

УТВЕРЖДЕН
приказом Директора Государственного
бюджетного учреждения культуры
«Приморская краевая публичная
библиотека им. А. М. Горького»
от 03 августа 2012 г. № 107



АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления государственным бюджетным учреждением культуры
«Приморская краевая публичная библиотека им. А.М.Горького»
услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату
библиотеки, базам данных»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Предметом регулирования настоящего административного регламента является предоставление услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки.

Административный регламент предоставления услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества и доступности услуги, информирования граждан и организаций о библиотечном фонде библиотеки. Определяет состав, последовательность и сроки выполнения действий (административных процедур) при предоставлении услуги, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме.

1.2. Получатели услуги

Получателями услуги (далее - Заявители) являются физические и юридические лица.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении услуги

Информация о месте нахождения и графике работы Учреждения, оказывающего услугу:

государственное бюджетное учреждение культуры «Приморская краевая публичная библиотека им. А.М. Горького»

Почтовый адрес: 690002, Владивосток, ул. Некрасовская, 59 а.

Режим работы Учреждения:

понедельник-четверг с 10.00 – 19.00

суббота-воскресенье с 11.00-19.00

пятница – выходной день

последний вторник месяца – санитарный день.

8(423) 245 62 94, 245 62 84, 245 64 44.

Тел/факс: 8(423) 245 62 84, 245 64 44.

Адрес сайта Учреждения: www.pgpb.ru.

Адрес электронной почты Учреждения: pgpb@pgpb.ru.

Данная информация подлежит обязательному размещению в сети Интернет на официальном сайте Учреждения, портале государственных и муниципальных услуг Приморского края (gosuslugi.primorsky.ru).

Информация о месте нахождения и графике работы Учреждения также размещается на Интернет - странице управления культуры Приморского края, расположенной на официальном сайте Администрации Приморского края (<http://www.primorsky.ru>) либо предоставляется при обращении в управление культуры Приморского края по адресу г. Владивосток, ул. 1-я Морская, 2, телефон для справок: 8(423) 241-27-59; адрес электронной почты cultprim@primorsky.ru.

Информацию о порядке предоставления услуги можно получить непосредственно в здании Учреждения на информационных стендах, с использованием средств телефонной связи, через информационно-телекоммуникационные сети общего пользования (Портал государственных и муниципальных услуг Приморского края gosuslugi.primorsky.ru), на официальном сайте Учреждения, по письменным запросам Заявителей, в том числе в электронном виде.

Консультации по предоставлению услуги предоставляются при личном обращении, с использованием почты, телефонной связи, электронной почты по адресу и телефонам, указанным в пункте 2.4. настоящего административного регламента.

Основными требованиями к информированию заинтересованных лиц являются:

достоверность предоставляемой информации;

четкость в изложении информации;

полнота информирования;

удобство и доступность получения информации;

оперативность предоставления информации.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан специалисты Учреждения в вежливой (корректной) форме подробно информирует обратившихся по интересующим вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Учреждения, в которое позвонил гражданин.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленный вопрос телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) специалисту, обладающему информацией по поставленному вопросу или же обратившемуся гражданину, должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, или предложено сделать обращение в электронной форме. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

При консультировании посредством индивидуального устного информирования специалист Учреждения дает гражданину оперативный полный ответ на поставленные вопросы.

Время ожидания граждан при устном информировании не должно превышать 10 минут.

Индивидуальное устное информирование каждого гражданина осуществляется не более 15 минут.

Индивидуальное письменное информирование при обращении заинтересованных лиц осуществляется путем почтовых отправлений, либо в электронном виде. Ответ на вопрос предоставляется в простой, четкой и понятной форме, с указанием фамилии, имени, отчества и номера телефона непосредственного исполнителя. Ответ направляется в письменном виде в течение 30 дней с момента (даты) представления обращения.

Публичное информирование о порядке предоставления услуги осуществляется путем размещения информационных материалов на официальном Интернет-сайте Учреждения, Портале государственных и муниципальных услуг Приморского края (gosuslugi.primorsky.ru), путем использования информационных стендов, расположенных в Учреждении.

На официальном сайте в сети Интернет, информационном стенде Учреждения, расположенном в местах предоставления услуги, размещаются следующие информационные материалы:

- месторасположение, режим работы Учреждения, официальный сайт Учреждения, адрес электронной почты Учреждения, номера телефонов для справок, в том числе сотрудников, отвечающих за предоставление услуги
- телефонные номера и адрес электронной почты вышестоящего органа - управления культуры Приморского края;
- административный регламент;
- перечень документов, необходимых для получения услуги;
- порядок предоставления услуги;
- блок-схема (Приложение № 1);
- перечень оснований для отказа в предоставлении услуги;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения услуги.

II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

2.1. Наименование услуги

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

2.2. Наименование органа, предоставляющего услугу

Услуга предоставляется государственным бюджетным учреждением культуры «Приморская краевая публичная библиотека им. А.М. Горького» (далее – Учреждение, библиотека).

Управление культуры Приморского края контролирует деятельность учреждения по предоставлению услуги.

2.3. Результат предоставления услуги

Результатом предоставления услуги является предоставление доступа читателям к справочно-поисковому аппарату, базам данных учреждения, получение заявителем информации (библиографических ресурсов учреждения) содержащейся в справочно-поисковом аппарате и базах данных библиотеки.

2.4. Срок предоставления услуги

Предоставление доступа к услуге при личном обращении заявителя в библиотеку осуществляется в часы работы библиотеки.

Срок, в течение которого заявителю должен быть предоставлен доступ к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных библиотеки при непосредственном их посещении – 30 минут. Пользование справочно-поисковым аппаратом и базами данных для получателей услуги может быть ограничено при наличии очереди на доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных в помещении библиотеки до 40 минут.

Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотеки в электронном виде зависит от скорости Интернета, которая может варьироваться в зависимости от загруженности серверного оборудования и оперативной памяти при пользовании библиотечными компьютерами, компьютерами пользователя.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление услуги

Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

- 1) Конституцией Российской Федерации;
- 2) Федеральным Законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 3) Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- 4) Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 года № 1993-р;
- 5) Законом Российской Федерации от 09 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- 6) Законом Приморского края от 21.11.1996 года № 65-КЗ «О библиотеках и библиотечном деле в Приморском крае»;
- 7) Уставом Учреждения;
- 8) Правилами пользования Приморской краевой публичной библиотекой им. А.М. Горького;
- 9) настоящим Административным регламентом.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления услуги

При предоставлении услуги непосредственно в библиотеке при первичном обращении заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность, несовершеннолетние в возрасте до 14 лет - документ, удостоверяющий личность их законных представителей (паспорт или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации).

На основе представленных документов сотрудник библиотеки заполняет читательский формуляр и регистрационную карточку.

Читательский билет (постоянный или разовый) - документ, заполняемый специалистом библиотеки, дающий право пользования читальными залами библиотеки с момента его оформления и до перерегистрации, оформляется на основании письменного договора с читателем. Формой договора является регистрационная карточка, заполняемая читателем. Личной подписью читатель удостоверяет сведения о себе и свое согласие о внесении данных о нем в автоматизированную базу «Читатели».

Для оформления электронного читательского билета читатель передает библиотекарю личную фотографию размером 2*3.

Предоставление услуги пользователям в дальнейшем осуществляется в соответствии с указанными документами.

Для получения услуги через Интернет-сайт библиотеки предоставление документов не предусмотрено.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, отсутствуют.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги

Основанием для отказа в предоставлении услуги является не предоставление документов, необходимых для предоставления услуги при предоставлении услуги непосредственно в библиотеке.

Основанием для отказа в предоставлении услуги по сети Интернет с использованием портала государственных и муниципальных услуг Приморского края (gosuslugi.primorsky.ru), Единого портала государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru) является не прохождение процедуры электронной регистрации, авторизации.

Возможна приостановка доступа к официальному сайту библиотеки и Интернет-порталу государственных и муниципальных услуг Приморского края (gosuslugi.primorsky.ru), Единому порталу государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru) в связи с техническими работами /неполадками на серверном оборудовании и (или) техническими проблемами.

2.9. Размер платы, взимаемый с заявителя при предоставлении услуги и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними правовыми актами Приморского края

Услуга предоставляется заявителям на бесплатной основе.

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

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса и при получении результата предоставления услуги не должен превышать 15 минут.

Первичное обращение о предоставлении услуги регистрируется путем заполнения регистрационной карточки, дальнейшее – путем фиксации в читательском формуляре, контрольном листке, читательском требовании даты обращения.

В электронном виде услуга оказывается всем получателям услуги круглосуточно.

Предоставление удаленного доступа к электронному справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотеки по сети Интернет с использованием

официального сайта библиотеки, Интернет-портала государственных и муниципальных услуг Приморского края (gosuslugi.primorsky.ru), Единого портала государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru) производится в сроки, зависящие от скорости Интернет на оборудовании получателя услуги, которые могут варьироваться в зависимости от загруженности серверного оборудования и оперативной памяти при пользовании библиотечными компьютерами.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги

При нахождении заявителя непосредственно в библиотеке регистрация одного читателя осуществляется в срок до 10 минут, перерегистрация – в течение 5 минут.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления услуги

Места предоставления услуги должны соответствовать установленным действующим законодательством санитарно-гигиеническим правилам и нормативам. Данные помещения оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения в соответствии с требованиями пожарной безопасности.

Специальные информационные стелы и официальный сайт Учреждения должны содержать полную и актуальную информацию, предусмотренную пунктом 1.3. настоящего административного регламента.

Места ожидания должны быть оборудованы стульями, столами (стойками).

Помещение для предоставления услуги обеспечивается необходимым оборудованием (компьютерами, средствами электронно-вычислительной техники, средствами связи, включая сеть Интернет), информационными и методическими материалами, наглядной информацией, стулом для приёма заявителя.

Помещение Учреждения должно быть оборудовано входом для свободного доступа заявителей. На входе в здание, где предоставляется услуга, должна быть установлена вывеска с наименованием Учреждения.

2.13. Показатели доступности и качества услуги

Показатели доступности услуги в помещении Учреждения:

- количество запросов о предоставлении услуги;
 - возможность выбора способа предоставления услуги и информирование по вопросам предоставления услуги (при личном обращении, по телефону, по почте, по электронной почте);
 - полнота, актуальность и доступность информации о порядке предоставления услуги;
 - удовлетворенность граждан и организаций доступностью услуги;
 - услуга доступна всем лицам, обратившимся за получением услуги;
- Показатели качества услуги в помещении Учреждения:
- соблюдение сроков предоставления услуги, установленных административным регламентом;
 - удовлетворенность граждан и организаций качеством услуги;

- отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителя.

2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления услуги в электронном виде

Для получения услуги в электронном виде рабочие места получателей услуги должны быть оборудованы компьютерами, средствами связи, включая Интернет, оргтехникой.

III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ), ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ) В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

Предоставление услуги получателям осуществляется:
непосредственно в помещении библиотеки;

в режиме удаленного доступа по сети Интернет с использованием официального Интернет- сайта библиотеки (<http://www.pgpb.ru>);

в режиме удаленного доступа по сети Интернет с использованием Интернет- портала государственных и муниципальных услуг Приморского края (gosuslugi.primorsky.ru);

в режиме удаленного доступа по сети Интернет с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru).

Предоставление услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация (перерегистрация) заявителя;
- предоставление (или мотивированный отказ в предоставлении) доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотеки непосредственно в библиотеке;
- предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек при использовании Интернет-сайта библиотеки, Интернет-портала государственных и муниципальных услуг Приморского края (gosuslugi.primorsky.ru), Единого портала государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru).

Блок-схема административных процедур предоставления услуги приводится в Приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

3.1. Прием и регистрация (перерегистрация) заявителя.

Основанием для начала административной процедуры является личное обращение получателя услуги в библиотеку.

Регистрация получателя услуги предусматривает:

прием документа, удостоверяющего личность (для лиц до 14 лет на основании паспорта (поручительства) их родителей или иных законных представителей);

установление личности получателя услуги;

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

оформление в отношении обратившегося читательского билета и регистрационной карточки, являющейся договором присоединения при первичном обращении в библиотеку.

- выдача (перерегистрация) читательского билета либо разового пропуска;
- выдача контрольного листка пользователя;
- ознакомление заявителя с Правилами пользования библиотекой.

Регистрация одного получателя услуги осуществляется в срок до 10 минут, перерегистрация – в течение 5 минут. Перерегистрация осуществляется один раз в год.

Результат предоставления данной административной процедуры – оформление читательского формулляра и регистрационной карточки пользователя библиотеки.

3.2. Предоставление (или мотивированный отказ в предоставлении) доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек непосредственно в библиотеке.

Основанием для начала административной процедуры является оформление читательского формулляра и регистрационной карточки пользователя библиотеки.

Сотрудник Библиотеки, ответственный за предоставление услуги:

- вежливой и корректной форме консультирует получателя услуги по использованию справочно-поискового аппарата библиотеки, баз данных, методике самостоятельного поиска документов – 10 минут;
- обеспечивает доступ в электронном виде к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотеки – 10 минут.

Результатом данной административной процедуры является предоставление получателю услуги доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных Библиотеки, в том числе в электронном виде.

3.3. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотеки при использовании Интернет-сайта библиотеки(<http://www.pgpb.ru>), Интернет-портала государственных и муниципальных услуг Приморского края (gosuslugi.primorsky.ru), Единого портала государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru).

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя на Интернет-сайт библиотеки (<http://www.pgpb.ru>), Интернет-портал государственных и муниципальных услуг Приморского края (gosuslugi.primorsky.ru), Единый портал государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru) для доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотеки.

При предоставлении услуги с использованием сети Интернет от получателя услуги может требоваться прохождение процедуры электронной регистрации, авторизации.

Поиск информации осуществляется получателем услуги с помощью электронной формы запроса по указанным в форме атрибутам.

Результатом предоставления услуги является информация о библиографических ресурсах библиотеки, которая позволяет подобрать книги, статьи по интересующей пользователя теме с использованием словаря ключевых слов. Информация о запрашиваемых изданиях содержит следующие данные:

- О книге:

автор; заглавие; ISBN; место издания; год издания; издательство; объем документа (в страницах или мегабайтах).

-О статье:

автор, заглавие, источник публикации, год издания, страницы.

-О периодических изданиях:

название, учредитель – издатель, год, номер, местонахождение в библиотеках г. Владивостока.

-Базы данных – фактографическая информация.

При получении отрицательного ответа получатель услуги может повторить поиск, изменив поисковый запрос.

В случае ответа системы о наличии необходимой информации получатель услуги может ознакомиться со списком найденных библиографических описаний документов и просмотреть краткую библиографическую информацию на каждый документ.

Предоставление удаленного доступа к электронному справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотеки по сети Интернет с использованием официального сайта библиотеки, Интернет-портала государственных и муниципальных услуг Приморского края (gosuslugi.primorsky.ru), Единого портала государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru) производится в сроки, зависящие от скорости Интернет на оборудовании получателя услуги. Сроки могут варьироваться в зависимости от загруженности серверного оборудования и оперативной памяти при пользовании библиотечными компьютерами.

Результатом данной административной процедуры является предоставление получателю услуги доступа в электронном виде к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки при использовании сети Интернет.

IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

Лица, осуществляющие деятельность по предоставлению услуги, несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры, указанной в настоящем административном регламенте. Персональная ответственность специалистов, осуществляющих деятельность по предоставлению услуги, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства.

Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления услуги осуществляется директором Учреждения.

Внешний контроль за полнотой и качеством предоставления услуги осуществляется управление культуры Приморского края.

Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав Заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения Заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

Для проведения проверки полноты и качества предоставления услуги управлением культуры Приморского края формируется комиссия, результаты деятельности которой оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устраниению. Справка подписывается всеми членами комиссии и представляется начальнику управления культуры Приморского края.

В случае выявления нарушений прав Заявителей действиями (бездействием) должностных лиц Учреждений, предоставляющих услугу, виновные лица

привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Периодичность плановых проверок - 1 раз в год. Внеплановые проверки проводятся по мере поступления жалоб на действия (бездействие) должностных лиц в связи с предоставлением услуги.

V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

В случае, если Заявитель не получил информацию в установленном настоящим административным регламентом порядке, он вправе обратиться с жалобой (претензией) к директору Учреждения, осуществляющего предоставление услуги, по адресам и контактным телефонам, указанным в пункте 1.3. настоящего административного регламента, или начальнику управления культуры Приморского края.

Жалоба может быть направлена письменно или высказана устно на личном приеме у директора Учреждения или начальника управления культуры.

Жалоба на имя начальника управления может быть направлена по почте по адресу: 690007, Приморский край, г. Владивосток, ул. 1-я Морская, 2.

По вышеуказанному адресу можно лично сдать жалобу в кабинет № 546 (прием документов ежедневно с 9:00 до 18:00 часов кроме субботы и воскресенья, обеденный перерыв с 13.00-14.00).

Жалобу можно направить на электронный адрес управления: cultprim@primorsky.ru.

Личный прием граждан в управлении культуры Приморского края осуществляется в порядке живой очереди по предварительной записи. Записаться на личный прием к начальнику управления культуры Приморского края можно по телефону 8 (423) 241-27-59.

Справочные телефоны управления: 8(423) 241-27-59 (приемная), 241-27-39 (канцелярия).

В письменной жалобе (претензии) указывается:

- 1) фамилия, имя, отчество заявителя;
- 2) полное наименование юридического лица (в случае обращения от имени юридического лица);
- 3) контактный почтовый адрес (и или) электронный почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 4) предмет жалобы;
- 5) личная подпись заявителя.

Директор Учреждения, осуществляющего предоставление услуги, или начальник управления культуры Приморского края после рассмотрения жалобы (претензии) проводит проверку и принимает одно из следующих решений:

- признать действия (бездействие) специалистов Учреждения, осуществляющего предоставление услуги, необоснованными;
- отказать в удовлетворении жалобы с уведомлением Заявителя о причинах отказа при личном обращении или по почте. Отказ должен быть полным, мотивированным, со ссылками на нормы действующего законодательства.

Ответ на жалобу (претензию) подписывается начальником управления культуры Приморского края или его заместителем и направляется по адресу, указанному в жалобе.

Письменная жалоба (претензия), поступившая в Учреждение или управление культуры Приморского края, рассматривается в течение 5 дней со дня ее регистрации.

В исключительных случаях директор Учреждения, начальник управления вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 5 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего жалобу (претензию).

Перечень оснований для приостановления либо отказа в рассмотрении письменных жалоб Заявителей:

- в случае, если в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу недается;

- в случае, если в жалобе содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, ответ на жалобу неается и Заявителю, направившему жалобу, направляется письменное уведомление за подписью директора Учреждения или начальника управления о недопустимости злоупотребления правом;

- в случае, если текст заявления не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается и она не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается Заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если Заявитель в своей жалобе поднимает вопрос, на который ему многократно (не менее двух раз) направлялись письменные ответы по существу, при этом в очередной жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства. Директор Учреждения или начальник управления вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу.

О решении директора Учреждения или начальника управления об отказе в рассмотрении жалобы заявитель уведомляется письменно.

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

Приложение № 1
к административному регламенту
«Предоставление доступа
к справочно-поисковому аппарату,
базам данных библиотеки»

БЛОК-СХЕМА
последовательности административных действий (процедур)
при предоставлении услуги
**«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату,
базам данных библиотеки»**

