**Административный регламент предоставления муниципальной услуги**

**«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базе данных МБУ «Центральная библиотека Ягоднинского городского округа»**

1. **Общие положения**

 **1.1.Предмет регулирования административного регламента.**

Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги (далее – Регламент) устанавливает стандарт предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базе данных МБУ «Центральная библиотека Ягоднинского городского округа», а также определяет состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, формы контроля исполнения административного регламента, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, и разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальной услуги.

 **1.2. Круг заявителей.**

1.2.1. Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются физические лица, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии и юридические лица, независимо от их организационно – правовой формы и обратившиеся за предоставлением муниципальной услуги в порядке, предусмотренном настоящим административным регламентом.

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

 1.3.1. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется муниципальным бюджетным учреждением «Центральная библиотека Ягоднинского городского округа» (далее - Библиотека). Информация о месте нахождения Библиотеки, справочных телефонах, графике работы и адресе электронной почты, представлена в приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

 1.3.2. Информирование заявителей о предоставлении муниципальной услуги осуществляется должностными лицами Библиотеки, предоставляющими муниципальную услугу по следующим вопросам:

 1) о порядке предоставления муниципальной услуги;

 2) о перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

 3) о режиме работы Библиотеки;

 4) о должностных лицах, ответственных за предоставление муниципальной услуги;

 5) об основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

 6) о порядке обжалования действий (бездействия) лиц, предоставляющих муниципальную услугу;

 7) об адресе электронной почты и возможности предоставления муниципальной услуги в электронной форме с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru/)) (далее - Единый портал); «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Магаданской области» ([www.pgu.49gov.ru](http://www.pgu.49gov.ru));

 8) о порядке получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, ходе ее предоставления, в том числе с использованием государственных информационных систем.

 1.3.3. Основными требованиями к консультации заявителей являются:

 1) полнота, актуальность и достоверность информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;

 2) своевременность предоставления информации;

 3) четкость в изложении материала;

 4) наглядность форм подачи материала.

 1.3.4. Информирование заявителей о предоставлении муниципальной услуги осуществляется следующими способами:

 1) путем индивидуального информирования:

 - при обращении заявителей лично либо по телефону;

 - при письменном обращении заявителя, в том числе по почте, электронной почте;

2) путем публичного информирования посредством размещения информации;

- на информационных стендах, в месте предоставления муниципальной услуги;

- на официальном сайте администрации Ягоднинского городского округа в сети Интернет – http:/ yagodnoeadm.ru;

- на официальном сайте Комитета культуры администрации Ягоднинского городского округа в сети Интернет- cultura-yagodnoe.ru;

- на официальном сайте Библиотеки – bibliotechka.ucoz.net;

- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» - [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru/);

- в региональной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Магаданской области» - [www.pgu.49gov.ru](http://www.pgu.49gov.ru).

 1.3.5. Должностные лица Библиотеки информируют заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги. При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Информирование производится подробно, в вежливой (корректной) форме, с использованием официального – делового стиля речи. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, в которое обратился заявитель, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

 1.3.6. Время консультации не должно превышать 10 минут. В случае, если подготовка ответа требует продолжительного времени, должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование, предлагает заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо согласовывает другое время для устного информирования.

 1.3.7. Если должностное лицо, принявшее звонок, не может ответить на вопрос самостоятельно, то сообщает заявителю телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

 1.3.8. При поступлении письменных обращений в Библиотеку ответ направляется посредством почтовой связи в адрес заявителя и (или) посредством электронной почты или даётся лично заявителю (в зависимости от способа доставки ответа, указанного в письменном обращении) в срок, не превышающий тридцати календарных дней со дня регистрации обращения.

 Информация предоставляется в простой, четкой форме с указанием фамилии, имени, отчества и номера телефона непосредственного исполнителя.

 1.3.9. На информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги размещается следующая информация:

 1) текст настоящего административного регламента;

 2) Устав МБУ «Центральная библиотека Ягоднинского городского округа»;

 3) Правила пользования услугами МБУ «Центральная библиотека Ягоднинского городского округа»;

 4) перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

 5) извлечения из действующих нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению услуги;

 6) адрес, телефоны и график работы МБУ «Центральная библиотека Ягоднинского городского округа»;

 7) адрес электронной почты МБУ «Центральная библиотека Ягоднинского городского округа»;

 8) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждений, предоставляющих муниципальную услугу, а также должностных лиц;

 9) блок-схема административных процедур.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги.**

 **2.1. Наименование муниципальной услуги.**

2.1.1. Услуга, предоставляемая в соответствии с настоящим административным регламентом, называется «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базе данных МБУ «Центральная библиотека Ягоднинского городского округа».

 **2.2. Наименование муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.**

 2.2.1. Муниципальная услуга предоставляется МБУ «Центральная библиотека Ягоднинского городского округа».

 Должностным лицом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, является директор МБУ «Центральная библиотека Ягоднинского городского округа».

 2.2.2. При предоставлении муниципальной услуги запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный нормативным правовым актом администрации Ягоднинского городского округа.

 **2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги.**

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является свободный доступ к справочно-поисковому аппарату (каталогам и картотекам, справочно-библиографическому фонду) и базе данных МБУ «Центральная библиотека Ягоднинского городского округа» либо мотивированный отказ в предоставлении услуги.

 **2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.**

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги составляет – 30 минут.

 **2.5. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление муниципальной услуги.**

 2.5.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

 1) Конституцией Российской Федерации (Российская газета, 1993 № 237);

 2) Гражданским кодексом Российской Федерации от 18.12.2006 № 230-ФЗ;

 3) Федеральным законом РФ от 29.12.94 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

 4) Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;

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

 6) Федеральным законом Российской Федерации от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

 7) Законом Российской Федерации от 09.10.1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

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

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

 10) Постановлением администрации Ягоднинского городского округа «Об утверждении «Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг в МО «Ягоднинский городской округ» от 19.12.2015 года № 517;

 11) Уставом муниципального образования «Ягоднинский городской округ»;

 12) Положением о Комитете культуры администрации Ягоднинского городского округа;

 13) Уставом муниципального бюджетного учреждения «Центральная библиотека Ягоднинского городского округа»;

 14) Правилами пользования МБУ «Библиотека Ягоднинского городского округа», иными локальными актами, регламентирующими библиотечную деятельность.

 **2.6.** **Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.**

 2.6.1. Для получения муниципальной услуги заявитель самостоятельно представляет следующие документы:

 1) для физических лиц, при первичной регистрации (перерегистрации) - паспорт (либо иной документ удостоверяющий личность). Несовершеннолетние в возрасте до 14 лет проходят первичную регистрацию (перерегистрацию) в Библиотеке на основании документов, удостоверяющих личность одного из родителей (законных представителей) и их письменного согласия;

 2) для юридических лиц, при первичной регистрации (перерегистрации) - доверенность на представление интересов юридического лица и документ, удостоверяющий личность представителя.

 При повторном обращении предоставление услуги осуществляется на основании формуляра читателя (пользователя библиотеки).

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

 2.7.1. Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

 **2.8. Перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги.**

 2.8.1. Основаниями для приостановления предоставления муниципальной услуги являются:

 1) нарушение пользователем Правил пользования Библиотекой;

 2) отсутствия технических возможностей для предоставления услуги (чрезвычайная ситуация, проведение профилактических работ, др.).

 2.8.2. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

 1) отсутствие документов, предусмотренных пунктом 2.6.1. настоящего административного регламента.

 2.8.3. Пользователи, нарушившие Правила пользования Библиотекой и причинившие Библиотеке ущерб, компенсируют его в размере, установленном Правилами пользования Библиотекой, а также несут иную ответственность в случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

 **2.9. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление муниципальной услуги.**

 2.9.1. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

 **2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата муниципальной услуги.**

2.10.1. Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата муниципальной услуги составляет 15 минут.

 **2.11. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приему заявителей, размещению и оформлению информации о порядке предоставления муниципальной услуги.**

2.11.1. В помещениях Библиотеки создаются комфортные условия для посетителей и оптимальные условия для работы специалистов.

 2.11.2. По размерам (площади) и техническому состоянию помещения Библиотеки должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил противопожарной безопасности, безопасности труда.

 2.11.3. Помещения оснащены:

 1) информационной табличкой (вывеской) с указанием фамилии, имени, отчества специалистов, осуществляющих предоставление муниципальной услуги;

 2) информационной табличкой (вывеской) с графиком работы Библиотеки, информацией о номерах телефонов для справок;

 3) противопожарной системой и средствами пожаротушения;

 4) средствами оказания первой медицинской помощи (аптечками);

 5) системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

 6) системой видеонаблюдения.

 2.11.4. Помещения оборудованы необходимой мебелью, специальным оборудованием, аппаратурой, необходимым инвентарем, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, обеспечивающим надлежащее качество предоставления муниципальной услуги.

 2.11.5. Помещения Библиотеки оборудуются информационными стендами. Информационные стенды должны располагаться в заметных местах, быть максимально просматриваемыми и функциональными и содержат визуальную и текстовую информацию в соответствии с пунктом 1.3.9. настоящего административного регламента.

 2.11.6. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей.

 Места ожидания в очереди для подачи или получения документов оборудуются стульями, кресельными секциями, скамьями (банкетками).

 Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании. На видном месте размещаются схемы путей эвакуации посетителей и расположение средств пожаротушения.

 2.11.7. В Библиотеке предусмотрена возможность свободного входа и выхода посетителей из помещения при необходимости. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

 2.11.8. Заявители с ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются необходимыми условиями обслуживания. Глухонемым, инвалидам по зрению и другим заявителям с ограниченными физическими возможностями, при необходимости, оказывается соответствующая помощь специалистов, ответственных за предоставление муниципальной услуги. Обеспечивается беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок.

 **2.12. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги.**

 2.12.1. Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

 1) доступность информации о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги (в том числе возможность выбора способа её получения);

 2) доступность информации о порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) должностных лиц Библиотеки;

 3) размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на сайте администрации Ягоднинского городского округа: [www.yagodnoeadm.ru](http://www.yagodnoeadm.ru); на портале государственных и муниципальных услуг Магаданской области: [www.pgu.49gov.ru](http://www.pgu.49gov.ru); на Едином портале государственных и муниципальных услуг [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru);

 2.13.2. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

 1) соблюдение стандарта и сроков предоставления муниципальной услуги;

 2) соблюдение установленных сроков ожидания приема;

 3) обоснованность отказа в предоставлении муниципальной услуги;

 4) соотношение количества поступивших обоснованных письменных жалоб к общему количеству обращений за предоставлением муниципальной услуги.

 5) количество зарегистрированных пользователей;

 6) количество посещений;

 7) уровень автоматизации библиотечных процессов.

 9) культура обслуживания (вежливость), удовлетворенность пользователя услугами.

 2.12.3. Соответствие исполнения административного регламента требованиям к качеству и доступности предоставления муниципальной услуги осуществляется на основе анализа практики применения административного регламента.

 2.12.4. Анализ практики применения административного регламента проводится должностными лицами МБУ «Центральная библиотека Ягоднинского городского округа» один раз в год.

 2.12.5. По результатам анализа практики применения административного регламента при необходимости вносятся соответствующи**е** изменения в административный регламент в целях оптимизации административных процедур, уменьшения сроков исполнения административных процедур и административных действий.

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

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

 1) первичная регистрация (перерегистрация) заявителей;

 2) консультирование специалистами Библиотеки и предоставление заявителю доступа к справочно-поисковому аппарату, базе данных в помещении Библиотеки.

3.1.1. Блок-схема последовательности административных процедур при предоставлении муниципальной услуги приведена в приложении № 3 к настоящему административному регламенту.

 3.2. Первичная регистрация (перерегистрация) заявителей.

 3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя.

 3.2.2. Регистрация (перерегистрация) заявителя осуществляется должностным лицом Библиотеки (далее – Библиотекарь) на основании документов, предусмотренных п. 2.6.1. настоящего административного регламента.

 3.2.3. При отсутствии документов, предусмотренных п. 2.6.1. настоящего административного регламента при первичной регистрации (перерегистрации) Библиотекарь отказывает заявителю в предоставлении муниципальной услуги соответствии с пунктом 2.8.2. настоящего административного регламента.

 3.2.4. При наличии документов предусмотренных п. 2.6.1. настоящего административного регламента, Библиотекарь осуществляет регистрацию (перерегистрацию) заявителя, путём оформления формуляра читателя.

 3.2.5. После оформления формуляра читателя Библиотекарь знакомит заявителя с Правилами пользования Библиотекой и другими локальными актами, регламентирующими библиотечную деятельность.

 3.2.6. Критерием принятия решения при первичной регистрации (перерегистрации) заявителей является наличие либо отсутствие документов предусмотренных пунктом 2.6.1. настоящего административного регламента.

 3.2.7. Срок выполнения административной процедуры при регистрации и перерегистрации заявителя – составляет 15 минут.

 3.2.8. Результатом выполнения административной процедуры является первичная регистрация (перерегистрация) заявителя в Библиотеке и оформленный формуляр читателя либо мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги в соответствии с пунктом 2.8.2. настоящего административного регламента.

 3.3. Консультирование специалистами Библиотеки и предоставление заявителю доступа к справочно-поисковому аппарату, базе данных в помещении Библиотеки.

 3.3.1. Основанием для начала административной процедуры при первичном посещении является оформленный формуляр читателя, при повторном посещении устное обращение заявителя к Библиотекарю.

 3.3.2. Порядок действий Библиотекаря при выполнении административной процедуры:

 1) авторизация заявителя для доступа к базам данных;

 2) занесение специалистом библиотеки сведений о заявителе в соответствующую базу данных;

 3) консультирование по методике эффективного поиска информации;

 4) предоставление заявителю доступа к справочно-поисковому аппарату, базе данных Библиотеки.

 3.3.3. Срок выполнения административной процедуры – составляет 15 минут.

 3.3.4. Результатом административной процедуры является получение заявителем доступа к справочно-поисковому аппарату (каталогам и картотекам, справочно-библиографическому фонду) и базе данных Библиотеки.

 3.4. Ответственными лицами за выполнение административных процедур в соответствии с настоящим административным регламентом являются должностные лица Библиотеки, в должностные обязанности которых входит предоставление муниципальной услуги.

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

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных настоящим Регламентом и принятием решений должностными лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, осуществляется непосредственно директором Библиотеки.

 Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений настоящего административного регламента, и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

 4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги помимо текущего контроля, включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок с целью выявления и устранения нарушений прав заявителей и принятия мер для устранения соответствующих нарушений.

 4.3. Плановые проверки осуществляются на основании годовых планов работы Библиотеки и проводятся не реже 1 раза в год.

 4.4. Внеплановые проверки проводятся по факту поступивших от заявителей муниципальной услуги жалоб и заявлений.

 4.5. Результаты проверок оформляются документально (отдельной справкой или актом) для принятия соответствующих мер.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением отдельной административной процедуры.

 4.6. В случае выявления нарушений при принятии решений и совершении действий в ходе предоставления муниципальной услуги, виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

 4.7. Физические лица, их объединения и организации могут контролировать исполнение муниципальной услуги посредством размещения информации на сайте администрации Ягоднинского городского округа, сайте Комитета культуры, письменного и устного обращения в адрес Библиотеки с просьбой о проведении проверки соблюдения и исполнения нормативных правовых актов, положений административного регламента, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае нарушения прав и законных интересов заявителей при предоставлении муниципальной услуги.

 4.8. Специалисты, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут дисциплинарную ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе выполнения административных процедур, установленных настоящим административным регламентом.

 Персональная ответственность специалистов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, закрепляется в их должностных инструкциях.

 Специалисты, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, несут ответственность:

 а) за надлежащее выполнение административных действий (административных процедур), установленных настоящим административным регламентом;

 б) за соблюдение последовательности административных действий (административных процедур) и сроков их выполнения, установленных настоящим административным регламентом.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования**

**решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего**

**муниципальную услугу, а также должностных лиц**

 5.1. Заявитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействие) Библиотеки, предоставляющей муниципальную услугу, а также должностных лиц Библиотеки, в досудебном (внесудебном) порядке.

 5.2. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

 5.2.1. Нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

 5.2.2. Нарушение срока предоставления муниципальной услуги.

 5.2.3. Требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Магаданской области, муниципальными правовыми актами, настоящим регламентом, для предоставления муниципальной услуги.

 5.2.4. Отказ заявителю в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Магаданской области, муниципальными правовыми актами, настоящим регламентом.

 5.2.5. 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 Магаданской области, муниципальными правовыми актами, настоящим регламентом.

 5.2.6. Затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Магаданской области, муниципальными правовыми актами, настоящим регламентом.

 5.2.7. 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. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы:

 5.3.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в МБУ «Центральная библиотека Ягоднинского городского округа» на имя директора Библиотеки (приложение № 2 к настоящему административному регламенту).

 Жалоба на решения, принятые директором Библиотеки, подается в Комитет культуры администрации Ягоднинского городского округа на имя руководителя Комитета.

 5.3.2. Жалоба может быть направлена по почте, по электронной почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

 5.3.3. Жалоба должна содержать:

 - наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

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

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

 5.3.4. Жалоба, поступившая в Библиотеку 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.

 5.3.5. По результатам рассмотрения жалобы директор Библиотеки принимает одно из следующих решений:

 - удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Библиотекой, предоставляющей 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 Магаданской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах.

 - отказывает в удовлетворении жалобы.

 5.3.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пункте 5.3.](#sub_536)5 настоящего Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

 5.3.8. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с [пунктом 5.3.1](#sub_531) настоящего Регламента, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

 Приложение № 1

 к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно- поисковому аппарату и базе данных МБУ «Центральная библиотека Ягоднинского городского округа»

Информация о месте нахождения, телефонах, графике работы и адресе электронной почты МБУ «Центральная библиотека Ягоднинского городского округа», предоставляющего муниципальную услугу

| **№.** | **Наименование учреждения** | **Местонахождение и почтовый адрес** | **Ф.И.О. руководителя** | **График работы** | **Телефон/факс** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | МБУ «Центральная библиотека Ягоднинского городского округа» | 686230, Магаданская область, п. Ягодное, ул. Спортивная, дом 19.Официальный сайт Библиотеки – bibliotechka.ucoz.net | Томшина Марина Степановна – директор | Зимний период: Вторник – пятница: детский отдел с 11.00 до 18.00, взрослый отдел с 12.00 до 19.00, суббота - воскресенье - с 10.00 до 17.00, выходной - понедельник.Летний период: Понедельник – пятница: детский отдел с 11.00 до 18.00, взрослый отдел с 12.00 до 19.00, суббота - с 10.00 до 17.00, выходной - воскресенье. Последняя пятница месяца – санитарный день. | телефон 84134322854 телефон/факс 84134323246 электронный адрес: ya.lib@mail.ru |