



ПОСТАНОВЛЕНИЕ
АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА КОВРОВА
ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ

16.07.2019

№ 1562

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания граждан г. Коврова, комплектования и сохранения библиотечных фондов»

В соответствии с Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 №210-ФЗ, на основании Устава муниципального образования город Ковров, **п о с т а н о в л я ю:**

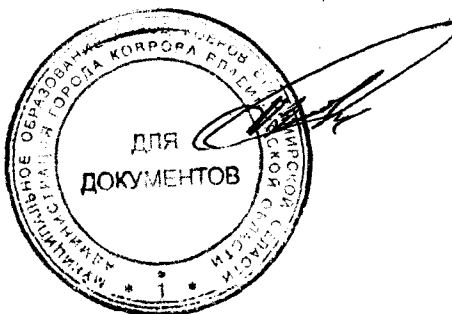
1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания граждан г. Коврова, комплектования и сохранения библиотечных фондов» согласно приложению.

2. Постановление администрации города Коврова «Об утверждении административных регламентов» от 04.09.2018 № 2360 считать утратившим силу.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации города по социальным вопросам С.К. Степанову.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава города



А.В. Зотов



Приложение
к постановлению администрации
города Коврова
№ 1662 от «16» 07 2019 г.

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система г. Коврова» муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания граждан г. Коврова, комплектования и сохранения библиотечных фондов»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система г. Коврова» муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания граждан г. Коврова, комплектования и сохранения библиотечных фондов» (далее – административный регламент, муниципальная услуга), разработан в целях повышения качества и доступности услуги и определяет сроки и последовательность действий при осуществлении указанных полномочий.

1.2. В административном регламенте используются следующие понятия:

библиотека - общедоступное, информационное, культурное, образовательное учреждение, располагающее организованным фондом тиражированных документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам;

библиотекарь - штатный сотрудник библиотеки;

библиотечный абонемент – структурное подразделение библиотеки, осуществляющее выдачу документов для пользования вне библиотеки на определённый срок;

библиотечный каталог - совокупность расположенных по определённым правилам библиографических записей на документы, раскрывающих состав и содержание фонда библиотеки (информационного центра);

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

муниципальная библиотека – библиотека муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система г. Коврова»;

муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система г. Коврова» (далее - МБУК «ЦБС г. Коврова») — добровольное объединение муниципальных библиотек, представляющее собой структурно-целостное учреждение, функционирующее на основе общего фонда и штата сотрудников, единого руководства, организационного, методического и технологического единства, учреждённое Администрацией г. Коврова;

пользователь библиотеки - физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки;

читательский формуляр - документ, предназначенный для учёта пользователей, содержащий информацию о пользователе, выданных пользователю и возвращённых им документах.

1.3. Исполнение муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации от 12 декабря 1993 года;
- Федеральным законом от 29.12.94 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральным законом от 06.10.03 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Законом Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства РФ о культуре»;

- Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- Решением Ковровского городского Совета народных депутатов № 19 от 28.02.2005 «Об утверждении Положения о библиотечном обслуживании населения г. Коврова»;
- Уставом муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система г. Коврова».
- Правилами пользования библиотеками МБУК «ЦБС г. Коврова».

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: организация библиотечного обслуживания граждан г. Коврова, комплектования и сохранения библиотечных фондов.

2.2. Муниципальная услуга предоставляется муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система г. Коврова» (далее – учреждение), подведомственным Муниципальному казенному учреждению города Коврова Владимирской области «Управление культуры и молодежной политики» .

2.3. Порядок информирования об исполнении муниципальной услуги:

Для получения информации о правилах предоставления муниципальной услуги заинтересованные лица вправе обратиться в МБУК «ЦБС г. Коврова» и в Муниципальное казенное учреждение города Коврова Владимирской области «Управление культуры и молодежной политики» (далее по тексту – МКУ «УКиМП»)

Информация об оказании данной услуги предоставляется путём личного обращения, использования средств телефонной связи, сайта учреждения.

Местонахождение МБУК «ЦБС г. Коврова»:

Юридический адрес: 601900, г. Ковров, ул. Дегтярёва, 18.

Контактный телефон: 8 (49232) 2-29-25.

Часы работы »: понедельник – пятница с 8.00 до 16.30, перерыв на обед с 12.00 до 12.30.

Электронный адрес: kniga.kovrov@mail.ru

Местонахождение Муниципальное казенное учреждение города Коврова Владимирской области «Управление культуры и молодежной политики».

601900, Владимирская область, город Ковров, ул. Свердлова д.15

Электронный адрес МКУ «УКиМП» : kovrov-ok@yandex.ru

Часы работы:

Понедельник – пятница: 8.00-17.00

обеденный перерыв: 12.00 – 13.00

Контактные телефоны: 8 (49232) 4-80-04.

2.4.Сведения о местах нахождения, номерах телефонов, официальных сайтах, адресах электронной почты, графиках работы и руководителях учреждений, предоставляющих государственную услугу, содержатся в приложении к настоящему административному регламенту (Приложение №1 к Административному регламенту).

2.5. Срок предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется заявителю в момент обращения в библиотеку.

Максимальное время ожидания при первичном обращении за предоставлением муниципальной услуги (оформление формуляра читателя) не должно превышать 30 минут.

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

2.6. Необходимые условия и результат исполнения муниципальной услуги.

2.6.1. Юридическое или физическое лицо, каждый житель города Коврова независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии может стать пользователем любой библиотеки МБУК «ЦБС г. Коврова».

2.6.2. Иногородние и иностранные граждане, а также лица без гражданства обслуживаются в соответствии с Правилами пользования библиотеками МБУК «ЦБС г. Коврова» и Уставом МБУК «ЦБС г. Коврова».

2.6.3. Пользователи библиотек, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и физических недостатков, имеют право получать документы из фондов муниципальных библиотек через заочные или внестационарные формы обслуживания.

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

2.7. Качество исполнения муниципальных услуг обеспечивается:

- свободным доступом к фонду книг и периодических изданий,
- постоянным обновлением книжных фондов,
- организацией массовых мероприятий для пользователей библиотек,
- ежегодным мониторингом потребностей пользователей.

2.8. Доступность муниципальных услуг обеспечивается:

- развитой сетью городских библиотек, соответствующей «Положению о библиотечном обслуживании населения г. Коврова»;

- гибким и удобным для населения режимом работы;
- бесплатностью оказываемых муниципальных услуг (платными являются только дополнительные услуги), что обеспечивает финансовую доступность библиотечных услуг для всех категорий населения.

2.9. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, места ожидания, места для заполнения запросов, информационные стенды с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, должны быть доступны для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.10. Для получения муниципальной услуги предоставляются следующие документы:

2.10.1. Если заявителем выступает физическое лицо:

2.10.1.1. При первичном обращении заявитель предъявляет для регистрации:

- документ, удостоверяющий личность.

Лица, не достигшие 14 лет, регистрируются на основании документов, предоставленных их законными представителями.

2.10.1.2. При повторном обращении за муниципальной услугой заявитель обслуживается на основании читательского формуляра, оформленного при регистрации.

2.10.2. Если заявителем выступает юридическое лицо, предъявляется договор, заключенный между юридическим лицом и учреждением на обслуживание юридического лица.

2.11. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу не вправе требовать от заявителя представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, работника многофункционального центра, работника организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - ФЗ № 210), при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления

муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо руководителя организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 ФЗ № 210), уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

2.12. Перечень оснований для отказа в приеме документов отсутствует.

2.13. Муниципальная услуга и информация о ней предоставляются бесплатно.

2.14. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.14.1. Центральный вход в здания учреждений оборудуется информационными табличками (вывесками) с указанием наименования учреждения.

2.14.2. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, места ожидания, места для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги должны соответствовать требованиям санитарных правил и норм (СанПиН). Они должны быть оборудованы мебелью (столами и стульями), информационными стендами и канцелярскими принадлежностями.

2.14.3. В помещении учреждений должен быть организован поиск печатных документов и периодических изданий по каталогам и картотекам.

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

3.1. Описание последовательности действий при исполнении муниципальной услуги представлено в блок – схеме (Приложение №2 к Административному регламенту).

3.1.1. Необходимым условием исполнения муниципальной услуги является обеспечение деятельности муниципальных библиотек г. Коврова.

3.1.2. Администрация г. Коврова является учредителем МБУК «ЦБС г. Коврова», готовит распорядительные правовые акты и приказы, регулирующие создание и развитие библиотечной системы.

Библиотечные фонды МБУК «ЦБС г. Коврова» - культурное достояние г. Коврова и могут объявляться памятниками истории и культуры в соответствии с законодательством Российской Федерации. Библиотечные фонды являются муниципальной собственностью, закрепляются на праве оперативного управления, отражаются на балансе МБУК «ЦБС г. Коврова» в стоимостном выражении и учитываются в специальной документации.

Библиотечные фонды МБУК «ЦБС г. Коврова» организуются каталогизацией фондов, комплектованием новыми книгами, сохранением и пополнением фонда периодических изданий, учётом и сверкой с каталогами, очищением фондов от утративших информационное значение и ветхих изданий. С целью сохранения книжных фондов МБУК «ЦБС г. Коврова» 1 раз в 10 лет проводится проверка книжных фондов.

Учёт и хранение документов фондов муниципальных библиотек осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

3.1.3. МБУК «ЦБС г. Коврова» включает в себя: Центральную городскую библиотеку имени С.К. Никитина, Центральную детскую библиотеку им. С.М. Голицына и 10 библиотек.

Головным звеном МБУК «ЦБС г. Коврова» является Центральная городская библиотека имени С.К. Никитина, которая формирует, хранит и предоставляет пользователям наиболее полное универсальное собрание тиражированных документов в пределах города.

Адреса и телефоны МБУК «ЦБС г. Коврова»:

Центральная городская библиотека: г. Ковров, ул. Дегтярёва, 18. Тел. 2-29-25, 2-28-81.

Читальный зал ЦГБ: г. Ковров, ул. Дегтярёва, 6. Тел. 2-10-86.

Центральная детская библиотека: г. Ковров, ул. Дегтярёва, 18. Тел. 2-27-25.

Библиотека № 1: г. Ковров, ул. Грибоедова, 117. Тел. 5-59-10.

Библиотека № 2: г. Ковров, ул. Восточная, 52. Тел. 3-70-09.

Библиотека № 3: г. Ковров, ул. Белинского, 18. Тел. 2-46-34.

Библиотека № 4: г. Ковров, ул. Молодогвардейская, 7. Тел. 9-33-84.

Библиотека № 5: г. Ковров, ул. Волго-Донская, 2-а. тел. 9-39-42.

Библиотека № 6: микрорайон Заря, ул. Московская, 5/1.

Библиотека № 7: г. Ковров, ул. Комсомольская, 104. Тел. 3-71-56.

Библиотека № 10: г. Ковров, ул. Калинина, 21. Тел. 3-50-54.

Библиотека № 11: г. Ковров, ул. Маяковского, 30. Тел. 5-32-00.

Библиотека № 12: г. Ковров, ул. Лопатина, 44-а.

3.1.4. В библиотеках должны быть организованы места, оборудованные столами и стульями для удобной работы с документами, представлены каталоги, содержащие сведения о библиотечном фонде.

На информационных стендах должны быть размещены сведения с адресами и телефонами библиотек - мест предоставления библиотечного обслуживания, справочные телефоны, электронные адреса МКУ «УКиМП» и МБУК «ЦБС г. Коврова».

3.1.5. Граждане становятся пользователями муниципальной библиотеки при её посещении после предъявления библиотекарю документов, удостоверяющих их личность, согласно Правилам пользования библиотеками МБУК «ЦБС г. Коврова». За несовершеннолетних в возрасте до 14 лет документы, удостоверяющие личность, предъявляют их законные представители.

3.1.6. В библиотеках МБУК «ЦБС г. Коврова» пользователи имеют право на обслуживание и получение документов на русском языке как государственном языке Российской Федерации.

3.1.7. МБУК «ЦБС г. Коврова» оказывает муниципальную услугу «Организация библиотечного обслуживания граждан г. Коврова, комплектования и сохранения библиотечных фондов» в которую входят:

- 1) предоставление информации о наличии в библиотечном фонде конкретных документов;
- 2) справочная и консультативная помощь в поиске и выборе источников информации;
- 3) предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда (на абонементе, в читальном зале);
- 4) предоставление информации пользователям о поступлении в фонды библиотек интересующих их изданий и материалов;
- 5) проведение мероприятий с целью продвижения чтения, повышения информационной культуры, организации досуга и популяризации различных областей знаний;
- 6) организация работы Центров правовой, экологической и иной информации, медиатек и других форм обслуживания пользователей;
- 7) пользование другими видами услуг, в том числе дополнительными платными услугами.

3.1.8. Последовательность действий при выполнении непосредственного библиотечного обслуживания следующая:

Библиотекарь в день обращения производит запись пользователя в библиотеку, оформляет читательский формуляр пользователя в соответствии с предоставленными документами. Время регистрации пользователя не должно превышать 15 минут.

Пользователь в устной или письменной форме делает запрос на выдачу требуемого документа. Время ожидания в очереди не должно превышать 15 минут.

Библиотекарь выполняет запрос пользователя, осуществляет выдачу документов. В соответствии с возможностями библиотеки и спецификой требуемого документа библиотекарь:

- обслуживает пользователя в читальном зале: производит подбор и выдачу документов; проводит консультации у справочно-библиографического аппарата;
- обслуживает пользователя на абонементе: осуществляет приёмку (выдачу) документа от пользователя, проверку сохранности документа, сверку с читательским формуляром, отметку о приёмке (выдаче) документа;
- обслуживает пользователя путём внестационарной организации (обслуживание производится после заключения договора между библиотекой и организацией, где будет осуществляться внестационарное библиотечное обслуживание);
- обслуживает пользователя путем приёма справочно-библиографических запросов;
- обслуживает пользователя в публичных центрах правовой информации (далее ПЦПИ);

Для обслуживания пользователя-инвалида на дому необходимо лично или по телефону обратиться в МБУК «ЦБС г. Коврова». Библиотечное обслуживание инвалидов на дому осуществляется бесплатно.

3.1.9. Граждане имеют право доступа в библиотеки и свободного выбора библиотек в соответствии со своими интересами и потребностями в сроки, указанные в расписании работы библиотек.

Во временное пользование сроком до 30 дней пользователям бесплатно выдаётся на дом любой документ из фондов абонемента.

Из фондов читального зала документы выдаются только для работы в библиотеке.

Пользователь бесплатно получает консультативную помощь в поиске и выборе книг, полную информацию о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования.

3.1.10. Результат выполнения непосредственных действий по библиотечному обслуживанию (выдача документа) фиксируется библиотекарем в читательском формуляре.

3.1.11. Действия по библиотечно-информационному обслуживанию пользователей производятся в сроки, определённые постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках».

3.1.12. Исполнение муниципальной услуги производится в соответствии с графиком работы библиотек г. Коврова, приведённом в Приложении № 1.

3.2. Перечень для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- отсутствие документов, предусмотренных пунктом 2.9 настоящего административного регламента;

- отказ пользователя от прохождения процедуры регистрации, необходимой для получения муниципальной услуги в учреждении;

- обращение в дни и часы, когда учреждение закрыто для посещения;

- отсутствие запрашиваемых данных в учреждениях;

- несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;

- технические неполадки сети и серверного оборудования;

- нарушение пользователем Правил пользования библиотекой.

3.3. Пользователи, нарушившие Правила пользования библиотеками МБУК «ЦБС г. Коврова» и причинившие ущерб библиотеке, несут материальную, административную, уголовную или иную ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Правилами пользования библиотеками МБУК «ЦБС г. Коврова».

3.4. Помещения библиотек должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим и строительным нормам, а также правилам противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запылённости, загрязнённости, шума, вибрации.

3.5. Здания библиотек должны быть обеспечены санитарно-бытовыми и хозяйственными помещениями, укомплектованы необходимой мебелью и оборудованием, техническими средствами.

4. Формы контроля за исполнением

Административного регламента по исполнению муниципальной услуги

4.1. Контроль над соблюдением последовательности и своевременности действий в рамках административных процедур, определенных настоящим административным регламентом, осуществляется директором МБУК «ЦБС г. Коврова», директором МКУ «УКиМП».

4.3. Директор МБУК «ЦБС г. Коврова» осуществляет текущий контроль и несёт персональную ответственность за соблюдение последовательности и своевременности действий в рамках административных процедур, определённых настоящим Административным регламентом.

4.4. Контроль осуществляется путём проведения проверок соблюдения и исполнения положений Административного регламента. Периодичность осуществления текущего контроля должна составлять не реже 1 раза в квартал.

4.5. По результатам проведённых проверок, в случае выявления нарушений, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) администрации, а также должностных лиц, муниципальных служащих

5.1. Заинтересованные лица имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. В досудебном (внесудебном) порядке заинтересованные лица могут обжаловать действия (бездействие):

- специалистов учреждений – директору учреждения;
- директора учреждения – директору МКУ «УКиМП»;
- служащих МКУ «УКиМП» – директору МКУ «УКиМП»;
- директора МКУ «УКиМП» – Главе города Коврова.

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

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги,

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 ФЗ № 210

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами 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, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 ФЗ № 210 ;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 ФЗ № 210 , или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном ФЗ № 210 ;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 ФЗ № 210.

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 ФЗ № 210. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 ФЗ № 210.

5.4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр либо в соответствующий орган государственной власти (орган местного самоуправления) публично-правового образования, являющийся учредителем многофункционального центра (далее - учредитель многофункционального центра), а также в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 ФЗ № 210. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются учредителю многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 ФЗ № 210, подаются руководителям этих организаций.

5.5. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо органа, предоставляющего муниципальную услугу, государственного или муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, либо органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта многофункционального центра, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 ФЗ № 210, а также их работников может быть направлена

по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официальных сайтов этих организаций, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.6. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 ФЗ № 210, их руководителей и (или) работников, 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, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 ФЗ № 210, их работников;

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, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 ФЗ № 210, их работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.7. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 ФЗ № 210, либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 ФЗ № 210, 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. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.9. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.7 данного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.10. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.8 данного регламента, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром либо организацией, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 ФЗ № 210, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

5.11. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.8 данного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

6. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 5.4 данного регламента, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение №1
к административному регламенту МБУК «ЦБС г. Коврова»
по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное,
библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»

Наименование учреждения	Режим работы	Телефон, электронная почта, сайт	Адрес	Санитарный день*
Муниципальное казенное учреждение города Коврова Владимирской области «Управление культуры и молодежной политики»	08.00-17.00 Перерыв на обед 12.00-13.00 Выходной – суббота, воскресенье	Тел. 4-80-04 e-mail: kovrov-ok@yandex.ru	601900, Владимирская область, город Ковров, ул. Свердлова д.15	-
Администрация МБУК «ЦБС г. Коврова»	08.00-16.30 Выходной – суббота, воскресенье	Тел. 2-29-25, 4-84-75 e-mail: kniga.kovrov@mail.ru www.cbskovrov.ru	601900, г. Ковров, ул. Дегтярёва, 18	-
Центральная городская библиотека им. С.К. Никитина, абонемент	9.00-19.00 Суббота, воскресенье: 9.30-18.00 Выходной-понедельник Летнее время: 9.30-18.00 Выходной - воскресенье	Тел. 2-28-81 e-mail: cbskovrov@yandex.ru www.cbskovrov.ru	601900, г. Ковров, ул. Дегтярёва, 18	Последняя пятница месяца
Центральная городская библиотека им. С.К. Никитина, читальный зал	9.30-18.00 Выходной - воскресенье, понедельник	Тел. 2-10-86 e-mail: kovrovchz@yandex.ru www.cbskovrov.ru	601900, г. Ковров, ул. Дегтярёва, 6	Последняя пятница месяца
Центральная детская библиотека им. С.М. Голицына	9.00-18.00 Воскресенье: 9.00-17.00 Выходной - суббота	Тел. 2-27-25, 6-58-25 e-mail: cdb-golicin@yandex.ru cdb-golicin.wix.com/cdb-golicin	601900, г. Ковров, ул. Дегтярёва, 18	Последний вторник месяца
Библиотека № 1 (Библиотека семейного чтения им. Ю.Н. Синицына)	9.30-18.00 Четверг: 11.30-20.00, Выходной-суббота Летнее время: 9.30-18.00 Выходной-суббота, воскресенье	Тел. 5-59-10 e-mail: libfamily@rambler.ru libfamily.jimdo.com hare-muzeum.narod.ru	601917, г. Ковров, ул. Грибоедова, 117	Последняя среда месяца
Библиотека № 2 (Экологическая)	9.30-18.00 Выходной - суббота Июль-август: Выходной - пятница, суббота	Тел. 3-70-09 e-mail: eko1966@yandex.ru	601915, г. Ковров, ул. Восточная, 52	Последняя среда месяца

Библиотека № 3	9.30-18.00 Выходной – суббота Летнее время: Выходной - суббота, воскресенье	Тел. 2-46-34 e-mail: belinskog@yandex.ru	601907, г. Ковров, ул. Белинского, 18	Последняя среда месяца
Библиотека № 4	9.30-18.00 Выходной - воскресенье, понедельник	e-mail: maleevka-filial4@yandex.ru	601903, г. Ковров, ул. Волго-Донская, 14/2	Последняя пятница месяца
Библиотека № 5 (детская)	9.30-18.00 Выходной - пятница, суббота	Тел. 9-39-42 e-mail: maleevka5@yandex.ru	601903, г. Ковров, ул. Волго-Донская, 2-а	Последний вторник месяца
Библиотека № 6	9.00-18.00 Перерыв на обед: 12.00-13.00 Выходной - воскресенье, понедельник Летнее время Выходной – суббота, воскресенье	e-mail: b.filial6@yandex.ru	601979, г. Ковров, Микрорайон Заря, ул. Московская, 5/1	Последняя пятница месяца
Библиотека № 7	9.30-18.00 Выходной – понедельник Летнее время Выходной - воскресенье, понедельник	Тел. 3-71-56 e-mail: tochmash7@mail.ru	601914, г. Ковров, ул. Комсомольская, 104	Последний вторник месяца
Библиотека № 10	9.30-18.00 Выходной – понедельник Летнее время Выходной - воскресенье, понедельник	Тел. 3-50-54 e-mail: bibdel10@mail.ru	601909, г. Ковров, ул. Калинина, 21	Последняя среда месяца
Библиотека № 11 (детская)	9.30-18.00 Выходной - пятница, суббота	Тел. 5-32-00 e-mail: d.filial11@mail.ru	601909, г. Ковров, ул. Маяковского, 30	Последний вторник месяца
Библиотека № 12	11.00-19.00 Суббота: 10.00-17.00, Выходной – воскресенье Летнее время 10.00-18.00, Выходной – суббота, воскресенье	e-mail: elenazanyt@ya.ru	601901, г. Ковров, ул. Лопатина, 44-а (ЦДОД «Родничок» 3-42-56)	Последняя среда месяца

* В санитарные дни обслуживание пользователей не осуществляется.

Блок-схема
последовательности административных действий
при исполнении муниципальной услуги
«Организация библиотечно-информационного обслуживания населения»

