которой максимально полно отражает объем запрашиваемой информации и передает на подпись должностному лицу Учреждения, ответственному за подготовку ответа на обращение заявителя о предоставлении информации.

В ответе на письменное обращение заявителя указывается должность, фамилия, имя и отчество, а также номер телефона для справок должностного лица Учреждения, осуществляющего подготовку ответа.

Ответ на обращение направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

3.13. В случае наличия оснований для отказа в предоставлении информации специалист Учреждения, ответственный за подготовку информации, осуществляет подготовку обоснованного отказа в предоставлении информации в доступной для восприятия заявителя форме, содержание которой максимально полно отражает основания для отказа в предоставлении информации и передает на подпись должностному лицу Учреждения, ответственному за подготовку ответа на обращение заявителя о предоставлении информации.

3.14. Результатом исполнения административной процедуры является подготовка ответа на обращения заявителя и предоставление запрашиваемой им информации.

3.15. Максимальный срок исполнения процедуры составляет 5 дней.

Порядок осуществления административных процедур в электронной форме, в том числе с использованием сайта

3.16. Заявление о предоставлении муниципальной услуги может быть подано посредством:

- 1) электронной почты;
- 2) через раздел сайта «Виртуальная справка».

3.17. Подача заявления о предоставлении муниципальной услуги по электронной почте и через раздел сайта «Виртуальная справка» осуществляется в свободной форме.

3.18. Информирование о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется путем направления уведомления на электронный адрес заявителя, указанный в заявлении о предоставлении муниципальной услуги.

3.19. Получение заявителем результата предоставления муниципальной услуги осуществляется также путем направления на электронный адрес заявителя образца документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, либо направления уведомления о необходимости явиться для подписания и/или получения документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

Раздел 4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ РЕГЛАМЕНТА

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется руководителем и должностными лицами Учреждения, ответственными за предоставление муниципальной услуги, на постоянной основе, а также путем проведения плановых и внеплановых проверок по соблюдению и исполнению положений настоящего регламента.

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. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляет Учреждение и включает в себя:

- 1) проведение проверок;
- 2) выявление и устранение нарушений прав заявителей;
- 3) рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на действия (бездействие) ответственных лиц за предоставление муниципальной услуги.

Периодичность проведения проверок устанавливается приказом Учреждения.

Результаты проверок оформляются актом проверки, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Ответственность должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги

4.3. Должностные лица Учреждения в случае выявления нарушений прав заявителей привлекаются к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

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

4.4. Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется в форме контроля за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений должностными лицами, путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами Учреждения нормативных правовых актов, а также положений Регламента.

4.5. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется посредством открытости деятельности

Учреждения при предоставлении муниципальной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и возможности досудебного рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения муниципальной услуги.

Раздел 5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги

5.1. Заявитель вправе обжаловать решения и действия (бездействия), принятые в ходе предоставления муниципальной услуги Учреждения, предоставляющим муниципальную услугу, его должностных лиц в досудебном (внесудебном) порядке.

Организации, уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

5.2. В случае обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц жалоба подается для рассмотрения в муниципальное казенное учреждение «Управление культуры Администрации г. Белогорск» в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме или по почте.

Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием сайта

5.3. Информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц осуществляется посредством размещения информации:

- 1) на стендах в местах предоставления муниципальных услуг;
- 2) на официальном сайте учреждения.

5.4. Консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц, возможно в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц

5.5. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения, его должностных лиц регулируется статьями 11.1-11.3 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Информация о местах нахождения и графиках работы, способов получения информации о местах нахождения и графиках работы, справочных телефонах, адресах электронной почты подразделений учреждения МБУ «ЦБС г. Белогорска», обращение в которые необходимо для предоставления муниципальной услуги

1. Местонахождение подразделений и их почтовые адреса:

- Центральная городская библиотека им. М. Горького:
ул. Малиновского, 18, г. Белогорск, 676850.
Электронный адрес: bibliobelogorsk@yandex.ru
Справочные телефоны: (41641) 2-72-00, 8(924)-447-27-51.
Адрес официального сайта: bibliobelogorsk@yandex.ru.

График работы:

Вторник-пятница: с 9.00 до 18.00,
Суббота-воскресенье: с 9.00 до 17.00,
Выходной день: понедельник,
Последняя среда месяца: санитарный день.

- Библиотека-филиал № 2 им. А.С. Пушкина:
ул. Никольское шоссе, 27 "А", г. Белогорск, 676853.
Электронный адрес: bibliof2@yandex.ru.
Справочные телефоны: 8(924)-447-27-46.
Адрес официального сайта: bibliobel.ru.

График работы:

Вторник-пятница: с 9.00 до 18.00,
Суббота: с 9.00 до 17.00,
Выходные дни: воскресенье, понедельник,
Последняя пятница месяца: санитарный день.

- Библиотека-филиал № 6:
ул. 9 Мая, 188, г. Белогорск, 676856.
Электронный адрес: f6-cbsbelogorsk@yandex.ru.
Справочные телефоны: 8(924)-447-27-48.
Адрес официального сайта: bibliobel.ru.

График работы:

Вторник-пятница: с 9.00 до 18.00,
Суббота: с 9.00 до 17.00,
Выходные дни: воскресенье, понедельник,
Последняя среда месяца: санитарный день

2. Информирование о местах нахождения и графиках работы, справочных телефонах, адресах электронной почты подразделений учреждения МБУ «ЦБС г. Белогорска», обращение в которые необходимо для предоставления муниципальной услуги, производится:

- по телефону;

- по письменным обращениям;
- по электронной почте;
- на сайте библиотеки;
- посредством личного обращения в библиотеки.