



**АДМИНИСТРАЦИЯ
МИЛЬКОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
КАМЧАТСКОГО КРАЯ**

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

27.02.2025 № П-140
с. Мильково

«Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки » на территории Мильковского муниципального округа Камчатского края

В соответствии с Бюджетным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (в редакции от 01.01.2025), Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в редакции от 08.08.2024), в целях упорядочения предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки», руководствуясь статьями 41,43,54 Устава Мильковского муниципального округа,

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» на территории Мильковского муниципального округа Камчатского края, согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Обнародовать настоящее постановление путем его опубликования в периодическом печатном издании газета «Мильковские новости» и разместить на сайте Мильковского муниципального округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального обнародования.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Мильковского муниципального округа А.Н. Лысака.

Глава Мильковского
муниципального округа

Н.В. Сепко



ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат 00DB121C619BC22CD1C7545C564A5369A4

Владелец **Сепко Николай Владимирович**

Действителен с 08.02.2024 по 03.05.2025

Приложение к постановлению
администрации Мильковского
муниципального округа

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
"Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки" на территории Мильковского муниципального
округа Камчатского края

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента предоставления муниципальной услуги

Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки" на территории Мильковского муниципального округа Камчатского края (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги, определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги Муниципальным бюджетным учреждением "Мильковская библиотечная система" (далее - Учреждение).

1.2. Круг заявителей

1.2.1. Пользователями муниципальной услуги (далее - Заявитель, Пользователь) являются физические лица, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политического убеждения, отношения к религии, имеющие намерение получить услугу, а также юридические лица.

1.2.2. От имени Заявителя могут действовать их полномочные представители, которыми являются лица, представляющие интересы Заявителя в соответствии с доверенностью (далее - Представитель заявителя).

1.2.3. Пользователи библиотек, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и физических недостатков, обслуживаются библиотекарями на дому.

1.3. Требования к информационному обеспечению предоставления услуги

1.3.1. Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления муниципальной услуги Заявитель (Представитель заявителя) обращается в Учреждение лично, посредством телефонной связи, в электронной форме.

1.3.2. Консультация по вопросам предоставления муниципальной услуги проводятся специалистами Учреждения.

1.3.3. Справочная информация о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, об адресе официального сайта, а также об адресах электронной почты уполномоченного органа размещается на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (kniga-mil@yandex.ru), также на официальном сайте администрации Мильковского

муниципального округа Камчатского края (далее-Администрация) (www.milkovoadm.ru);

1.3.4. Информация о муниципальной услуге размещается:

- на информационных стендах, размещенных в Учреждении;
- на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

1.3.5. Размещаемая информация содержит:

- порядок обращения за получением муниципальной услуги;
- текст Административного регламента;
- сроки предоставления муниципальной услуги;
- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;
- порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги;
- порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых и принимаемых специалистами Учреждения, в ходе предоставления муниципальной услуги.

1.3.6. Основными требованиями к информированию Заявителей (Представителей заявителей) являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования;
- удобство и доступность получения информации.

1.3.7. При необходимости получения консультаций Заявитель (Представитель заявителя) обращается в Учреждение. Консультации по процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется:

- в устной форме при личном обращении;
- посредством телефонной связи;
- по электронной почте.

Все консультации являются бесплатными.

1.3.8. Требования к форме и характеру взаимодействия специалистов Учреждения с Заявителями (Представителями заявителей);

- при консультировании посредством телефонной связи специалист Учреждения представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса. Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат;

- по завершении консультации специалист Учреждения должен кратко подвести итог разговора и перечислить действия, которые следует предпринять Заявителю (Представителю заявителя);

- специалист Учреждения при ответе на телефонные звонки и электронные обращения заявителей (представителей заявителей) обязан в максимально вежливой и доступной форме предоставлять исчерпывающую информацию;

- индивидуальное устное информирование каждого Заявителя (Представителя заявителя) специалистами Учреждения осуществляется не более 20 минут.

Специалист Учреждения не вправе осуществлять информирование, выходящее за рамки стандартных процедур и условий предоставления муниципальной услуги и влияющее прямо или косвенно на решения заявителей (представителей заявителей).

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги: "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки" на территории Мильковского муниципального округа Камчатского края.

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляет - Муниципальное бюджетное учреждение "Мильковская библиотечная система" на территории Мильковского муниципального округа Камчатского края.

2.2.2. Учреждение находится в подведомственном подчинении Администрации Мильковского муниципального округа Камчатского края (далее – Администрация).

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является удовлетворение информационных потребностей пользователя и содействие в получении наиболее полного объема необходимой информации.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги:

2.4.1. Муниципальная услуга предоставляется в соответствии с графиком работы библиотек, осуществляющих обслуживание пользователей.

2.4.2. На оказание справочной и консультационной помощи пользователям библиотеки в поиске и выборе источника информации отводится не более 20 минут на одну услугу.

2.4.3. На обслуживание одного пользователя библиотеки отводится не более 15 минут.

2.4.4. Предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда по абонементу производится на срок 14 дней со дня выдачи для детей и взрослых пользователей (с возможностью продления до 2-х сроков), в читальном зале - в течение рабочего дня со дня выдачи.

2.4.5. В случае возникновения чрезвычайных и непредвиденных обстоятельств непреодолимой силы срок предоставления муниципальной услуги составляет 5 рабочих дней с момента прекращения действия данных обстоятельств.

2.4.6. В случае изменения расписания работы Учреждения получатели услуги должны быть публично извещены об изменении расписания работы (дней и часов работы) не менее чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений (за исключением чрезвычайных ситуаций).

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги.

2.5.1. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещен на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. В перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем, входят:

1) документ, удостоверяющий личность (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени,

отчестве, месте регистрации).

2) несовершеннолетние пользователи в возрасте до 14 лет на основании свидетельства о рождении ребенка и паспорта одного из родителей или законного представителя. Если в паспорт законного представителя вписаны данные ребенка, то Свидетельство о рождении ребенка не требуется.

3) при обращении в письменной форме (электронно или почтой) заявление принимается в произвольной форме с учетом требований, предъявляемых к обращениям граждан в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

4) для получения муниципальной услуги юридическим лицам необходимо предъявить:

- доверенность на представление интересов юридического лица;
- удостоверение личности (паспорт или иной официальный документ, содержащий фотографию, фамилию, имя, отчество, сведения о месте регистрации) представителя интересов юридического лица при первичном обращении или перерегистрации.

2.6.2. Запрещено требовать от Заявителя (Представителя заявителя):

- предоставление документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги:

- представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам местного самоуправления организации, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в ч. 6 ст. 7 Федерального закона N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

- предоставления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных п. 4 ч. 1 ст. 7 Федерального закона N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

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

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

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

2.8.1. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.8.2. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- нахождение документа в режиме недоступности (в связи с проведением

ремонтных работ, перемещением фондов, складированием фондов в связи с недостатком площадей, нахождение документов во временном пользовании у другого пользователя);

- нахождение получателя муниципальной услуги в социально неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность), в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения; в одежде с выраженными следами грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества Учреждения и других пользователей;

- пользователь нарушил Правила пользования Учреждения.

- технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с информационно-телекоммуникационной сетью "Интернет";

- чрезвычайные и непредотвратимые при данных условиях обстоятельства (непреодолимая сила);

- ликвидация Учреждения.

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги

Максимальное время ожидания при обращении за предоставлением муниципальной услуги (оформление формуляра читателя) не должно превышать 15 минут.

Максимальное время при получении результата предоставления муниципальной услуги (удовлетворение информационных потребностей пользователя и содействие в получении наиболее полного объема необходимой информации) не должно превышать 30 минут.

2.11. Срок и порядок регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги:

Максимальный срок регистрации заявления (обращения) о предоставлении муниципальной услуги составляет не более 10 минут.

В случае отказа в предоставлении муниципальной услуги заявителю - отправляется мотивированный отказ на бланке произвольной формы.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга:

2.10.1. Учреждение должно быть размещено в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданиям очищаются от снега и льда.

2.10.2. Вход в здания и помещения должны быть приспособлены для обслуживания инвалидов.

2.10.3. Здания и помещения должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания, средствами связи, системой навигации, указателями о направлениях передвижения людей внутри здания, системами охранно-пожарной сигнализации, звукового оповещения об опасности, первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений библиотеки.

2.10.4. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой Услуги (запыленности, загрязненности, шума, температурный режим и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНИПы).

2.10.5. Помещения должны быть оборудованы предметами библиотечной мебели (стеллажи, витрины, кафедры, каталожные ящики, столы, стулья и т.д.), мебелью для зон отдыха, средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой Услуги.

2.10.6. Помещения должны быть оборудованы специальными автоматизированными рабочими местами для получателей услуги и консультации для предоставления во временное пользование документов в электронной форме, получения информации о наличии в фонде конкретного документа и о составе фонда библиотеки путем самостоятельного поиска по электронному каталогу.

2.10.7. Учреждение должно иметь доступ к сети интернет, лицензионное программное обеспечение, обеспечивающее создание, хранение, передачу, использование и защиту информации.

2.11. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.11.1. Основными показателями доступности предоставления муниципальной услуги является:

- наличие полной и понятной информации о порядке, сроках и ходе предоставления муниципальной услуги на информационных стендах, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";
- обеспечение беспрепятственного доступа к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;
- удобство информирования Заявителя (Представителя заявителя) о ходе предоставления муниципальной услуги, а также получения результата предоставления муниципальной услуги;
- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

2.11.2. Основными показателями качества предоставления муниципальной услуги является:

- своевременность предоставления муниципальной услуги в соответствии со стандартом ее предоставления, установленным Административным регламентом;
- отсутствие жалоб на действия (бездействия) сотрудников и их некорректное (невнимательное) отношение к заявителям (представителям заявителей);
- удовлетворенность заявителей сроками предоставления муниципальной услуги.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- обслуживание в режиме абонемента;
- обслуживание в режиме читального зала;
- в нестационарная форма обслуживания;
- удаленное обслуживание посредством официального сайта, электронной

почты.

3.1. Обслуживание в режиме абонементов.

3.1.1. Гражданин, имеющий постоянную прописку, впервые обратившийся в библиотеку и желающий воспользоваться услугами библиотеки, предоставляет библиотекарю паспорт. Библиотекарь на основании паспорта оформляет формуляр читателя (приложение N 1 к настоящему Регламенту). Формуляр читателя является документом, содержащим краткие сведения о пользователе (Ф.И.О., дата рождения, адрес проживания, контактный телефон), а также содержит информацию о дате и факте выдачи документов из фондов библиотеки и приема их библиотечным работником.

3.1.2. На абонементе пользователь самостоятельно выбирает книги или обращается за помощью к библиотекарю.

3.1.3. Согласно Правилам пользования библиотекой пользователь вправе получить до пяти экземпляров печатных документов и экземпляров периодических изданий сроком до 14 дней. По истечении 14 дней пользователь обязан продлить срок или сдать взятые документы.

3.1.4. Пользователь расписывается за каждый полученный экземпляр в читательском формуляре. При возврате изданий в библиотеку расписки пользователя в его присутствии погашаются подписью библиотекаря.

3.1.5. В случае нарушения срока пользования документами библиотекарь напоминает пользователю письменно или по телефону о необходимости возврата данных документов.

3.1.6. Формуляр читателя на руки пользователю не выдается. Срок хранения формуляра читателя пять лет.

3.1.7. Время обслуживания на абонементе одного пользователя при первичном посещении составляет не более 15 минут, при последующих посещениях не более 10 минут.

3.2. Обслуживание в режиме читального зала.

3.2.1. Обслуживание в режиме читального зала предусматривает выдачу и доступ к печатному и электронному документу и базам данных для использования в помещении библиотеки в ее рабочее время.

3.2.2. Согласно предъявленному документу на гражданина заводится формуляр читателя, в котором пользователь ставит подпись, подтверждающую ознакомление с Правилами пользования библиотекой, Положением о платных услугах. Срок хранения формуляра читателя - три года.

3.2.3. Согласно Правилам пользования библиотекой в читальном зале пользователь за одно посещение может заказать неограниченное количество печатных документов и периодических изданий.

3.2.4. За каждый выданный экземпляр пользователь расписывается в формуляре читателя.

При возврате печатных документов и периодических изданий расписки пользователя в его присутствии погашаются подписью библиотекаря.

3.2.5. Время обслуживания в читальном зале составляет не более 10 минут.

3.3. В нестационарная форма обслуживания.

3.3.1. При оказании муниципальных услуг вне стационара порядок предоставления муниципальных услуг определяется Положением об организации в

нестационарного библиотечного обслуживания.

3.3.2. Услугами в нестационарного обслуживания могут воспользоваться граждане, которые не имеют возможности посещать стационарную библиотеку (лица, с ограниченными возможностями здоровья, инвалиды). Для обслуживания этих категорий граждан доставка литературы осуществляется на дом или в учреждения, где открывается пункт выдачи документов.

3.3.3. По согласованию с библиотекой пользователь вправе оформить доверенность на доставку документов через доверенное лицо (Приложение N 2).

3.3.4. Предоставление услуги осуществляется посредством исполнения следующей процедуры:

- пользователь может обратиться в библиотеку лично по телефону. В случае отсутствия у пользователя телефонной связи его просьбу о предоставлении услуги имеют право передать в устной форме его родственники, социальные работники;

- при первом посещении пользователя на дому или в учреждении библиотекарь оформляет формуляр читателя на основании документа, удостоверяющего личность, в котором пользователь ставит подпись, подтверждающую ознакомление с Правилами пользования библиотекой, Положением о платных услугах;

- библиотекарь записывает заказанные документы в формуляр читателя, где пользователь расписывается за каждый из них;

- возврат печатных документов, периодических изданий производится при посещении пользователя на дому или в учреждении библиотекарем. При возврате печатных документов, периодических изданий расписка пользователя в его присутствии погашается подписью библиотекаря.

3.4. Удаленное обслуживание

3.4.1. Пользователь вправе устно или письменно посредством официального сайта библиотеки, электронной почты адресовать запрос библиотекарю по интересующей его теме.

3.4.2. Библиотекарь производит поиск документов и подготавливает список документов, имеющихся в фонде библиотеки, или расширенный список документов, имеющихся по запрашиваемой теме в фонде библиотек района, региона, страны.

3.4.3. Время поиска и формирования списка документов зависит от сложности запроса и составляет в среднем от 10 минут до 30 минут.

3.5. Прием и регистрация документов

3.5.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры приема и регистрации документов является личное обращение Заявителя в Учреждение, письменное обращение Заявителя в Учреждение либо поступление запроса в Учреждение по телефону.

3.5.2. При личном обращении пользователя:

- 1) прием и регистрация пользователей на основании представленных документов, согласно п. 2.6.1. настоящего Регламента;

- 2) ознакомление с Правилами пользования библиотекой и другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность;

- 3) оформление читательского билета (формуляра) с личной подписью заявителя;

- 4) анализ тематики запроса, консультационная помощь в поиске и выборе источников информации;

- 5) выдача результата предоставления услуги или мотивированный отказ в выдаче.

6) предоставление услуги при личном обращении заявителя осуществляется в часы работы Учреждения.

3.5.3. Каждая административная процедура, указанная в настоящем подпункте административного регламента, выполняется работником в течение не более 20 минут.

3.5.4. При письменном обращении пользователя:

1) регистрация письменного запроса в тетрадь учета справок, выполняется в течение 10 минут с момента поступления запроса;

2) оформление читательского билета (формуляра) - выполняется в течение 10 минут с момента поступления запроса;

3) анализ тематики запроса и подготовка ответа на запрос;

4) направление ответа на запрос заявителя;

5) ответ на письменный запрос пользователей муниципальной услуги направляется почтой, в т.ч. электронной почтой, или по факсу в адрес получателя муниципальной услуги в срок, не превышающий 10 дней со дня обращения.

3.5.5. При обращении пользователя по телефону:

1) при ответах на телефонные обращения сотрудники Учреждения информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании библиотеки, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

3.5.6. Запросы и обращения, поступившие в Учреждение в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом для письменных обращений.

3.5.7. Результатом административной процедуры является получение запроса от заявителя, содержащего необходимые сведения для поиска и предоставления документа во временное пользование.

3.5.8. В случае если запрашиваемая информация отсутствует в Учреждении, пользователю представляется информация о месте ее получения или даются рекомендации по ее поиску.

4. Порядок и формы контроля над предоставлением муниципальной услуги

4.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется Администрацией.

4.2. Текущий контроль за предоставлением муниципальной услуги, соблюдением и исполнением положений Административного регламента, и иных нормативно-правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется руководителем Учреждения, ответственным за организацию работы учреждения по предоставлению услуги.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок:

- полноты и качества исполнения муниципальной услуги,
- выявления нарушений прав потребителей муниципальной услуги;
- рассмотрения, своевременного принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих

5.1. Действия (бездействие) должностных лиц по предоставлению

муниципальной услуги могут быть обжалованы Заявителем в досудебном порядке. Предметом обжалования могут быть действия (бездействия) и решения, нарушающие права и свободы заявителя.

5.2. При получении заявления об обжаловании заявителю выдается уведомление о принятии заявления, содержащее координаты должностного лица (фамилия, имя, отчество, телефон), а также дату принятия решения о рассмотрении заявления. Заявление рассматривается на предмет правильности оформления в присутствии Заявителя, в случае наличия ошибок Заявитель может исправить их незамедлительно.

5.3. Заявление (претензия, жалоба), подаваемое в письменной форме, в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" должно содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

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

- подпись подавшего его физического лица или руководителя юридического лица.

5.4. По результатам рассмотрения заявления принимается решение об удовлетворении либо об отказе в удовлетворении требований автора обращения.

Письменный ответ направляется Заявителю не позднее 30 дней со дня регистрации письменного обращения. Положения настоящего пункта не распространяются на сроки рассмотрения жалобы, которые регулируются федеральным законодательством и пунктом 5.5 настоящего Регламента.

В случае если по заявлению требуется провести проверку, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения заявления автор обращения уведомляется письменно, с указанием причин продления.

5.5. Письменный ответ с указанием причин отказа в рассмотрении жалобы направляется заявителю не позднее 15 дней с момента ее получения, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в

случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Ответ на жалобу не дается в следующих случаях:

- отсутствует фамилия лица, направившего заявление, и (или) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в заявлении нет сведений об обжалуемом действии, бездействии, решении (в чем выразилось, кем принято);
- если в заявлении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угроза жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- если текст письменного заявления не поддается прочтению.

5.6. В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в жалобе на действия (бездействие) и решения должностных лиц, ответственных за выполнение административного действия, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги, виновное должностное лицо привлекается к ответственности.

5.7. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) должностного лица и решения, принятые в ходе предоставления услуги, в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством.

5.8. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы, признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалобы, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение N 1
к административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
"Библиотечное, библиографическое и
информационное обслуживание
пользователей библиотеки"

Форма читательского формуляра

Формуляр читателя						Заметки библиотекаря
N						
год						
Фамилия _____ Имя, отчество _____ Год рождения _____ Образование _____ Профессия _____ Место работы _____ Индекс, служебный адрес, телефон _____ _____ Учебное заведение (если учится) _____ _____ Индекс, домашний адрес, телефон _____ _____ Паспорт: серия _____ N _____ Кем выдан и когда _____ _____ Состоит читателем библиотеки с _____ _____ Правила библиотеки обязуюсь выполнять _____ _____ Подпись читателя _____						

Форма вкладыша в формуляр

[illegible]

Приложение N 2
к административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
"Библиотечное, библиографической и
информационное обслуживание
пользователей библиотеки"

Образец доверенности

Я _____
проживающая(ий) _____
паспорт _____

доверяю _____
проживающей (ему) по адресу _____
паспорт _____

место работы _____
получать и сдавать документы в _____
МБУ "Мильковская библиотечная система"

дата, подпись _____