

ИЧК - ИМЧ ДС

Российская Федерация  
Иркутская область  
Нижнеилимский муниципальный район  
**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

От 24.11.14 № 1493  
г. Железногорск - Илимский

«Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения»

В целях повышения доступности и качества предоставления муниципальной услуги по библиотечному обслуживанию населения, руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации Нижнеилимского муниципального района от 16.02.2012г. за № 147 «Об административных регламентах исполнения муниципальных функций и предоставления муниципальных услуг органов администрации Нижнеилимского муниципального района», Уставом муниципального образования «Нижнеилимский район», администрации Нижнеилимского муниципального района,

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения» (Приложение)
2. Разместить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения» в периодическом издании «Вестник Думы и администрации Нижнеилимского муниципального района» и на сайте Администрации Нижнеилимского муниципального района.
3. Отменить Постановление администрации Нижнеилимского муниципального района от 12.10.2011г. за № 1076 «Об утверждении административных регламентов по оказанию муниципальных услуг Муниципальным учреждением культуры «Нижнеилимская межпоселенческая централизованная библиотечная система».
3. Контроль за исполнением данного постановления возложить на заместителя мэра Нижнеилимского муниципального района по социальным вопросам Селезневу Г.В.

Мэр района



*[Handwritten signature]*

**Н.И.Тюхтеев**

Административный регламент муниципального учреждения  
Нижнекамского муниципального района  
по предоставлению муниципальной услуги  
«Библиотечное обслуживание населения»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Административный регламент «Библиотечное обслуживание населения» (далее по тексту – Регламент) разработан в целях повышения эффективности и качества библиотечного обслуживания населения Нижнекамского муниципального района, определяет стандарт ее предоставления, повышения качества предоставления и доступности данной муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги

1.2. В настоящем Административном регламенте используются следующие понятия: **административный регламент предоставления муниципальной услуги** – муниципальный правовой акт, устанавливающий стандарт предоставления муниципальной услуги, состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме;

**муниципальная услуга** – совокупность административных процедур, осуществляемых должностными лицами по запросам заявителей в пределах полномочий;

**заявитель** – физическое или юридическое лицо, обратившееся в орган администрации, предоставляющей муниципальную услугу, с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме;

**административная процедура** – логически обособленная последовательность административных действий должностных лиц;

**библиотека** - информационное, культурное, образовательное учреждение, располагающее организованным фондом тиражированных документов и предоставляющее их по временное пользование физическим и юридическим лицам, независимо от их организационно-правовых форм и формы собственности и гражданам без ограничений по уровню образования, специальности, отношению к религии, а также осуществляющее другие библиотечные услуги;

**библиотекаря** - штатный сотрудник библиотеки;

**библиотечный абонемент** – форма библиотечного обслуживания, предусматривающая выдачу документов на определенных условиях для использования вне библиотеки;

**библиотечный каталог** – совокупность размещенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающая состав и содержание фонда библиотеки (информационного центра);

**документ** - материальный объект с зафиксированной на нем информацией в виде текста, звукозаписи или изображения, предназначенный для передачи во времени и пространстве в целях хранения и общественного использования;

**МУК «Нижнекамская МЦБС»** – муниципальное учреждение культуры «Нижнекамская межпоселенческая централизованная библиотечная система»

**пользователь библиотеки** - физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки; (читатель, посетитель мероприятий, абонемент);

**читательский формуляр** – документ, предназначенный для учета выданных пользователю и возвращенных им документов;

**регистрационная карточка** – документ, содержащий сведения о персональных данных пользователя, а также содержащий подтверждение согласия на их использования библиотекой;

**межбиблиотечный абонемент (МБА)** - абонемент, основанный на использовании документов других библиотек при их отсутствии в данном фонде;

**читальный зал** – форма обслуживания читателей, предусматривающая выдачу документов для работы в помещении библиотеки;

**внестационарные формы обслуживания населения** – обслуживание читателей за пределами библиотеки, предназначенное для дифференцированного обслуживания читателей, удовлетворению их запросов и привлечения населения к пользованию услугами библиотек.

## 2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ.

- 2.1. Пользователями муниципальной услуги могут быть физические лица и юридические лица.
- 2.2. Пользователи библиотек, которые не могут посетить библиотеку в силу преклонного возраста или состояния здоровья, имеют право получать документы из фонда МУК «Нижнеклимская МЦБС» через внестационарные формы обслуживания.
- 2.3. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является исполнение запроса пользователя, которое выражается в записи пользователя в библиотеку, предоставлении библиографической справки, выдаче документа, посещении мероприятия.
- 2.4. Ответственным за предоставление муниципальной услуги является МУК «Нижнеклимская МЦБС»
- 2.5. Правовое основание для предоставления муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Частью 4 Гражданского кодекса Российской Федерации;

Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27.07.2010г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

Федеральным законом от 29.12.1994 г. №78-ФЗ (ред. от 03.06.2009) «О библиотечном деле»;

Федеральным законом от 27.07. 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 149 –ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей»;

Федеральным законом от 29.12.1994 г. №77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 03 июля 1996 г. № 1063-р «О социальных нормах в библиотеках»;

Постановлением Минтруда России от 3 февраля 1997 г. № 6 «Об утверждении Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;

Постановлением администрации Нижнеклимовского муниципального района от 16.02.2012г. №147 «Об административных регламентах исполнения муниципальных функций и предоставления муниципальных услуг органов администрации Нижнеклимовского муниципального района»;

Уставом муниципального образования «Нижнеклимовский район»;

Уставом муниципального учреждения культуры «Нижнеклимовская межпоселенческая централизованная библиотечная система»;

Муниципальными стандартами качества услуг, общедоступных библиотек муниципального образования «Нижнеклимовский район» Иркутской области;

Правилами пользования библиотеками, утвержденными Директором МУК «НМЦБС»;

2.6. Для получения муниципальной услуги в библиотеке необходимы следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, фамилию, имя, отчество, сведения о месте регистрации) одного из родителей или иных законных представителей заявителя, не достигшего 14 лет, при первом обращении или перерегистрации;

- удостоверение личности (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, фамилию, имя, отчество, сведения о месте регистрации) заявителя, достигшего 14 лет, при первом обращении или перерегистрации;

2.7. Выдача документов осуществляется на основании устного запроса пользователя при посещении библиотеки или на основании требования, в котором пользователь указывает свои Ф.И.О., а также автора, название запрашиваемого документа, при необходимости другие необходимые сведения для поиска и предоставления документа из фонда.

2.8. При отсутствии необходимого издания в фонде библиотеки, выдача документов из фондов других библиотек осуществляется на основании бланк - заказа МБА (межбиблиотечному абонемента).

2.9. Для поиска информации по электронному каталогу используется поисковая форма на сайте библиотеки.

2.10. Учёт регистраций запросов заявителей о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в первичном документе учёта МУК «Нижнеилимская МЦБС» - читательском формуляре.

2.11. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги: Информация о муниципальной услуге размещается на Сайте Администрации Нижнеилимского муниципального района Иркутской области [www.nilim.irkobl.ru](http://www.nilim.irkobl.ru) и находится в свободном доступе.

Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в виде индивидуального информирования, наглядного информирования (информационные стенды). Индивидуальное информирование осуществляется:

- при личном обращении в библиотеку или по телефону
- путем электронной почты

2.12. При информировании пользователей по вопросам предоставления муниципальной услуги в ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты библиотеки подробно и в доступной форме дают разъяснения по вопросам, интересующим пользователей.

При обращении по телефону специалист библиотеки:

- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность;
- предлагает собеседнику представиться;
- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;
- вежливо, корректно, закончно даёт ответ, при этом сообщает необходимые сведения со ссылками на соответствующие нормативные правовые акты.

Время разговора по телефону не должно превышать 10 минут.

2.13. Информация, в том числе планы массовых мероприятий МУК «Нижнеилимская МЦБС», размещается на «Информационном стенде» непосредственно в библиотеке, а местных средствах массовой информации. На информационном стенде библиотеки должны содержаться следующие сведения:

- месторасположение библиотеки;
- режим работы библиотеки;
- номера телефонов, факсов,
- адреса электронной почты;
- извлечения из нормативных правовых актов, норм, регулирующих исполнение муниципальной услуги;
- текст административного регламента с приложениями;
- Устав библиотеки;
- Правила пользования библиотекой и иные локальные нормативные документы библиотеки

2.14. Непосредственно муниципальная услуга оказывается муниципальным учреждением культуры «Нижнеилимская межпоселенческая централизованная библиотечная система» Нижнеилимского муниципального района, телефон 8(395 66) 3 28 15, e-mail – [ilimlib@yandex.ru](mailto:ilimlib@yandex.ru) и является *бесплатной*.

адрес юридический: 665653, Иркутская область, Нижнеилимский район, г. Железнодорожно-Илимский, квартал 8, дом 23

адрес фактический: 665653, Иркутская область, Нижнеилимский район, г. Железнодорожно-Илимский, квартал 8, дом 23

часы работы: с 11-00 до 18-00, без перерыва, выходной день- суббота

последний день каждого месяца – санитарный день по библиотеке в целом;

2.15. В процессе предоставления муниципальной услуги учреждение взаимодействует с вышестоящей организацией: Управление по культуре, спорту и делам молодежи администрации Нижнеилимского муниципального района, которое располагается по адресу: 665653, Иркутская область, Нижнеилимский район, г. Железнодорожно-Илимский,

па. Янгала, д. 20, тел. 8 395 66 30841; часы работы с 09.00 до 17.00), суббота, воскресенье – выходные дни.

2.16. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- представлен неполный комплект требуемых настоящим Регламентом документов;
- несоблюдение Правил пользования библиотекой;
- отсутствие запрашиваемой литературы или базы данных;
- отсутствие электронного обращения не поддается прочтению;
- несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;
- запрашиваемая информация не связана с деятельностью библиотеки по оказанию муниципальной услуги;
- отсутствие в фонде библиотеки запрошенного документа или почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ

2.17. Пользователь, причинивший ущерб библиотеке, может быть лишен в соответствии с Правилами пользования библиотекой права на оказание Услуг на конкретный или постоянный срок, согласно Правилам пользования с момента нарушения или до момента устранения им нарушения или компенсации ущерба, нанесенного библиотеке.

2.18. Время ожидания заявителем при предоставлении муниципальной услуги не должно превышать:

- при первом обращении заявителя (исключая регистрацию заявителя в МУК «Нижнекамская МЦБС») – 10 минут;
- при перерегистрации – 8 минут;
- выдача документа читателю, с учетом поиска формуляра читателя, указания срока возврата, проверки наличия страниц – до 8 минут;
- обслуживание читателя на предмет возврата им документа с учетом отметки о приеме, проверки наличия всех страниц – до 4 минут с учетом продления срока пользования документом.
- обслуживание читателей в читальном зале с учетом подбора документов по теме – до 12 минут (на 10 документов в комплекте);
- при доставке документа из книгохранения (учитывая удаленность) – 30 минут
- при электронной доставке документа – 3 дня
- или доставке документа по межбиблиотечному абонементу из других библиотек (областного, регионального, федерального уровня) – 20 дней
- при обслуживании на дому – 1 рабочего дня с момента получения заявки пользователя
- при стационарном обслуживании – 30 дней

2.19. Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам в соответствии со СНиП 2.08.02 – 89 «Общественные здания и сооружения», утвержденным Постановлением Госстроя СССР от 16.05.1989 г. №78.

Рабочее место работника оборудуется средствами вычислительной техники (один компьютер с установленным справочно-информационными системами и оргтехникой, позволяющими организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме).

Работнику обеспечивается доступ к сети Интернет, электронной почте, предоставляется бумага, расходные материалы, канцелярские принадлежности в количестве, достаточном для предоставления муниципальной услуги.

Места для проведения личного приема граждан оснащаются:

- посадочными местами;
- компьютером с подключением в Интернет
- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения в возникновении чрезвычайной ситуации.

2.20. Показателями оценки доступности муниципальной услуги являются:

- транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;
- обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;
- размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте города

Показателями оценки качества предоставления муниципальной услуги являются:

- соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;
- соблюдение сроков ожидания предоставления муниципальной услуги;
- отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на решения или действия (бездействия), принятые или осуществленные при предоставлении муниципальной услуги.

2.21. Учёт регистрации запросов заявителей о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в первичном документе учёта МУК «Нижнекамская МДБС» - читательском формуляре.

### 3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ИХ ВЫПОЛНЕНИЮ

3.1. Библиотечное обслуживание включает в себя весь перечень действий (административных процедур) по организации и обеспечению деятельности муниципальных библиотек по обслуживанию пользователей. (Приложение №1 «Блок – схема» последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения»)

3.2. Основанием для регистрации получателя услуги является личное обращение получателя услуги в библиотеку. Регистрация получателя муниципальной услуги осуществляется в соответствии с Правилами пользования библиотекой. Регистрация предусматривает:

- прием документов в соответствии с пунктом 2.6 настоящего Регламента, установление личности получателя услуги;
- установка наличия (отсутствия) оснований для отказа в приеме документов, либо отказа в предоставлении услуги

3.3. Библиотекарь производит запись пользователя в библиотеку, оформляет учётную карточку и читательский формуляр пользователя в соответствии с предоставленными документами, а также знакомит пользователя с Регламентом предоставления муниципальной услуги, Правилами пользования и другими локальными нормативными документами библиотеки, регламентирующими вопросы организации библиотечного обслуживания (Приложение №3 «Регистрационная карточка», «Читательский формуляр»)

3.4. Пользователь в устной, письменной или электронной форме делает запрос на выдачу требуемого документа на бланке читательского требования или в режиме online на сайте библиотеки ([www.ijim-lib.narod.ru](http://www.ijim-lib.narod.ru)).

3.5. Библиотекарь выполняет запрос пользователя, осуществляет выдачу документов в соответствии с настоящим Регламентом.

3.6. В соответствии с возможностями библиотеки и спецификой требуемого документа библиотекарь:

- обслуживает пользователя в читальном зале, предусматривающего выдачу документа для работы в помещении библиотеки в ее рабочее время (для всех категорий пользователей): производит подбор и выдачу документов по запросу, проводит консультации по каталогам, карточкам, новым поступлениям, осуществляет копирование документов;
- обслуживает пользователя на абонементе, предусматривающего выдачу документа для использования вне стен библиотеки (для пользователей, имеющих постоянную

регистрацию); осуществляет приемку (выдачу) документа от пользователя, проверку сохранности документа, сверку с читательским формуляром, отметку о приемке (выдаче) документа. На абонементе заявитель имеет право получить не более 5 документов на дом сроком на 14 дней за 1 посещение;

- осуществляет выдачу документов из основного книгохранения ;

- обслуживает пользователя путем внестанционного обслуживания;

- обслуживает пользователя по межбиблиотечному абонементу (МБА);

- обслуживает пользователя с помощью компьютерных технологий – дистанционно, с использованием сети Интернет, справочно – правовых систем «Консультант Плюс» и «Законодательство России» и т. д.

3.7. Пользователь, получивший документы во временное пользование вне стен библиотеки, имеет право продлить срок пользования документами лично, по телефону, в режиме online на сайте библиотеки, если на них нет спроса со стороны других пользователей не более 2 раз.

3.8. При возврате пользователем документов, взятых во временное пользование, специалист библиотеки проверяет состояние сдаваемых пользователем документов, зачеркивает инвентарный номер документа в читательском формуляре в присутствии пользователя.

3.9. Результатом административного действия является выдача пользователю документа во временное пользование, зафиксированная в читательском формуляре.

3.10. Во временное пользование сроком до 14 дней пользователи бесплатно предоставляются на дом любые документы из фонда «Абонемент». Физическим лицам, временно находящимся на территории Нижнеинзльского муниципального района, бесплатно предоставляются документы из библиотечного фонда только в читальном зале.

#### 4. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

4.1. Директор библиотеки несет персональную ответственность за качество и своевременность предоставления муниципальной услуги, полноту информации, за соблюдение положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

4.2. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, соблюдением библиотекой положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется начальником УКСДМ администрации Нижнеинзльского района.

4.3. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и исполнением Регламента, осуществляется директором библиотеки в отношении сотрудников библиотеки, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

Плановые проверки соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, положений Регламента, а также полноты и качества исполнения муниципальной услуги, осуществляются на основании полугодичных или годовых планов работы библиотеки.

Периодичность плановых проверок – 1 раз в год.

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

4.4. Для проведения проверки полноты и качества совершаемых действий и принимаемых решений на основании приказа начальника УКСДМ администрации Нижнеинзльского района формируется комиссия.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Справка



подписывается председателем и членами комиссии из состава УКСДМ администрации Нижнеилимского района

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

4.6. Контроль за исполнением административных процедур по предоставлению муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется с использованием соответствующей информации о порядке предоставления муниципальной услуги, размещенной на официальном сайте администрации Нижнеилимского муниципального района

4.7. В случае выявления нарушений прав физических и (или) юридических лиц действиями (бездействием) должностных лиц библиотеки, предоставляющих муниципальную услугу, виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

## 5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

5.1. Действия (бездействие) должностных лиц по предоставлению муниципальной услуги могут быть обжалованы заинтересованными лицами в досудебном (внесудебном) порядке путем обращения на имя директора библиотеки, или на имя начальника УКСДМ администрации Нижнеилимского района Адрес: 665653, Иркутская область, Нижнеилимский район, г. Железногорск-Илимский, пл. Янгеля, дом 20, тел 8395 66 308 41; часы работы с 09.00 до 17.00), суббота, воскресенье – выходные дни.

5.2. Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является устное или письменное обращение заинтересованного лица с жалобой. ( Приложение №4 «Форма письменной жалобы»)

5.3. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является нарушение порядка осуществления административных процедур, а также других требований и положений Регламента.

5.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.5. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования является объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений заинтересованных лиц, принятие мер по устранению выявленных нарушений, привлечение виновных должностных лиц к ответственности и подготовка мотивированного ответа заявителю.

5.6. Заинтересованные лица могут обратиться с жалобой на действия (бездействия) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего Регламента письменно или устно.

В письменной жалобе указываются:

- фамилия, имя, отчество заявителя или представителя заинтересованного лица;
- полное наименование юридического лица (в случае обращения от имени юридического лица);
- почтовый адрес;
- предмет жалобы;
- личная подпись заинтересованного лица, дата.

5.7. К жалобе заявитель прилагает копии документов и материалы, характеризующие предмет жалобы.

5.8. Право принятия решения по жалобам предоставлено начальнику УКСДМ администрации Нижнеилимского района

5.9. Обращения граждан, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц, не могут направляться этим должностным лицам для рассмотрения и (или) ответа.

5.10 В случае, если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чём письменно сообщается заявителю.

5.11. В случае если в жалобе содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо администрации района вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О принятом решении уведомляется получатель муниципальной услуги, направивший жалобу.

5.12. Жалоба также не рассматривается в случае, если в ней не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть дан ответ.

5.13. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то должностным лицом, рассматривающим жалобу, принимается решение о привлечении к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации должностного лица, ответственного за действие (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе исполнения муниципальной услуги на основании Административного регламента и повлекшие за собой жалобу.

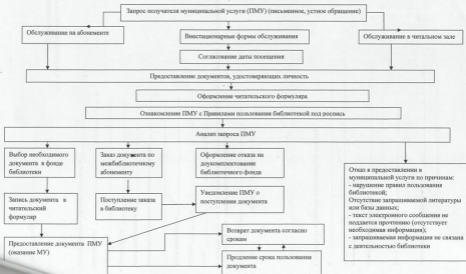
5.14. Рассмотрение жалоб осуществляется в срок до 30-ти календарных дней с момента их поступления.

5.15. Заявитель имеет право на любой стадии рассмотрения спорных вопросов обращаться в суд. В случае несогласия с результатами досудебного (внесудебного) обжалования заявитель также вправе обратиться в суд в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации решения, действия (бездействие) начальника и должностных лиц УКСДМ администрации Нижнеилымского района, директора библиотеки могут быть обжалованы гражданином в течение 3-х месяцев со дня, когда ему стало известно о нарушении его прав и свобод.

5.16. Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

**БЛОК-СХЕМА**  
последовательности действий при предоставлении МУК «Нижневолжская МБС» муниципальной услуги  
«Библиотечное обслуживание населения»



Приложение №2

к административному регламенту  
о библиотечном обслуживании населения

Регистрационная карточка читателя № \_\_\_\_\_

Дата рождения \_\_\_\_\_

Образование: \_\_\_\_\_

Специальность \_\_\_\_\_

Занимаемая должность \_\_\_\_\_

Наименование учреждения / учебного заведения \_\_\_\_\_

Адрес фактический \_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

Я согласен с тем, что Библиотека вправе напоминать мне о визитах на дом издания, а также просрочки даты их возврата, путем телефонных звонков, и почтовых отправок.

\_\_\_\_\_  
Дата Подпись Регистрационная карточка

Согласие на обработку персональных данных

Я, \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Фамилия, Имя, Отчество)

Паспорт (серия, номер) \_\_\_\_\_

Кем и когда выдан \_\_\_\_\_

Адрес постоянной регистрации \_\_\_\_\_

подтверждаю, что в ознакомлен с «Положением об обработке персональных данных читателей МУК «Нижневолжская МЦБС» и даю согласие на обработку моих персональных данных МУК «Нижневолжская МЦБС» (465653, г. Железнодорожный-Ильинский, 8-23), указанных в настоящей регистрационной карточке, для целей: повышения оперативности и качества обслуживания, обеспечения сохранности библиотечного имущества, а также для целей государственной статистики деятельности организаций культуры. Даю свое согласие на хранение, уточнение, использование в указанных выше целях, блокирование, уничтожение моих персональных данных в автоматизированной информационной системе библиотеки, а также на их передачу третьим лицам в случаях, оговоренных «Положением об обработке персональных данных читателей» и действующим законодательством.

Срок действия данного согласия – до его отзыва, выраженного лично и устной или письменной форме, либо до истечения пятилетнего срока с момента последнего уточнения моих данных (перерегистрация).

Также подтверждаю, что в ознакомлен и согласен с условиями, изложенными в «Правилах пользования библиотеками МУК «Нижневолжская МЦБС», «Правилах предоставления услуг копирования и сканирования документов из фондов МУК «Нижневолжская МЦБС», согласен с тем, что библиотека может отказать мне в обслуживании в случае их нарушения. Мне известно, что в случаях, установленных действующим законодательством, библиотека имеет право оформлять в отношении меня протокол об административном правонарушении.

( \_\_\_\_\_ )

Дата Подпись (Расшифровка подписи)

Форма заполнения читательского формуляра

<p>4</p> <p>ЗАМЕТКИ БИБЛИОТЕКАРЯ</p>	<p>ФОРМУЛЯР ЧИТАТЕЛЯ</p> <p>№ _____</p> <p>Год _____</p> <p>Фамилия _____</p> <p>Имя, отчество _____</p> <p>Год рождения _____</p> <p>Национальность _____</p> <p>Образование _____</p> <p>Профессия _____</p> <p>Учебное заведение (если учится) _____</p> <p>_____</p> <p>Домашний адрес, телефон _____</p> <p>_____</p> <p>Паспорт серия № _____</p> <p>Кем и когда выдан _____</p> <p>_____</p> <p>Состоит ли читателем библиотеки с _____</p> <p>_____</p> <p>Правила библиотеки обязуюсь выполнять _____</p> <p>подпись читателя _____</p>
<p>2</p> <p>КАКИМИ ЕЩЕ БИБЛИОТЕКАМИ ПОЛЬЗУЕТСЯ</p>	<p>3</p>

к административному регламенту  
«Библиотечное обслуживание населения»  
МУК «Нижнекамская МЦБС»

### Форма письменной жалобы

Начальнику Управления по культуре, спорту и делам  
молодежи администрации Нижнекамского района

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.      гражданина,      адрес      проживания,      телефон)

### ЖАЛОБА

На \_\_\_\_\_  
(Решение,      действие      (бездействия)      которого      обжалуется)  
Суть      жалобы:      (срочное      включение      обязательных      решений,      действий      (бездействия)      с      указанием  
оснований, по которым лицо, подавшее жалобу, не согласно с принятым решением, действием,  
бездействием)

Перечень прилагаемых документов:

(дата) подпись, \_\_\_\_\_

Конт. Телефон \_\_\_\_\_