



# МЭРИЯ ГОРОДА ГРОЗНОГО

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

24 05 2013 г.

№ 113

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, библиотечным базам данных»

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных, утвержденного постановлением Мэрии города Грозного от 30 июля 2012 года №38, в целях повышения качества предоставления муниципальной услуги и установления порядка и стандарта предоставления муниципальной услуги, руководствуясь Уставом города Грозного, Мэрия г. Грозного

### ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, библиотечным базам данных».

2. Признать утратившим силу постановление Мэрии г. Грозного от 10.11.2010 № 86 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, библиотечным базам данных».

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Мэра – руководителя аппарата Мэрии г.Грозного В.Ш. Устраханова.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования и подлежит размещению на сайте Мэрии г. Грозного.

Мэр г. Грозного



И.В.Кадыров

ПРИЛОЖЕНИЕ

к постановлению Мэрии г. Грозного  
от «24» 05 № 413



## АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

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

### 1. Общие положения

#### 1.1. Предмет регулирования Административного регламента.

Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, библиотечным базам данных» (далее – Административный регламент) муниципальным бюджетным учреждением «Централизованная библиотечная система г. Грозного» (далее – МБУ «ЦБС») разработан в целях повышения качества, доступности муниципальной услуги и создания комфортных условий для заявителей, а также определяет сроки, последовательность действий (далее – административных процедур) при предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

Предметом регулирования настоящего Административного регламента являются отношения, возникающие между МБУ «ЦБС» и заявителями, связанные с предоставлением доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, библиотечным базам данных, в том числе в электронной форме.

#### 1.2. Круг заявителей:

граждане Российской Федерации;  
иностранцы граждане;  
лица без гражданства;  
юридические лица.

#### 1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги

Информирование о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется МБУ «ЦБС».

Местонахождение МБУ «ЦБС» и его юридический, почтовый адрес: 364903, ЧР, г. Грозный, проспект Победы, 22;

Справочные телефоны органов, предоставляющих муниципальную услугу, организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги:

тел/факс Департамента культуры Мэрии г. Грозного – 8 (8712) 22-63-04;

телефон директора МБУ «ЦБС» – 8(928)736-63-14;

Адреса официальных сайтов Департамента культуры, содержащие информацию о предоставлении муниципальной услуги, адреса электронной почты:

-Интернет Сайт Департамента культуры – <http://grozdepkult.ru>;

-Электронный адрес МБУ «ЦБС» – [sacita\\_bib@mail.ru](mailto:sacita_bib@mail.ru)

Информация о месте нахождения, контактных телефонах и адресах структурных подразделений, графики работы структурных подразделений МБУ «ЦБС» г. Грозного содержится в (приложении 1).

График работы МБУ «ЦБС»:

понедельник-суббота с 09-00 до 18-00; без перерыва на обед;

воскресенье – выходной день.

1.4. Участие других организаций, в предоставлении муниципальной услуги требуется в случае отсутствия запрашиваемых данных в справочно-поисковом аппарате МБУ «ЦБС».

1.5. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги:

- Специалисты, ответственные за предоставление муниципальной услуги, осуществляют информирование по следующим направлениям:

- о местонахождении и графике работы МБУ «ЦБС»;
- о справочных номерах телефонов МБУ «ЦБС»;
- об адресе электронной почты, о возможности получения муниципальной услуги в электронном виде через региональный портал;
- о порядке получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе ее предоставления;
- о порядке, форме и месте размещения информации.

1.6. Порядок, форма и место размещения информации, в том числе на стендах в местах предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги

Информационные стенды размещаются в библиотеках г. Грозного, на которых содержатся следующие информационные материалы:

- сведения о перечне предоставляемых муниципальных услуг, в том числе о настоящей муниципальной услуге;

- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги;

- блок-схема, наглядно отображающая последовательность прохождения всех административных процедур при получении муниципальной услуги;

- порядок оформления запроса для получения муниципальной услуги;

- перечень документов, которые нужно представить для предоставления муниципальной услуги;

- адреса, номера телефонов и факса, график работы учреждения культуры;

- настоящий Административный регламент;

-другая необходимая информация о предоставлении муниципальной услуги.

## 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

### 2.1. Наименование муниципальной услуги:

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

### 2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу:

Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» г. Грозного.

### 2.3. Результат предоставления муниципальной услуги:

1) предоставление муниципальной услуги доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных;

2) обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Получение заявителем свободного и равного доступа к информации (библиографическим ресурсам библиотек), содержащейся в справочно-поисковом аппарате библиотек МБУ «ЦБС», базах данных или отказ в получении муниципальной услуги в устной и письменной форме.

### 2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

В библиотеках МБУ «ЦБС» муниципальная услуга предоставляется в режиме работы библиотек МБУ «ЦБС».

Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется с использованием средств почтовой, телефонной связи, электронного информирования.

Индивидуальное устное информирование каждого заявителя специалистами МБУ «ЦБС» не может превышать 10 минут. Время ожидания заявителя при индивидуальном устном консультировании не может превышать 20 минут. В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий индивидуальное устное консультирование, может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для заявителя время для устного консультирования.

При индивидуальном консультировании по телефону специалист должен корректно и внимательно относиться к заинтересованным лицам. Время разговора не должно превышать 10 минут.

### 2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

-Конституцией Российской Федерации;

-Федеральным законом от 06 октября 2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

-Федеральным законом от 2 мая 2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральным законом от 29 декабря 1994г. № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Федеральным законом от 29 декабря 1994г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральным законом от 27 июля 2006г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом от 24 ноября 1995г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Законом Российской Федерации от 09 октября 1992г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Конституцией Чеченской Республики;
- Законом Чеченской Республики от 5 июля 2006г. № 12-РЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Чеченской Республике»;
- Уставом города Грозного;
- Положение об Департаменте культуры Мэрии г.Грозного;
- Уставом МБУ «ЦБС»;
- Правилами пользования МБУ «ЦБС» ;
- Иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Чеченской Республики и муниципального образования города Грозный.

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

2.6.1. При первичном обращении за услугой в помещениях библиотек МБУ «ЦБС» пользователи муниципальной услуги представляют документы, удостоверяющие личность, а несовершеннолетние в возрасте до 14 лет - документов, удостоверяющих личность их законных представителей для оформления читательского формуляра.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований 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 отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.8.1. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- отсутствие у получателя услуги документов в соответствии с п.2.6.1. настоящего Административного регламента;
- несоблюдение Правил пользования библиотекой;
- несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;
- обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;

-запрашиваемая информация не связана с деятельностью библиотеки по оказанию муниципальной услуги;

-в письменном обращении не указана фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

-ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

2.9. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги – 20 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги составляет 10 минут.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги.

Муниципальная услуга предоставляется в помещениях библиотеки МБУ «ЦБС» и ее филиалах, оборудованных:

-персональными компьютерами с возможностью доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, электронным базам данных, печатающими устройствами;

-удобной мебелью, обеспечивающей комфорт пользователя и возможность оформления документов;

-образцами бланков и канцелярскими принадлежностями;

-противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.13.1. Показатели доступности муниципальной услуги:

-соблюдение требований к информационному обеспечению получателей при обращении за её предоставлением и в ходе её предоставления.

2.13.2. Показатели качества муниципальной услуги, оказываемой в помещениях библиотек МБУ «ЦБС»:

-соблюдение требований к графику (режиму) работы МБУ «ЦБС»;

-соблюдение требований к объему предоставления муниципальной услуги;

-соблюдение требований к срокам предоставления муниципальной услуги.

### **3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме**

3.1.1. Административные процедуры по предоставлению муниципальной услуги при личном обращении в библиотеки МБУ «ЦБС» включают в себя:

- получение запроса заявителя;
- регистрацию получателя муниципальной услуги, оформление (перерегистрация) читательского формуляра;
- консультирование получателя муниципальной услуги по использованию справочно-поискового аппарата библиотеки, баз данных;
- предоставление получателю муниципальной услуги доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных в помещениях библиотеки МБУ «ЦБС».

3.1.2. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является запрос заявителя.

- Регистрация получателя муниципальной услуги.
- Основанием для регистрации получателя муниципальной услуги является личное обращение получателя муниципальной услуги в библиотеку.
- Регистрация получателя муниципальной услуги предусматривает:
  - прием документа, удостоверяющего личность, для лиц до 14 лет на основании паспорта (поручительства) их родителей или иных законных представителей;
  - оформление (перерегистрация) читательского формуляра;
  - регистрация читательских формуляров ведется в картотеке регистрационных карточек;
  - ознакомление заявителя с Правилами пользования библиотеками МБУ «ЦБС».

3.1.3. Предоставление муниципальной услуги в библиотеках путем доступа к справочно-поисковому аппарату на традиционных (бумажных) носителях осуществляется в соответствии с режимом работы библиотеки.

3.2. Содержание административного действия, продолжительность и (или) максимальный срок его выполнения.

- Специалисты библиотек МБУ «ЦБС» в вежливой и корректной форме консультируют получателя муниципальной услуги по использованию справочно-поискового аппарата библиотеки, баз данных, по методике самостоятельного поиска документов.

- Максимальное время консультирования специалистом получателей муниципальной услуги по использованию справочно-поискового аппарата, баз данных – 10 минут.

3.2.1. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату осуществляется в течение 10 минут с момента обращения получателя муниципальной услуги.

3.2.2. Пользование муниципальной услугой осуществляется в течение установленного муниципальным учреждением времени.

- При наличии очереди на доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных в помещении библиотеки непрерывное время пользования справочно-поисковым аппаратом и базами данных для получателей муниципальной услуг ограничено до 40 минут.

3.2.4. Информация о библиографических ресурсах библиотек МБУ «ЦБС», представляемая заявителем, содержит следующие данные о запрашиваемом издании:

- автор;
- заглавие;
- ISBN;
- место издания;
- год издания;
- издательство;
- объем документа (в страницах или мегабайтах);
- местонахождение документа (в виде краткого названия библиотеки – держателя издания и/или шифра хранения конкретной библиотеки).

3.3. Информация о местах нахождения, графике работы и справочные телефоны органа, предоставляющего муниципальную услугу.

График работы МБУ «ЦБС»:

- понедельник-суббота с 09-00 до 18-00; без перерыва на обед;
- воскресенье – выходной день.

3.3.1. При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме подача заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и прием таких запроса и документов органом, предоставляющим муниципальную услугу, либо подведомственной органу местного самоуправления организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, осуществляется с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, в том числе портала государственных и муниципальных услуг Чеченской Республики.

3.4. Адреса официальных сайтов в сети Интернет, содержащих информацию о предоставлении муниципальной услуги

Сайт Департамента культуры – <http://grozdepkult.ru>;

3.5. Информирование осуществляется безвозмездно

Основными требованиями к информированию граждан о порядке исполнения муниципальной услуги являются:

- четкость изложения информации;
- полнота предоставления информации;
- наглядность форм предоставляемой информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

Информирование граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется в виде:

- индивидуального информирования;
- публичного информирования.

Индивидуальное информирование проводится в форме:

- устного информирования;
- письменного информирования;
- информирование в электронной форме.

Индивидуальное устное информирование обеспечивается специалистами МБУ «ЦБС».

При информировании специалистами МБУ «ЦБС», осуществляющими индивидуальное устное информирование, должно начинаться с информации: о наименовании органа, в который обратился гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника, а затем в вежливой форме подробно проинформировать обратившегося гражданина по интересующим его вопросам.

Специалист МБУ «ЦБС», осуществляющий информирование, должен принять все необходимые меры для предоставления полного и оперативного ответа на вопрос, поставленный в обращении гражданина. Время ожидания ответа при информировании не должно превышать 20 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, специалист МБУ «ЦБС», осуществляющий индивидуальное устное информирование, может предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначить другое удобное для заявителя время для индивидуального устного информирования.

На индивидуальное устное информирование (лично или по телефону) каждого гражданина специалисту МБУ «ЦБС», осуществляющему индивидуальное устное информирование, выделяется не более 10 минут.

Индивидуальное письменное информирование, в том числе в электронной форме, предоставляется при наличии письменного обращения (приложение 2) получателя муниципальной услуги посредством почтовой или электронной связи.

Ответ на обращение гражданина представляется в простой, четкой и понятной форме с указанием должности лица, подписавшего ответ, а также фамилии, имени, отчества и номера телефона непосредственного исполнителя. Ответ на обращение заявителя направляется в письменном виде по почтовому адресу (адресу электронной почты, факсу) обратившегося гражданина в срок, не превышающий 10 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения. Информирование граждан проводится посредством средств массовой информации, а также путем размещения информации на сайте Департамента культуры Мэрии г. Грозного.

Информация должна содержать:

- наименование муниципальных услуг, предоставляемых МБУ «ЦБС» г. Грозного, тексты административных регламентов, приложения к ним;
- Информация на информационных стендах в помещениях библиотек МБУ «ЦБС» должна содержать следующую информацию:
- текст настоящего административного регламента;
  - график работы библиотеки;
  - правила пользования МБУ «ЦБС»;
  - устав МБУ «ЦБС»;
  - положение о структурном подразделении МБУ «ЦБС»;
  - схема нахождения справочно-поискового аппарата библиотеки;

3.6. Блок-схема исполнения муниципальной услуги.

Блок схема последовательности действий при предоставлении библиотеками МБУ «ЦБС» муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, библиотечным базам данных» представлена в приложении 3 к настоящему Административному регламенту.

#### **4. Формы контроля за исполнением административного регламента**

4.1. Текущий контроль соблюдения последовательности действий, определенных административным регламентом по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется директором МБУ «ЦБС», ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Текущий контроль осуществляется путем проведения директором, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения работниками положений настоящего Административного регламента.

Директор МБУ «ЦБС» несет персональную ответственность за качество и своевременность предоставления муниципальной услуги, полноту информации, за соблюдение положений настоящего Административного регламента.

Контроль исполнения муниципальной услуги включает в себя ежемесячную отчетность о количестве заявителей, воспользовавшихся муниципальной услугой, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц МБУ «ЦБС».

Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы МБУ «ЦБС») и внеплановыми. Проверка может, проводится по конкретному обращению заявителя.

Для проведения проверки полноты и качества исполнения муниципальной услуги формируется комиссия.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справок, в которых отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.2. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

В случае выявления нарушений прав заявителя к виновным должностным лицам осуществляется применение мер ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.3. Требования к порядку и формам контроля исполнения муниципальной услуги.

Порядок и формы контроля предоставления муниципальной услуги должны отвечать требованиям непрерывности и действенности (эффективности).

Все плановые проверки должны осуществляться регулярно, в течение всего периода деятельности учреждений; установленные формы отчетности о

предоставлении муниципальной услуги должны подвергаться анализу. По результатам проверок, анализа должны быть осуществлены необходимые меры по устранению недостатков в предоставлении муниципальной услуги.

Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации о ней по телефону, в письменном виде, по электронной почте.

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

5.1. Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.1.1. Заявитель вправе в досудебном (внесудебном) порядке обжаловать действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.

5.2.1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования заявителем являются решения и действия (бездействие) Департамента культуры Мэрии г.Грозного, библиотечных учреждений МБУ «ЦБС», участвующих в предоставлении муниципальной услуги, должностных лиц либо муниципальных служащих, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2.2. Заявитель может обратиться с жалобой 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 нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Чеченской Республики, муниципальными правовыми актами города Грозного, настоящим Административным регламентом для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Чеченской Республики, муниципальными правовыми актами города Грозного, настоящим Административным регламентом для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

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 Чеченской Республики, муниципальными правовыми актами города Грозного, настоящим Административным регламентом;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Чеченской Республики, муниципальными правовыми актами города Грозного, настоящим Административным регламентом;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы (претензии) и случаев, в которых ответ на жалобу (претензию) не дается.

5.3.1. Основанием для отказа в рассмотрении жалобы либо приостановления ее рассмотрения являются следующие причины:

1) не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи;

3) текст письменного обращения не поддается прочтению;

4) содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

5.4. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования:

5.4.1. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме жалобы в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган.

5.4.2. Жалоба должна содержать:

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

2) 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;

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

4) 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.

5.4.3. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Департамента культуры Мэрии г.Грозного, официального сайта Мэрии г.Грозного, портала государственных и муниципальных услуг Чеченской Республики, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.5. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии):

5.5.1. Заявители имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.5.2. Заявители имеют право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5.5.3. Для обоснования и рассмотрения жалобы заинтересованные лица имеют право представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

5.6. Органы местного самоуправления и должностные лица, которым может быть направлена жалоба (претензия) заявителя в досудебном (внесудебном) порядке.

5.6.1. Органы местного самоуправления и должностные лица, которым может быть адресована жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке:

- руководителю МБУ «ЦБС»;
- в Департамент культуры Мэрии г.Грозного;
- в Мэрию г. Грозного.

5.7. Сроки рассмотрения жалобы (претензии).

5.7.1. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, 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.

5.8. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования.

5.8.1. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Чеченской Республики, муниципальными правовыми актами города Грозного, настоящим Административным регламентом, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

3) если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4) если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.8.2. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п.5.8.1 настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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

Приложение 1 к Административному  
регламенту предоставления  
муниципальной услуги  
«Предоставление доступа к справочно-  
поисковому аппарату библиотек,  
библиотечным базам данных»

### Справочная информация о МБУ «ЦБС»

Наименование учреждения, предоставляющего услугу:

Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная  
система г. Грозного»

Адрес: 364903, Чеченская Республика, г.Грозный, пр-т Победы, 22

Режим работы:

понедельник-суббота с 09:00 до 18:00

Выходной: воскресенье

ФИО руководителя, электронный адрес, телефон.

директор: Исраилова Социта Магомедовна

e-mail:sacita\_bib@mail.ru

Тел: +7(928)736-63-14

e-mail:sacita\_bib@mail.ru

### **Порядок оформления запроса**

Заявитель оформляет запрос ручным или машинописным способом в свободной форме.

В запросе указываются:

- цель получения информации;
- реквизиты лица, заинтересованного в получении информации (фамилия, имя, отчество физического лица, наименование юридического лица);
- адрес постоянного места жительства или преимущественного пребывания и/или фактический адрес лиц, заинтересованных в получении информации;
- адрес местонахождения (почтовый адрес) юридического лица;
- количество экземпляров информации;
- способ получения информации (указывается почтовый адрес доставки, адрес электронной почты);
- подпись заявителя или его представителя.

В случае если запрос оформлен машинописным способом, заявитель дополнительно в нижней части запроса разборчиво от руки (чернилами или пастой синего или черного цвета) указывает свою фамилию, имя, отчество (полностью).

**Блок – схема**  
**предоставления муниципальной услуги**

