

Утвержден
Постановлением Главы администрации
Чесменского муниципального района
Т. В. Жморщук
от 18.07.2022г. № 12-р

**Административный регламент
по предоставлению
муниципальной услуги
«Библиотечное,
библиографическое и
информационное обслуживание
пользователей библиотеки»**

**Административный регламент
по предоставлению муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент исполнения муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее – Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальных услуг и определяет порядок и стандарт предоставления услуги, а также сроки и последовательность её оказаний (административных процедур) при осуществлении полномочий по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей.

1.2. Потребителями (пользователями) муниципальной услуги являются: любые физические и юридические лица (в лице их уполномоченных представителей), в том числе:

-российские, иностранные граждане и лица без гражданства;

-организации и общественные объединения;

Органы государственной власти, местного самоуправления.

1.3. Информацию о муниципальной услуге можно получить в Муниципальном казенном учреждении культуры Централизованная библиотечная система (далее МКУК ЦБС) Чесменского муниципального района, расположенном по адресу (администрация МКУК ЦБС): 457220, Челябинская область, Чесменский район, с.Чесма, ул. Ленина, д. 67, помещение 1.

на сайте МКУК ЦБС – <http://bibliochesma.eps74.ru>

на сайте Администрации Чесменского района – <http://chesmamr74.ru/>

E-mail - bibliochesma@mail.ru

Часы работы администрации МКУК ЦБС:

понедельник- пятница 8.30 – 17.12

перерыв 12.30 – 14.00

выходные дни: суббота, воскресенье

а также по телефону (835169)2-17-04

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги.

2.1.1. Наименование муниципальной услуги: «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживания пользователей».

2.2. Наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

2.2.1. Услугу предоставляет Муниципальное казенное учреждение культуры Централизованная библиотечная система Чесменского муниципального района и его структурные подразделения, справочная информация о которых изложена в **Приложении № 1** к настоящему Регламенту.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

- свободный и равный доступ получателей муниципальной услуги к библиотечно-библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотек МКУК ЦБС;
- выдача во временное пользование документа, копии документа по требованию, либо мотивированный отказ в выдаче документа, копии документа по требованию;
- предоставление библиографического описания, библиографического списка документов в соответствии с запросом пользователя в виде печатного или электронного документа (заполненное требование, список);
- предоставление фактографической информации: в устном, печатном или электронном виде. Результат должен содержать: изложение факта, его описание (в соответствии с запросом пользователя), источник информации о факте;
- предоставление библиографической и полнотекстовой информации в открытом доступе на сайте МКУК ЦБС для удаленных пользователей;
- обучение пользованию справочно-библиографическим аппаратом – алгоритму поиска конкретных документов, документов по теме, фактической информации, формирование списка литературы, поиск в базах данных;
- организация книжных выставок, проведение культурно-просветительских мероприятий, читательских акций, конкурсов, конференций и других мероприятий с целью продвижения чтения, повышения информационной культуры, организации досуга и популяризации различных областей знаний.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Предоставление муниципальной услуги непосредственно в помещении библиотеки на традиционных (бумажных) носителях и в электронном виде, осуществляется в соответствии с режимом работы библиотек (**Приложение № 1**) сразу в момент обращения;

2.4.2. Срок предоставления муниципальной услуги – не более 30 дней.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации (с изменениями и дополнениями):

- Законом РФ от 09.10.1992г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изменениями и дополнениями);
- Федеральным законом от 29.12.1994г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (с изменениями и дополнениями);
- Федеральным законом от 27.07.2006г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом от 09.02.2009г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов местного самоуправления»;
- Федеральным законом от 29.12.1994г. № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Федеральным законом от 24.07.1998г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 24.11.1995г. № 181 «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 25.07.2002г. «О противодействии экстремистской деятельности»;
- Федеральным законом от 29.12.2010г. № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред здоровью и развитию»;
- Национальным стандартом РФ ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества» (утвержден Постановлением Госстандарта РФ от 28.07.2003 № 253-ст, дата введения 01.07.2004г.);
- ГОСТ 7.20-2000 «Библиотечная статистика»;
- Модельным стандартом деятельности публичной библиотеки (новая редакция 22.05.2008), рекомендован письмом МУ РФ от 09.12.2002г. № 01-149/16-29 для использования при разработке региональных и муниципальных стандартов;
- Методическими рекомендациями по оценке эффективности и качества работы общедоступной библиотеки муниципального образования/РБА.2008;
- Приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций РФ № 32 от 20.02.2008г. «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно - досуговых учреждений)»;
- Постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.1997 № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;
- Законом Челябинской области «О библиотечном деле в Челябинской области» от 30.11.2004г. № 324-ЗО;
- «О деятельности в сфере культуры на территории Челябинской области» от 28.11.2002 № 724;
- Положением об организации библиотечного обслуживания жителей Чесменского муниципального района муниципальными библиотеками;
- Уставом МКУК ЦБС;

- Положением о платных услугах, предоставляемых МКУК ЦБС Чесменского муниципального района;
- Правилами пользования библиотеками МКУК ЦБС Чесменского муниципального района;
- Положением о библиотечном обслуживании лиц с ограниченными возможностями здоровья в муниципальном казенном учреждении культуры Централизованная библиотечная система Чесменского муниципального района от 15.01.2019г.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на основании документа удостоверяющего личность (паспорт или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации), или аналогичный документ одного из законных представителей ребенка для лиц, не достигших 14 лет (для получения муниципальной услуги в стенах библиотеки).

2.6.2. Пользователям предоставляются образцы оформления документов и бланки, необходимые для предоставления муниципальной услуги в стенах библиотек ЦБС.

2.6.3. Предоставление каких-либо документов для получения муниципальной услуги через Интернет-сайт библиотек не требуется.

2.6.4. Обращение о предоставлении муниципальной услуги может быть:

- осуществлено при личном обращении в МКУК ЦБС и ее структурные подразделения;
- направлено на почтовый адрес МКУК ЦБС: 457220 Челябинская область, Чесменский район, с.Чесма, ул.Ленина, 67 помещение 1;
- направлено на E-mail - bibliochesma@mail.ru
- на сайт МКУК ЦБС – <http://bibliochesma.eps74.ru>

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

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

2.7.2. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- отсутствие документов в фондах библиотеки (услуга не предоставляется до момента возвращения документов в фонд библиотеки);
- утеря или порча документов из фонда библиотек МКУК ЦБС;
- нарушение сроков возврата документов библиотек МКУК ЦБС;
- нарушение Правил пользования библиотеками МКУК ЦБС.

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

2.8.1. Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

2.8.2. Дополнительные сервисные услуги оказываются платно в соответствии с локальным нормативно-правовым актом МКУК ЦБС (Положением о платных услугах, предоставляемых МКУК ЦБС Чесменского муниципального района).

2.9. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги.

2.9.1. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается:

- на информационных стендах в помещении библиотек;
- на официальном сайте МКУК ЦБС <http://bibliochesma.eps74.ru>
- на сайте Администрации Чесменского района – <http://chesmamr74.ru/>

2.9.2. На информационных стендах МКУК ЦБС, а также на вышеперечисленных Интернет-сайтах размещается следующая информация:

- режим работы библиотек;
- адрес Интернет-сайта и адрес электронной почты МКУК ЦБС;
- адреса и номера телефонов библиотек;
- порядок предоставления муниципальной услуги.

2.9.3. Консультирование получателей по вопросам предоставления муниципальной услуги проводится в течение рабочего времени. Специалистами библиотеки обеспечиваются устные (по телефону или лично) и письменные консультации, а также консультации по электронной почте. Специалист библиотеки, осуществляющий устное консультирование, должен принять все необходимые меры для дачи полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других специалистов. Устное консультирование каждого получателя специалист библиотеки осуществляет в течение времени, не превышающем пятнадцать минут.

Время ожидания получателя при индивидуальном устном консультировании не может превышать пятнадцати минут.

2.9.4. Место нахождения, почтовый адрес, телефон, адрес электронной почты библиотек МКУК ЦБС указаны в **Приложении № 1**.

2.9.5. Время ожидания получателем при предоставлении муниципальной услуги не должно превышать:

- при первичном обращении получателя (включая регистрацию заявителя) – 15 минут;
- при перерегистрации – 15 минут;
- при последующем обращении (при котором не требуется регистрация или перерегистрация заявителя) – 10 минут.

2.9.6. Библиотеки размещаются с учетом ее максимальной территориальной доступности. Используется любая удобная для жителей форма доступности: в стационарной библиотеке и передвижных пунктах выдачи. В здании обеспечивается удобный и свободный подход для пользователей и подъезд для производственных целей самой библиотеки, а также система освещения входа в библиотеку. Обязательно наличие стандартной вывески с наименованием библиотеки и вывески с режимом работы учреждения.

2.9.7. Места для информирования, заполнения необходимых документов, ожидания и приема пользователей должны быть оснащены первичными средствами пожаротушения, оборудованы (стойками, кафедрами для возможности оформления документов), специальной компьютерной техникой, удобной мебелью, обеспечивающей комфорт пользователю, и соответствовать требованиям правил санитарно-эпидемиологической и противопожарной безопасности.

2.10. Показатели доступности и качества представления муниципальной услуги.

2.10.1. Показателями доступности и качества предоставления услуги в соответствии со стандартом ее предоставления являются:

- время ожидания услуги;
- соблюдение требований к информационному обеспечению;
- соблюдение требований к графику (режиму) работы библиотек МКУК ЦБС;
- соблюдение требований к объему предоставления муниципальной услуги;
- соблюдение требований к срокам предоставления муниципальной услуги.
- предоставление информации об услуге посредством телефонной связи, электронного информирования; публикации в средствах массовой информации.

2.10.2. Качественные показатели:

- посещаемость библиотек;
- правдивость, достоверность информации о предоставляемых услугах;
- возможность получения информации о муниципальной услуге через различные каналы, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий;
- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов;
- культура обслуживания (вежливость, эстетичность);
- качество результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство);
- своевременное, полное информирование о муниципальной услуге посредством форм информирования, предусмотренных настоящим административным регламентом;
- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействия) специалистов, предоставляющих услугу.

3. Административные процедуры

3.1. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур.

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

- регистрация (перерегистрация) получателя муниципальной услуги, (срок регистрации одного пользователя (в т.ч. в автоматизированном режиме) – 15 минут);

- предоставление доступа пользователя к библиотечному фонду, каталогам, справочно-библиографическому аппарату (срок выполнения процедуры – не более 1 часа) или отказ в предоставлении муниципальной услуги;
- выдача документа;
- предоставление информации.

Блок-схема «Последовательность административных процедур (действий) при предоставлении муниципальной услуги» указана в **Приложении № 2.**

3.2. Последовательность выполнения административных процедур

3.2.1. Регистрация (перерегистрация) получателя муниципальной услуги:

- основанием для регистрации (перерегистрации) получателя муниципальной услуги является личное обращение получателя муниципальной услуги в библиотеках МКУК ЦБС;
- регистрация (перерегистрация) получателя муниципальной услуги осуществляется специалистом библиотеки МКУК ЦБС ответственным за предоставление муниципальной услуги, по предъявлении документа удостоверяющего личность. Время регистрации (перерегистрации) одного получателя муниципальной услуги составляет 10 минут. Перерегистрация осуществляется один раз в год. Специалист осуществляет ознакомление получателя с Правилами пользования библиотекой и другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность, после чего получатель подтверждает свое согласие своей подписью на лицевой стороне читательского формуляра.

3.2.2. Регистрация (перерегистрация) получателя муниципальной услуги предусматривает:

- прием документов;
- установление личности получателя муниципальной услуги;
- установление наличия (отсутствия) оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги в помещениях библиотек МКУК ЦБС.

В случае изменения персональных данных заявителя осуществляется внесение соответствующих изменений в учётную запись в регистрационной картотеке.

3.2.3. Результатом административной процедуры является оформление в установленном порядке документов на право получения муниципальной услуги - оформление читательского формуляра (проставление в нем отметки о перерегистрации).

По желанию, получателя, может выдаваться разовый читательский билет, дающий право пользования библиотекой (в т.ч. абонементом, читальным залом и др.) в течение одного посещения.

В случае утери читательского формуляра выдается дубликат.

При ежегодной перерегистрации получателя специалист осуществляет поиск и внесение изменений в учетно-регистрационную картотеку получателя и читательский формуляр.

3.2.3. После оформления читательского формуляра получатель осуществляет библиографический поиск документа самостоятельно или с помощью специалиста.

При самостоятельном тематическом и/или адресно-библиографическом поиске получатель имеет свободный доступ к справочно-библиографическому аппарату библиотеки.

При поиске с помощью специалиста получатель обращается с библиографическим запросом в устной форме или письменной форме к специалисту, который при необходимости уточняет тему, целевое и читательское название, полноту источников, типов, видов и хронологических рамок запроса.

При отсутствии документа в фонде библиотеки с согласия получателя может быть сделан заказ документа по межбиблиотечному абоненту или с помощью электронной доставки документа.

Время ожидания получателем при библиографическом поиске с помощью библиографа не должна превышать десяти минут.

3.2.4. Основанием для начала исполнения административной процедуры по обслуживанию получателем в читальном зале и на абонементе является обращение получателя.

Должностное лицо, ответственное за выполнение административного действия – специалист библиотеки.

В структурных подразделениях МКУК ЦБС при первичном обращении получателя оформляется читательский формуляр. Время ожидания получателем при оформлении формуляра не должно превышать пяти минут.

В рамках административной процедуры осуществляется выдача документов в следующих формах библиотечного обслуживания:

- абонемент, предусматривающего выдачу документов для использования вне библиотеки – для пользователя, имеющих постоянную или временную регистрацию в Чесменском муниципальном районе;
- читального зала, предусматривающего выдачу документов для работы в помещении библиотеки в её рабочее время – для всех категорий заявителей;
- автоматизированного рабочего места, предназначенного для работы читателя (заявителя) в информационной сети, с электронными ресурсами библиотек.

При выполнении административной процедуры пользователю предоставляется информация о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования, справочная и консультационная помощь в поиске и выборе источников информации, обеспечивая доступ в информационной сети.

После поиска документов получатель обращается к специалисту с устным или письменным запросом. Специалист осуществляет поиск документа; при выдаче документа проводит проверку наличия страниц, производит запись на контрольном листке (в читальном) зале либо книжном формуляре (на абонементе).

Получатель должен расписаться за каждый полученный документ на читательском или книжном формуляре. При возврате документов роспись читателя в его присутствии погашается подписью библиотекаря. Дошкольники и учащиеся по третий класс включительно за полученные издания не расписываются.

Ожидание получателем при поиске и выдаче документа не должно превышать пятнадцати минут.

В читальном зале число выдаваемых изданий не ограничено.

На абонементе получатель имеет право получить не более пяти документов на дом сроком на один месяц за одно посещение. Получатель может продлить срок пользования документом при личном обращении или по телефону. Если данный документ имеет спрос, библиотека имеет право на ограничение срока пользования.

3.2.5. Специалист предоставляет доступ к электронным базам данных в помещениях библиотек МКУК ЦБС получателю муниципальной услуги в течение установленного времени.

3.2.6. При необходимости получения пользователем копий электронных документов специалист библиотеки МКУК ЦБС предоставляет их пользователю в соответствии с Положением о платных услугах МКУК ЦБС.

3.2.7. Результатом административной процедуры является получение заявителем документов в соответствии с поступившим запросом.

3.2.8. при выполнении справочных, информационных и библиографических запросов пользователей производится тематический подбор документов (книг), подготавливается перечень имеющейся литературы.

3.2.9. В зависимости от объема запроса пользователя время поиска нужной литературы составляет от 20 минут до 1 часа при устном обращении, в течение 1 (одного) дня при письменном обращении.

3.2.10. Результатом административной процедуры является получение заявителем справки (информации) в соответствии с поступившим запросом.

4. Порядок и формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, административного регламента осуществляется Управлением культуры администрации Чесменского муниципального района, директором МКУК ЦБС, ответственных за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами положений настоящего Административного регламента. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги или отдельные аспекты. Проверка может проводиться по конкретному обращению пользователя.

4.2. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем Управления культуры Администрации Чесменского муниципального района, а также директором МКУК ЦБС.

4.3. Директор МКУК ЦБС организует работу по предоставлению муниципальной услуги, определяет должностные обязанности специалистов, осуществляет контроль за их исполнением, принимает меры к совершенствованию форм и методов деятельности учреждения, несет персональную ответственность за соблюдение законодательства Российской Федерации.

Должностные лица, осуществляющие выполнение административных процедур, предусмотренных настоящим Административным регламентом, несут ответственность за соблюдение сроков и порядка рассмотрения заявления о предоставлении муниципальной услуги в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

4.4. Директор МКУК ЦБС несет персональную ответственность за качество и своевременность предоставления муниципальной услуги, полноту информации, за соблюдением положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

4.5. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, соблюдением библиотеками МКУК ЦБС положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется Управлением культуры Администрации Чесменского муниципального района, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

4.6. Внутренний контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется директором МКУК ЦБС.

Внеплановые проверки проводятся по мере поступления в библиотеки МКУК ЦБС жалоб на действия должностных лиц, связанные с предоставлением муниципальной услуги.

4.7. Для проведения полноты и качества совершаемых действий и принимаемых решений на основании приказа директора МКУК ЦБС может быть образована комиссия.

Результат деятельности комиссии оформляется в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Справка подписывается председателем и членами комиссии.

4.8. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

4.9. В случае выявления нарушений прав физических и (или) юридических лиц действиями (бездействиями) должностных лиц библиотек МКУК ЦБС, предоставляющих муниципальную услугу, виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

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

5.1. Заявитель имеет право на обжалование принятых решений, осуществляемых действий (бездействия) при предоставлении услуги в досудебном (внесудебном порядке). Заявитель вправе подать жалобу на решение, действие (бездействие) органа, предоставляющего услугу, должностного лица органа, предоставляющего услугу.

5.2. Заявители могут обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативно-правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Челябинской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Челябинской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Челябинской области, муниципальными правовыми актами;
- б) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Челябинской области, муниципальными правовыми актами.

5.1. Действие (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, допущенных в рамках предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы заявителем в досудебном (внесудебном) порядке:

- руководителю Управления культуры Администрации Чесменского муниципального района;
- директору МКУК ЦБС Чесменского муниципального района, по адресу: 457220, Челябинская область, Чесменский район, с. Чесма, ул.Ленина, д. 67, помещение 1, телефон (835169)2-17-04, адрес электронной почты: <http://bibliochesma.eps74.ru>

5.2. Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является жалоба (обращение), поступившая лично от получателя услуги

(уполномоченного лица) письменно или направленная в виде электронного или почтового отправления.

5.3. В жалобе в обязательном порядке указываются

- наименование органа, в который направляется жалоба;
- фамилия, имя, отчество получателя услуги и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- обстоятельства обжалуемого действия (бездействия);
- основания, по которым получатель услуги считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы.

Кроме того, в жалобе могут быть указаны наименование должности, фамилия, имя и отчество должностного лица, действие (бездействие) которого обжалуются, а также иные сведения, которые получатель услуги считает необходимым сообщить.

В подтверждение доводов к жалобе могут прилагаться документы и материалы, либо их копии.

5.4. По Результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, принимает решение об удовлетворении требований получателя услуги либо об отказе в их удовлетворении.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется получателю услуги.

5.5. Жалоба рассматривается в порядке и сроки, установленные действующим законодательством РФ. При обращении, получателей услуги, в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 10 дней с момента регистрации. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 10 дней, о чем получатель должен быть уведомлен.

5.6. Ответ на жалобу не дается в случаях, если:

- не указана фамилия получателя услуги и его почтовый адрес;
- текст жалобы не поддается прочтению;
- в тексте жалобы содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи.

5.7. Получатель услуги вправе при рассмотрении жалобы предоставлять дополнительно документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании.

5.8. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, заявителю направляется письменный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.9. Если в ходе рассмотрения жалоба признана необоснованной, заявителю направляется письменный ответ о необоснованности жалобы с указанием причин, по которым она признана таковой.

5.10. Сроки и порядок рассмотрения письменных или устных обращений граждан регламентируются Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Приложение № 1
к Административному регламенту
по предоставлению муниципальной
услуги «Осуществление библиотечного,
библиографического и информационного
обслуживание пользователей»

**Сведения об учреждениях культуры, действующих на территории
Чесменского муниципального района**

**Муниципальное казенное учреждение культуры Централизованная
библиотечная система Чесменского муниципального района**

Директор: Атурова Юлия Андреевна

E-mail - bibliochesma@mail.ru

Наименование учреждения	Адрес	Режим работы
Центральная районная библиотека МКУК ЦБС Чесменского муниципального района	Адрес: 457 220, Челябинская область, Чесменский район, село Чесма, улица Ленина, д. 67, помещение 1 Тел.: 8(35169)2-17-04	Понедельник-пятница с 9.00 до 18.00 без перерыва Воскресенье с 11.00 до 15.00 Выходной день- суббота
Районная детская библиотека МКУК ЦБС Чесменского муниципального района	Адрес: 457 220, Челябинская область, Чесменский район, село Чесма, улица Ленина, д. 67, помещение 3 Тел.: 8(35169)2-15-46	Понедельник-пятница с 9.00 до 17.00 без перерыва Суббота с 11.00 до 15.00 Выходной день- воскресенье
Беловская сельская библиотека МКУК ЦБС Чесменского муниципального района (Павленковская)	Адрес: 457228 Челябинская область, Чесменский район, поселок Беловка, улица Центральная, дом 17	Вторник – пятница с 13.00 до 18.00 час. Суббота с 10.00 до 15.00 час. Выходной день - Воскресенье, понедельник
Березинская сельская библиотека МКУК ЦБС Чесменского муниципального района (Павленковская Модельная)	Адрес: 457231 Челябинская область, Чесменский район, поселок Березинский, улица Советская, 13 Тел.: 8(35169)58-0-32	Вторник-пятница, воскресенье с 11.00 до 18.00 час. Без перерыва Выходной день - суббота, понедельник
Светловская сельская библиотека МКУК ЦБС Чесменского муниципального района (Павленковская модельная)	Адрес: 457230 Челябинская область, Чесменский район, село Светлое, улица Набережная, дом 14	Вторник-пятница, воскресенье с 11.00 до 18.00 час. Без перерыва Выходной день - суббота, понедельник

Калиновская сельская библиотека МКУК ЦБС Чесменского муниципального района (Павленковская)	Адрес: 457241 Челябинская область, Чесменский район, п. Калиновка, улица Советская, дом 12 Тел.: 8(35169)58-2-08	Вторник – пятница с 13.00 до 18.00 час. Суббота с 13.00 до 16.00 час. Выходной день - воскресенье, понедельник
Клубовская сельская библиотека МКУК ЦБС Чесменского муниципального района	Адрес: 457242, Челябинская область, Чесменский район, п. Клубовка, ул. Окружная, д. 21, помещение 5	Вторник с 9.00 до 17.00 час. перерыв 13.00 до 14.00 час. Четверг с 9.00 до 19.00 час. Перерыв с 13.00 до 16.00 час. Суббота с 9.00 до 13.00 час. Выходной день - воскресенье, понедельник
Натальинская сельская библиотека МКУК ЦБС Чесменского муниципального района	Адрес: 457248, Челябинская область, Чесменский район, п. Натальинский, ул. Ленина, д. 12	Вторник- суббота с 17.20 до 19.00 Выходной день - воскресенье, понедельник
Новоеткульская сельская библиотека МКУК ЦБС Чесменского муниципального тел.района	Адрес: 457245, Челябинская область, Чесменский район, п. Новоеткульский, ул. Комсомольская, д. 21-а	Вторник – пятница с 11.00 до 16.00 час. Суббота с 11.00 до 14.00 час. Выходной день - воскресенье, понедельник
Новомирская сельская библиотека МКУК ЦБС Чесменского муниципального района	Адрес: 457234, Челябинская область, Чесменский район, п. Новый Мир, ул. Целинная, д. 4	Вторник – пятница с 12.00 до 17.00 час. Суббота с 12.00 до 15.00 час. Выходной день - воскресенье, понедельник
Новоукраинская сельская библиотека МКУК ЦБС Чесменского муниципального района	Адрес: 457246, Челябинская область, Чесменский район, п. Новоукраинский, ул. Первомайская, д. 40-а	Вторник-пятница с 14.30 до 18.00 час. Суббота с 10.30 до 14.00 час. Выходной день - воскресенье, понедельник
Огнеупорненская сельская библиотека МКУК ЦБС Чесменского муниципального района	Адрес: 457236, Челябинская область, Чесменский район, п. Огнеупорный, ул. Строительная, д. 10 Тел.: 8(35169)58-5-06	Понедельник-пятница с 14.00 до 19.00 час. Выходной день – суббота, воскресенье
Порт-Артурская сельская библиотека МКУК ЦБС Чесменского муниципального района	Адрес: 457248 Челябинская область, Чесменский район, п. Порт-Артур, ул. Ленина, д. 15	Вторник-суббота с 16.30 до 18.00 час. Выходной день - воскресенье, понедельник
Редутовская сельская библиотека МКУК ЦБС Чесменского	Адрес: 457226, Челябинская область, Чесменский район, п. Редутово, ул. Гагарина, д. 27	Вторник-суббота с 14.30 до 17.30 час Выходной день - воскресенье,

муниципального района		понедельник
Тарасовская сельская библиотека МКУК ЦБС Чесменского муниципального района (Павленковская)	Адрес: 457240 Челябинская область, Чесменский район, поселок Тарасовка, улица 30 лет Победы, д. 11	Вторник - пятница с 13.00 до 18.00 час. Суббота с 13.00 до 17.00 час Выходной день - воскресенье, понедельник
Таругинская сельская библиотека МКУК ЦБС Чесменского муниципального района	Адрес: 457233, Челябинская область, Чесменский район, с. Таругино, ул. Карташова, д. 51 Тел.: 8(35169)99-1-56	Вторник-пятница с 10.00 до 17.00. перерыв с 12.00 до 14.00 час. Суббота с 10.00 до 15.00 час. Выходной день - воскресенье, понедельник
Углицкая сельская библиотека МКУК ЦБС Чесменского муниципального района (Павленковская Модельная)	Адрес: 457237 Челябинская область, Чесменский район, поселок Углицкий, улица Ленина, д. 19 Тел.: 8(35169)47-4-44	Понедельник, пятница с 10.00 до 15.00 час. Вторник-четверг с 10.00 до 18.00 час. Суббота, воскресенье с 10.00 до 15.00 час. <u>1 сотрудник</u> Понедельник, воскресенье <u>2 сотрудник</u> Пятница, суббота
Цвиллингская сельская библиотека МКУК ЦБС Чесменского муниципального района	Адрес: 457229, Челябинская область, Чесменский район, п. Цвиллинга, ул. Мира, д. 13	Понедельник-пятница с 13.00 до 18.00 час. Суббота с 9.00 до 13.00 час. Выходной день - воскресенье, понедельник
Черноборская сельская библиотека МКУК ЦБС Чесменского муниципального района (Павленковская Модельная)	Адрес: 457227 Челябинская область, Чесменский район, поселок Черноборский, улица Советская, д. 32 Тел.: 8(35169)96-9-02	Вторник – пятница с 10.00 до 18.00. Перерыв с 13.00 до 14.00 Суббота с 10.00 до 14.00 Выходной день - воскресенье, понедельник

Приложение № 2
к Административному регламенту
по предоставлению муниципальной
услуги «Осуществление библиотечного,
библиографического и информационного
обслуживание пользователей»

**Блок-схема «Последовательность административных процедур
(действий) при предоставлении муниципальной услуги»**

**Муниципальное казенное учреждение культуры Централизованная
библиотечная система Чесменского муниципального района**

