



АДМИНИСТРАЦИЯ ШЕЛКОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  
ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

НОХЧИЙН РЕСПУЛИКАН  
ШЕЛКОВСКИ МУНИЦИПАЛЬНИ КӀОШТАН АДМИНИСТРАЦИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 31.01.2019.

№ 9

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

В целях реализации положений Федерального закона Российской Федерации от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Уставом Шелковского муниципального района и на основании постановления администрации Шелковского муниципального района от 26 ноября 2015 г. № 494 «Об утверждении обновленного перечня муниципальных услуг, предоставляемых на территории Шелковского муниципального района», администрация Шелковского муниципального района

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» согласно приложению.
2. Постановление администрации Шелковского муниципального района от 05.07.2013 г. № 116 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа

к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» считать утратившим силу.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Шелковского муниципального района Ш.В. Арсункаева.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования в газете «Терская Новь» и подлежит размещению на официальном сайте администрации Шелковского муниципального района.

Глава администрации  
Шелковского муниципального



Х.Х. Хаджиев



## ПРИЛОЖЕНИЕ

к постановлению администрации  
Шелковского муниципального района  
Чеченской Республики  
От 31.01.2019г. № 9

### **Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»**

#### **1. Общие положения**

1. Наименование муниципальной услуги: Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату Муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Шелковского муниципального района» и базам данных (далее – муниципальная услуга).

1.1. Муниципальной услугой является предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных (далее – муниципальная услуга). Справочно-поисковый аппарат – совокупность информационных массивов, содержащих данные об адресах хранения в информационно-поисковой системе документов с определенными поисковыми образами документа (ГОСТ 7.73 – 96 «поиск и распределение информации. Термины и определения» п. 3.1.5). База данных – набор данных, который достаточен для установления цели и предоставлен на электронном носителе в виде, позволяющем осуществить автоматизированную переработку содержащейся в нем информации (ГОСТ 7.73 – 96 «Поиск и распределение информации. Термины и определения» п.3.3.1).

1.2. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги разработан в целях реализации прав граждан на библиотечное обслуживание и повышение качества предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату МКУК «Централизованная библиотечная система Шелковского муниципального района» (далее – СПА) и базам данных, создания комфортных условий доступа пользователям к информационным ресурсам библиотеки. Регламент определяет сроки и последовательность административных действий и процедур по предоставлению муниципальной услуги.

1.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется Муниципальным казенным учреждением культуры «Централизованная

библиотечная система Шелковского муниципального района», филиалом ГБУ «РМФЦ» по Шелковскому району (далее МФЦ) при наличии Соглашения о взаимодействии между сторонами (Администрацией Шелковского муниципального района и ГБУ «РМФЦ») (далее – Соглашение), а также в электронной форме через портал государственных и муниципальных услуг Чеченской Республики.

1.4. В процессе предоставления муниципальной услуги библиотека осуществляет взаимодействие с МУ «Управление культуры Шелковского муниципального района», органами исполнительной власти района, библиотеками иной ведомственной принадлежности, средствами массовой информации, другими организациями и учреждениями различных форм собственности.

1.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

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

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

Федеральным законом Российской Федерации от 25.04.2011 года № 729-р «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

Федеральным законом от 29.12.1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

Уставом Муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Шелковского муниципального района», утвержденным начальником управления культуры Шелковского муниципального района 15 марта 2015 года;

Федеральным законом от 6 октября 2003 года N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (п.19 ч.1 ст.16).

1.6. Конечным результатом исполнения муниципальной услуги являются:

свободный и равный доступ получателей муниципальной услуги к справочно-поисковому аппарату и базам данных Муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Шелковского муниципального района»

1.7. Получателями (при исполнении муниципальной услуги) являются: физические и юридические лица:

российские, иностранные граждане и лица без гражданства;

организации и общественные объединения;

органы государственной власти, местного самоуправления;

отдельные категории получателей муниципальной услуги, их возраст определены Уставом Муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Шелковского муниципального района» в зависимости от функциональных особенностей муниципальных библиотек, приоритетов деятельности, целей и задач учреждения.

1.8. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно. Дополнительные сервисные услуги оказываются платно в соответствии с локальными нормативными правовыми актами муниципальных библиотек (Положением о платных услугах, прейскурантом).

## **2. Требования к порядку исполнения муниципальной услуги**

2.1. Порядок информирования о муниципальной услуге:

2.1.1. Информация о муниципальной услуге предоставляется:

непосредственно на информационных стендах в помещениях библиотеки, в электронном виде посредством размещения на официальном сайте;

информация об оказываемой муниципальной услуге также может доводиться до получателей муниципальной услуги посредством телефонной связи, средств массовой информации, с помощью информационных материалов (плакаты, буклеты, листовки, памятки), размещаемых в помещениях Муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Шелковского муниципального района», при личном обращении.

2.1.2. Справочная информация о Муниципальном казенном учреждении культуры «Централизованная библиотечная система Шелковского муниципального района», включающая сведения о местонахождении библиотеки, фамилию, имя, отчество директора библиотеки, номера телефонов для справок, адреса электронной почты, название официальных сайтов, режиме работы размещена в приложении 1 к настоящему Административному регламенту.

2.1.3. Сведения о режиме работы библиотеки размещаются на вывесках при входе в здание библиотеки.

2.1.4. На информационных стендах, размещаемых в помещениях библиотеки, официальном сайте библиотеки содержится следующая информация: местонахождение библиотеки, фамилия, имя, отчество директора библиотеки, график (режим) работы библиотеки, номера справочных телефонов, факсов, адреса электронной почты, сайтов, извлечения из нормативно-правовых актов, регулирующих деятельность по исполнению муниципальной услуги, Устав библиотеки, Правила пользования библиотекой, административный регламент по предоставлению муниципальной услуги, основания отказа по представлению муниципальной услуги.

2.1.5. Предоставление муниципальной услуги получателям осуществляется как непосредственно в помещениях библиотеки, так и в режиме удаленного доступа по сети Интернет посредством официального сайта библиотеки.

2.2. Перечень справочно-поискового аппарата библиотеки, баз данных и условий доступа к ним получателей муниципальных услуг в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в области охраны

авторского права размещается на информационных стендах в помещениях библиотеки, на официальном сайте библиотеки.

2.3. Информирование по процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами библиотеки в устной либо в письменной форме при личном обращении граждан или уполномоченных представителей организации, на основании письменного обращения, по телефону, электронной почте.

2.4. При информировании о предоставлении муниципальной услуги по письменным обращениям ответ на обращение направляется посредством почтовой связи в адрес получателя муниципальной услуги в установленные действующим законодательством сроки.

2.5. Информирование о процедуре предоставления муниципальной услуги по телефону осуществляется в рабочие дни в соответствии с графиком работы библиотеки согласно приложению 1 к Административному регламенту. Разговор не должен продолжаться более 3 минут. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителей, специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по вопросам предоставления муниципальной услуги. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании библиотеки, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.6. Электронные обращения граждан принимаются через официальный адрес электронной почты библиотеки согласно приложению № 1 к административному регламенту. Ответ на электронное обращение дается специалистом библиотеки, ответственным за предоставление муниципальной услуги, в срок до 3 дней.

2.7. Сроки исполнения муниципальной услуги

2.7.1. При наличии очереди на доступ к базам данных (в том числе к СПА в электронном виде) в помещениях библиотеки непрерывное время пользования базами данных для получателя муниципальной услуги может быть ограничено до 40 минут.

2.7.2. Максимальное время консультирования специалистом библиотеки получателей муниципальных услуг по использованию СПА, баз данных – 6 мин. Предоставление доступа к базам данных осуществляется в течение 10 минут с момента обращения получателя муниципальной услуги.

2.8. Справочно-поисковый аппарат библиотеки обновляется в течение месяца со дня поступления нового издания в библиотеку. Базы данных, правообладателем которых библиотека не является, обновляются по мере приобретения баз.

2.9. Перечень оснований для приостановления либо отказа в предоставлении муниципальной услуги в помещениях библиотеки:

отсутствие паспорта, читательского билета, отсутствие отметки в читательском билете о перерегистрации;  
утеря или порча документов из фонда библиотеки;  
нарушение сроков возврата документов;  
нарушение Правил пользования библиотекой;  
некорректная форма обращения за получением муниципальной услуги по телефону;  
по техническим причинам.

2.9.1. Предоставление получателям муниципальной услуги доступа к СПА, базам данных осуществляется на традиционных (бумажных) носителях в помещении библиотеки свободно, поэтому регистрация запроса не осуществляется, в режиме удаленного доступа по сети Интернет посредством официального сайта библиотеки. Регистрируется только посещение при входе пользователя в библиотеку.

### **3. Требования к помещению и местам исполнения муниципальной услуги в библиотеке**

3.1. Муниципальная услуга предоставляется в помещениях библиотеки, специально оснащенных персональными компьютерами, печатающими устройствами, аппаратурой, мебелью, инвентарем, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой муниципальной услуги.

3.2. Библиотека должна быть обеспечена подсобными, санитарно-бытовыми и административно-хозяйственными помещениями (гардероб, санузел).

3.3. Места предоставления муниципальной услуги оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны в соответствии с Правилами пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94, утвержденными приказом Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736.

3.4. Состояние помещений библиотеки должно отвечать требованиям санитарно-эпидемиологических правил, нормативов: СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03 «Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий»; СанПиН 1.1.2193-07 «Организация и проведение производственного контроля за соблюдением санитарных правил и выполнением санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий»; «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы, СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

3.5. В помещениях библиотеки должен поддерживаться температурный режим – не менее +18 градусов и не более +25 градусов по шкале Цельсия.

3.6. В библиотеке должна быть обеспечена охрана и установлена кнопка экстренного вызова полиции.

3.7. В зданиях и помещениях, в которых оказывается Услуга, проезды, проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам извещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными.

3.8. Во время пребывания людей, получателей услуги, в здании библиотеки двери основных и эвакуационных выходов не должны быть заперты на замки и труднооткрывающиеся запоры, должна быть обеспечена возможность быстро открыть двери эвакуационных выходов изнутри.

#### **4. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги**

4.1. Перечень необходимых документов для получения муниципальной услуги:

читательский билет, формуляр читателя, либо разовый пропуск (в случае если он предусмотрен внутренним актом библиотеки);

контрольный листок (в случае если он предусмотрен внутренним актом библиотеки).

4.1.1. Читательский билет или формуляр читателя оформляются в порядке, предусмотренном внутренним актом библиотеки. В случае наличия читательского билета у получателя муниципальной услуги в читательском билете должна быть отметка о перерегистрации;

4.1.2. Разовый пропуск выдается сотрудником отдела учета и контроля библиотеки на однократное посещение читальных залов библиотеки в порядке, предусмотренном внутренним актом библиотеки.

4.1.3. Контрольный листок выдается получателю муниципальной услуги сотрудником отдела библиотеки на основании действующего читательского билета либо разового пропуска.

4.2. Предоставление муниципальной услуги получателям в режиме удаленного доступа по сети Интернет осуществляется посредством официальных сайтов библиотеки (в соответствии с действующим законодательством об охране авторских прав).

#### **5. Административные процедуры (описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги)**

5.1. Основанием предоставления муниципальной услуги является личное обращение получателя муниципальной услуги в библиотеке.

5.2. Административные процедуры по предоставлению муниципальной услуги в библиотеке включают в себя:

регистрацию получателя муниципальной услуги, выдачу (перерегистрацию) читательского билета, формуляра читателя или разового пропуска, контрольного листка пользователя;



консультирование получателя муниципальной услуги по использованию СПА, баз данных, методике самостоятельного поиска документов специалистом библиотеки, выполняющим функции дежурного консультанта;

предоставление получателю муниципальной услуги доступа к СПА, базам данных в помещении библиотеки.

5.3. Регистрация получателя муниципальной услуги, для регистрации получателя муниципальной услуги является личное обращение получателя муниципальной услуги в библиотеку.

5.3.1. Регистрация, перерегистрация получателя муниципальной услуги осуществляется по предъявлению паспорта. Регистрация одного пользователя осуществляется в срок до 10 минут, перерегистрация – в течение 5 минут. Перерегистрация осуществляется один раз в год.

5.4. Регистрация получателя муниципальной услуги предусматривает: прием документов, установление личности получателя муниципальной услуги;

установка наличия (отсутствия) оснований для приостановления либо отказа в предоставлении муниципальной услуги в помещении библиотеки;

выдача (перерегистрация) читательского билета, формуляра читателя, либо разового пропуска (если это предусмотрено внутренним актом библиотеки);

выдача контрольного листка пользователя (если это предусмотрено внутренним актом библиотеки).

5.5. Консультирование получателя муниципальной услуги

5.5.1. Информация о муниципальной услуге предоставляется: на информационных стендах в помещении библиотеки, на сайте библиотеки, в печатных формах массовой информации:

при обращении по телефону, консультация предоставляется в виде устного ответа на конкретные вопросы;

при обращении по электронной почте – в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;

при письменном обращении – в форме ответа на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки. С согласия заявителя, ответ может быть дан устно по телефону или электронной почте.

Специалист библиотеки, выполняющий функции дежурного консультанта, в вежливой и корректной форме консультирует получателя муниципальной услуги по использованию СПА, баз данных, методике самостоятельного поиска документов. Максимальное время консультирования специалистом библиотеки получателей муниципальной услуги по использованию СПА, баз данных – 6 минут.

5.5.2. Консультирование специалистами библиотеки, ответственными за предоставление муниципальной услуги, осуществляется в соответствии с графиком работы, утвержденным приказом директора библиотеки.

5.6. Предоставление доступа к электронным базам данных, в помещениях библиотеки включает в себя (в случае если библиотека не является правообладателем баз данных):

авторизацию получателя муниципальной услуги для доступа к базам данных;

занесение специалистом библиотеки сведений о получателе муниципальной услуги в соответствующую базу данных;

предоставление пароля получателю муниципальной услуги для доступа к базе данных;

консультирование по методике эффективного поиска информации;

пользование базами данных - получателем муниципальной услуги в течение установленного времени.

5.6.1. При необходимости получения копий электронных документов специалист библиотеки предоставляет их пользователю в соответствии с частью 4 Гражданского кодекса Российской Федерации и Положением о платных услугах библиотеки.

5.6.2. По окончании работы со СПА, базами данных специалист библиотеки ставит штамп отдела библиотеки в контрольном листке (если это предусмотрено внутренним актом библиотеки) и возвращает читательские документы.

5.6.3. Результатом является получение доступа к СПА и базам данных библиотеки.

5.6.4. При обращении заявителя в многофункциональный центр (далее- МФЦ):

формирование запроса заявителем, передача этих данных в письменной форме специалисту МФЦ;

выдача результатов запроса специалистом МФЦ (в случае, если заявление предоставление муниципальной услуги подается посредством МФЦ).

5.6.5. Основанием для начала административных процедур по предоставлению муниципальной услуги является обращение заявителя в МФЦ (в случае, если заявление на предоставление муниципальной услуги подается посредством МФЦ).

5.6.7. Специалист МФЦ, ответственный за предоставление муниципальной услуги, принимает и регистрирует заявление в день его поступления. Проверяет наличие всех необходимых документов.

5.6.8. Специалист МФЦ передает заявление (запрос) в МКУК «Централизованная библиотечная система Шелковского муниципального района» на следующий день после приема заявления и документов в МФЦ.

5.6.9. Если заявитель выбрал способ получения результата предоставления муниципальной услуги через МФЦ, специалист МФЦ принимает от МКУК «Централизованная библиотечная система Шелковского муниципального района» по ведомости приема-передачи документы и осуществляет выдачу результата.

В случае получения муниципальной услуги через МФЦ исчисление срока предоставления муниципальной услуги осуществляется со дня приема и регистрации заявления в МФЦ.

При обращении заявителя в МФЦ передача документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, из МФЦ в МКУК «Централизованная библиотечная система Шелковского муниципального района» осуществляется на следующий рабочий день после приема документов в МФЦ.

Сроки передачи документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги из МКУК «Централизованная библиотечная система Шелковского муниципального района» в МФЦ – не позднее 1 рабочего дня до окончания срока предоставления муниципальной услуги. Сроки доставки документов входят в общий срок оказания муниципальной услуги.

В случае если заявитель не явился за получением результата муниципальной услуги, невостребованный пакет документов хранится в МФЦ 30 календарных дней.

5.6.10. Предоставление информации о муниципальной услуге осуществляется в часы работы МКУК «Централизованная библиотечная система Шелковского муниципального района» и МФЦ, а также в электронной форме через портал государственных и муниципальных услуг Чеченской Республики.

## **6. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги**

6.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется руководителями отделов библиотеки. При получении муниципальной услуги через МФЦ, текущий контроль за соблюдением работником МФЦ последовательности действий, определенных административными процедурами, осуществляется руководителем филиала МФЦ.

6.2. Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, выполняет работу в соответствии с должностными обязанностями и распоряжениями руководителя структурного подразделения в соответствии с графиком работы.

6.3. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется директором библиотеки.

6.4. Периодичность плановых проверок – 1 раз в год. Внеплановые проверки проводятся по мере поступления жалоб на действия сотрудников в связи с недобросовестным предоставлением муниципальной услуги.

## **7. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений при предоставлении муниципальной услуги**

7.1. Обжалование действий (бездействий) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги производится в соответствии с законодательством Российской Федерации. Действия (бездействия) могут быть обжалованы в досудебном порядке либо в суде.

7.2. Жалоба может быть отражена письменно в «Книге жалоб и предложений», которая находится в отделах библиотеки/приемной руководителя муниципальной библиотеки, высказана устно на личном приеме у директора муниципальной библиотеки или замещающего его лица в течение рабочего времени.

7.3. Письменные и устные обращения (претензии или жалобы) граждан принимаются и регистрируются в порядке, предусмотренном действующим законодательством о рассмотрении обращений граждан. Жалоба может быть направлена: по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

7.4. Заявитель в своей жалобе в обязательном порядке указывает:  
фамилию, имя, отчество;  
почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;  
изложение сути жалобы;  
личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

7.5. Директор библиотеки:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;

вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в пределах полномочий учреждения;

по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

7.6. Потребители результатов предоставления муниципальной услуги имеют право на обжалование действий или бездействия работников органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в вышестоящие органы в досудебном и судебном порядке. Обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги возможно только в судебном порядке.

7.7. Обращение (жалоба) потребителей результатов предоставления муниципальной функции в письменной форме должно содержать следующую информацию:

фамилия, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подается жалоба, его место жительства или пребывания;

наименование органа, должность, фамилия, имя и отчество работника (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

суть обжалуемого действия (бездействия);

сведения о способе информирования потребителя результатов предоставления муниципальной функции, о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.

Дополнительно указываются:

причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием);

обстоятельства, на основании которых потребитель результатов предоставления муниципальной функции считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия для их реализации, либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

требования о признании незаконными действия (бездействия).

К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения жалобы, отсутствуют или не приложены к обращению, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

Жалоба подписывается подавшим ее потребителем результатов предоставления муниципальной функции. Письменная жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

7.8. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, ответственный или уполномоченный работник принимает решение об удовлетворении требований потребителя результатами предоставления муниципальной функции и о признании неправомерным действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении жалобы.

7.9. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется потребителю результатов предоставления муниципальной функции.

## **8. Несогласие потребителя с результатом предоставления муниципальной услуги**

8.1. Продолжительность рассмотрения жалоб (претензий) потребителей результатов предоставления муниципальной услуги не должна превышать 30 дней с момента получения жалобы (претензии). Указанный срок может быть продлен по взаимному согласию сторон.

8.2. Потребители результатов предоставления муниципальной услуги вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги и, действия или бездействие должностных лиц, ответственных или уполномоченных работников, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в судебном порядке.

8.3. Действия (бездействие) должностных лиц по предоставлению муниципальной услуги могут быть обжалованы получателями данных услуг в досудебном (внесудебном) порядке путем обращения на имя руководителя Муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Шелковского муниципального района».

8.4. Обращения заявителя считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращениях вопросов.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 1

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

Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная  
библиотечная система Шелковского муниципального района»

Директор – Андреев Рокки Ахматович

Местонахождение: 366108, Чеченская Республика, Шелковской район,  
ст. Шелковская, ул. Кооперативная, 5

Телефон: 8(87136)22230, факс: 8(87136)22230

Электронный адрес: [biblioteka\\_shelk@mail.ru](mailto:biblioteka_shelk@mail.ru)

График работы библиотеки:

Понедельник – пятница: с 9:00 до 18:00ч.;

Выходные дни – суббота, воскресенье.;

Обеденный перерыв с 13:00 до 14:00 ч.

Филиал ГБУ «РМФЦ» по Шелковскому муниципальному району

366108, Чеченская Республика, Шелковской муниципальный район,  
ст. Шелковская, ул. Кооперативная, 5.

График предоставления информации:

Понедельник – пятница с 9:00 до 18:00ч.;

Обеденный перерыв с 12:00 до 13:00ч.;

Выходные дни - суббота, воскресенье.

Телефон для справок: 8(938)0166166

## ПРИЛОЖЕНИЕ 2

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

### Блок-схема административных процедур при исполнении МКУК «ЦБС» муниципальной услуги

«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных»

