

АДМИНИСТРАЦИЯ ВЕЛИКОГО НОВГОРОДА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 17 мая 2012 г. N 1904

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА
ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
"БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ"**

(в ред. Постановлений Администрации Великого Новгорода от 18.07.2012 № 3028, от 30.10.2012 № 4815)

В соответствии с федеральными законами от 6 октября 2003 г. [N 131-ФЗ](#) "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", от 27 июля 2010 г. [N 210-ФЗ](#) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", [Уставом](#) муниципального образования - городского округа Великий Новгород, [Реестром](#) муниципальных услуг, оказываемых за счет средств бюджета Великого Новгорода, утвержденным постановлением Администрации Великого Новгорода от 25.10.2010 N 4610, постановляю:

1. Утвердить прилагаемый [Административный регламент](#) по предоставлению муниципальной услуги "Библиотечно-информационное обслуживание населения".
2. Опубликовать настоящее постановление в газете "Новгород".

Мэр Великого Новгорода
Ю.И.БОБРЫШЕВ

Утвержден
постановлением
Администрации Великого Новгорода
от 17.05.2012 N 1904
(в ред. Постановления Администрации
Великого Новгорода от 18.07.2012 № 3028)

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
"БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ"**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Административный регламент разработан в целях повышения качества исполнения и предоставления муниципальной услуги "Библиотечно-информационное обслуживание населения" (далее - муниципальная услуга), создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги и определяет порядок, сроки и последовательность действий (далее - административные процедуры) при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Право на получение муниципальной услуги имеют физические и юридические лица (далее - заявители).

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги - библиотечно-информационное обслуживание населения.

2.2. Муниципальная услуга предоставляется муниципальными бюджетными учреждениями культуры "Библионика" и "Библиотечный центр для детей и юношества "Читай-город" (далее - муниципальные библиотеки). Комитет культуры и молодежной политики Администрации Великого Новгорода (далее - комитет) осуществляет контрольные функции за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.

2.3. Муниципальная услуга предоставляется муниципальными библиотеками, расположенными по адресам, указанным в [приложении](#) № 1 к настоящему Административному регламенту.

График (режим) приема заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги определяется муниципальными библиотеками самостоятельно и представлен в [приложении](#) к настоящему Административному регламенту.

2.4. Информирование заявителей осуществляется по следующим контактным телефонам:

8(8162)634-232 - приемная, председатель комитета;

8(8162)634-232 - факс;

8(8162)636-804 - заместитель председателя комитета;

8(8162)665-380 - специалисты комитета.

Адрес интернет-сайта комитета: <http://культура.новгород.рф/>.

Адреса электронной почты:

tvv@adm.nov.ru;

gvt@adm.nov.ru;

soi@adm.nov.ru.

2.5. Консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляются специалистами при личном обращении заявителей, а также с использованием средств Интернета, почтовой, телефонной связи и посредством электронной почты.

При ответах на телефонные звонки и обращения заявителей по вопросу предоставления муниципальной услуги специалисты обязаны:

начинать ответ на телефонный звонок с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок;

подробно в корректной форме информировать заявителя о порядке предоставления муниципальной услуги;

при невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы переадресовать звонок заявителя другому специалисту;

избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб их репутации или авторитету органа местного самоуправления;

соблюдать права и законные интересы заявителей.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалисты, осуществляющие информирование, могут предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо согласовать другое время для устного информирования.

Специалисты не вправе осуществлять консультирование заявителей, выходящее за рамки информирования, влияющее прямо или косвенно на результат предоставления муниципальной услуги.

2.6. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

о перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

о времени приема и выдачи документов;

о сроках предоставления муниципальной услуги;

о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

Общее время консультации не должно превышать 10 минут.

2.7. В процессе предоставления муниципальной услуги муниципальные библиотеки осуществляют взаимодействие с:

структурными подразделениями Администрации Великого Новгорода;

государственным бюджетным учреждением культуры "Новгородская областная универсальная научная библиотека";

комитетом культуры Новгородской области.

2.8. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

предоставление информации в запрашиваемом объеме и форме;

уведомление об отказе в предоставлении информации.

2.9. Общий срок предоставления муниципальной услуги составляет не более 30 дней с момента **регистрации** обращения заявителя.

Начало общего срока предоставления муниципальной услуги исчисляется с момента представления заявителем документов, предусмотренных [пунктом 2.11](#) настоящего Административного регламента.

Максимальное время ожидания в очереди при обращении о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должно превышать 20 минут.

Время регистрации обращения о предоставлении муниципальной услуги не должно превышать 20 минут.

2.10. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

[Конституция](#) Российской Федерации;

[Закон](#) Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";

Федеральный [закон](#) от 23 ноября 1994 г. N 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов";

Федеральный [закон](#) от 29 декабря 1994 г. N 78-ФЗ "О библиотечном деле";

Федеральный [закон](#) от 3 июля 1998 г. N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации";

Федеральный [закон](#) от 27 декабря 2002 г. N 184-ФЗ "О техническом регулировании";

Федеральный [закон](#) от 6 октября 2003 г. N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

Федеральный [закон](#) от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

Федеральный [закон](#) от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О защите персональных данных";

Федеральный [закон](#) от 8 июля 2006 г. N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";

[Постановление](#) Правительства Российской Федерации от 8 сентября 2010 г. N 697 "О единой системе межведомственного электронного взаимодействия".

областной [закон](#) от 1 декабря 2008 г. N 415-ОЗ "О библиотечном деле и обязательном экземпляре документов в Новгородской области";

[решение](#) Думы Великого Новгорода от 25.05.2006 N 316 "Об утверждении норматива обновляемости библиотечных фондов муниципальных библиотек Великого Новгорода и Порядка финансового обеспечения комплектования муниципальных библиотек Великого Новгорода";

иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Новгородской области и муниципального образования - городского округа Великий Новгород.

2.11. Для предоставления муниципальной услуги заявителю необходимо обратиться в муниципальную библиотеку и предъявить читательский билет.

При отсутствии читательского билета для регистрации в муниципальной библиотеке необходимо предъявить:

паспорт гражданина Российской Федерации;

удостоверение личности или военный билет (для военнослужащих);

национальный паспорт или визу с отметкой о действующей регистрации (для иностранных граждан и лиц без гражданства).

Пользователи в возрасте до 14 лет записываются в библиотеку на основании удостоверяющих личность документов, представляемых их родителями (законными представителями).

Специалисты не вправе требовать от заявителя представления документов, не

предусмотренных настоящим Административным регламентом.

В соответствии с [пунктом 3 статьи 7](#) Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" с 1 июля 2011 года специалисты не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

Прием документов осуществляется в муниципальных библиотеках, указанных в [приложении № 1](#) к настоящему Административному регламенту.

При необходимости получения документов, находящихся в распоряжении государственных органов, подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, осуществляется направление межведомственного запроса по каналам межведомственного взаимодействия.

2.12. Основанием для отказа в приеме документов является непредставление документов, указанных в [пункте 2.11](#) настоящего Административного регламента.

2.13. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

отсутствие запрашиваемой информации;

условия, связанные с нарушением законодательства Российской Федерации о персональных данных.

2.14. При предоставлении муниципальной услуги плата не взимается.

2.16. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, требованиям пожарной безопасности.

Каждое рабочее место специалиста должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствам.

Информационные стенды оборудуются в доступном для получения информации помещении, предназначенном для приема документов. На информационном стенде размещается следующая информация:

полное наименование и месторасположение комитета, муниципальной библиотеки, предоставляющей муниципальную услугу, контактные телефоны, график работы, фамилии, имена, отчества и должности специалистов, осуществляющих прием и консультирование заявителей;

перечень административных процедур при предоставлении муниципальной услуги;

основные положения законодательства Российской Федерации, касающиеся порядка предоставления муниципальной услуги;

перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

порядок обжалования действий (бездействия) специалистов, предоставляющих муниципальную услугу;

справочная информация об органах и организациях, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, с указанием адресов и справочных телефонов.

Тексты информационных материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

Для ожидания приема заявителям отводится специальное место, оборудованное стульями,

столами (стойками) для возможности оформления документов, а также оборудованное информационными стендами.

Здание (строение), в котором предоставляется муниципальная услуга, должно быть оборудовано входом для свободного доступа заявителей в помещение с учетом требований безопасности.

Вход в здание должен быть оформлен вывеской в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Муниципальные библиотеки должны быть размещены в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении). В любом случае должны соблюдаться архитектурно-планировочные и строительные нормы, соответствующие функциональному назначению библиотеки.

Здание муниципальной библиотеки должно иметь специальные приспособления и (или) устройства для доступа маломобильных пользователей (пандусы и поручни или подъемные устройства у лестниц при входах в здание; санитарно-гигиенические помещения и гардеробы, доступные и приспособленные для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках, и т.д.).

По размерам и состоянию помещения муниципальной библиотеки должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.). В помещениях муниципальной библиотеки должен поддерживаться температурный режим - не менее +18 градусов и не более +25 градусов по шкале Цельсия.

Помещения муниципальной библиотеки должны быть оборудованы системами охранной сигнализации (в том числе при необходимости - камерами видеонаблюдения), противопожарной сигнализации, звукового оповещения об опасности, автоматического пожаротушения, телефонной связью и всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, оснащены системой указателей.

Помещения и оборудование муниципальной библиотеки должны соответствовать возрастным особенностям заявителей.

Для размещения ресурсов и организации производственных процессов муниципальная библиотека должна быть оборудована предметами библиотечной мебели (стеллажи, витрины, кафедры, столы, стулья и т.д.) и средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг. Мебель и оборудование должны быть удобными, функциональными, надежными, эстетичными, соответствовать требованиям эргономики и дизайна.

Справочно-консультационная служба должна иметь достаточное техническое оснащение для предоставления информации о фондах муниципальной библиотеки.

2.16. К показателям доступности и качества предоставления муниципальной услуги относятся:

наличие доступа заявителей к информации по вопросам предоставления муниципальной услуги в местах ее размещения, предусмотренных настоящим Административным регламентом;

получение заявителем информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги в сроки, установленные настоящим Административным регламентом;

исполнение специалистами административных процедур в сроки, установленные настоящим Административным регламентом;

правильное и грамотное оформление специалистами документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

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

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

регистрацию заявителя;

предоставление библиотечной, библиографической, информационной или иной услуги или уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Последовательность административных процедур при предоставлении муниципальной услуги представлена в блок-схеме (приложение № 2 к настоящему Административному регламенту).

3.2. Основанием для начала административной процедуры - регистрация заявителя является обращение заявителя и его последующая регистрация на основании представленных документов, предусмотренных [пунктом 2.11](#) настоящего Административного регламента.

Регистрация в муниципальной библиотеке включает:

просмотр документов заявителя;

проверку возможного наличия регистрационной карточки;

заполнение регистрационной карточки;

оформление читательского билета;

ознакомление заявителя с Правилами пользования муниципальной библиотекой, расположением фонда, справочным аппаратом муниципальной библиотеки, услугами муниципальной библиотеки.

При регистрации в муниципальной библиотеке заявитель официально предупреждается о возможных видах и размерах компенсации причиненного ущерба, что подтверждается личной подписью заявителя.

При регистрации заявитель дает согласие на обработку персональных данных.

Время регистрации одного заявителя (в том числе в автоматизированном режиме) - до 10 минут.

Результатом административной процедуры является получение заявителем читательского билета.

3.3. Основанием для начала административной процедуры - предоставление библиотечной, библиографической, информационной или иной услуги или уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги является обращение зарегистрированного заявителя за предоставлением муниципальной услуги.

Специалист муниципальной библиотеки при предоставлении муниципальной услуги выполняет следующие действия: консультирование заявителя, поиск информации, фиксацию выдачи документов, предоставление иных специфических библиотечных услуг в соответствии с Правилами пользования муниципальной библиотекой и Перечнем предоставляемых услуг.

Об отказе в предоставлении муниципальной услуги заявитель уведомляется в устной форме.

Результатом административной процедуры является предоставление библиотечной, библиографической, информационной или иной специфической услуги или обоснованный

отказ в предоставлении муниципальной услуги.

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности административных процедур, определенных настоящим Административным регламентом, и принятием решений специалистами муниципальной библиотеки осуществляется специалистами комитета, определенными приказом комитета.

4.2. Специалисты, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры, указанной в настоящем Административном регламенте.

Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.3. Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, несет персональную ответственность за:

полноту и грамотность проведенного консультирования заявителей;

соблюдение сроков и порядка приема обращений, правильность внесения записей в документы и соответствующие журналы;

соблюдение сроков, порядка предоставления муниципальной услуги, подготовки отказа в предоставлении муниципальной услуги;

порядок выдачи документов.

4.4. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной 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) специалистов. По результатам проверок специалист, осуществляющий текущий контроль, дает указания по устранению выявленных отклонений и нарушений и контролирует их исполнение.

Порядок проведения проверок устанавливается приказом комитета. По результатам проверки составляется акт, и в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение лиц, допустивших нарушение, к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.5. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется на основании приказов комитета и обращений заявителей в целях выявления и устранения нарушений прав заявителей, рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на действия (бездействие) специалистов, а также проверки исполнения положений настоящего Административного регламента.

4.6. Проверки могут носить плановый характер (осуществляться один раз в год) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителей).

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

4.8. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги приказом комитета формируется комиссия, председателем которой является заместитель председателя комитета. В состав комиссии включаются специалисты комитета.

Комиссия имеет право:

разрабатывать предложения по вопросам предоставления муниципальной услуги;

привлекать к своей работе экспертов, специализированные консультационные, оценочные и иные организации.

Комиссия прекращает свою деятельность после окончания проведения проверки. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Справка подписывается председателем комиссии.

4.9. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий и (или) бездействия органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего в досудебном (внесудебном) порядке.

Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, предусмотренными [статьями 11.1 и 11.2](#) Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", в том числе в следующих случаях:

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Новгородской области, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления Великого Новгорода для предоставления муниципальной услуги;

отказ в приеме у заявителя документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Новгородской области, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления Великого Новгорода для предоставления муниципальной услуги;

отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Новгородской области, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления Великого Новгорода;

затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Новгородской области, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления Великого Новгорода;

отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Жалоба подается в письменной или электронной форме в Администрацию Великого Новгорода.

Заявитель может обжаловать действия (бездействие), а также решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, следующим должностным лицам Администрации Великого Новгорода:

специалиста муниципальной библиотеки, специалиста комитета - председателю комитета или лицу, исполняющему его обязанности;

председателя комитета - заместителю Главы администрации Великого Новгорода, Мэру Великого Новгорода;

заместителя Главы администрации Великого Новгорода - Мэру Великого Новгорода.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием сети Интернет, официального сайта Администрации Великого Новгорода в сети Интернет, единого портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.3. Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

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

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

При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу специалиста, а также членов его семьи, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменной жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми им жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

5.4. Жалоба, поступившая в Администрацию Великого Новгорода, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных

опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.5. По результатам рассмотрения жалобы должностным лицом Администрации Великого Новгорода, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, принимается одно из следующих решений:

удовлетворить жалобу, 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, Новгородской области, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления Великого Новгорода, а также в иных формах;

отказать в удовлетворении жалобы.

5.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пункте 5.5](#) настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.7. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с [пунктом 5.2](#) настоящего Административного регламента, направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.8. Положения Федерального [закона](#) от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении муниципальных услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным [законом](#) от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия (бездействие) должностных лиц в судебном порядке.

Согласно [части 1 статьи 256](#) Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации гражданин вправе обратиться в суд с заявлением об оспаривании решений, действий (бездействия) органов местного самоуправления в течение трех месяцев со дня, когда ему стало известно о нарушении его прав и свобод.

Приложение № 1
к Административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
"Библиотечно-информационное
обслуживание населения"

**СПИСОК
МУНИЦИПАЛЬНЫХ БИБЛИОТЕК ВЕЛИКОГО НОВГОРОДА**

Наименование	Адрес учреждения	Телефоны для справок	Режим работы учреждения/адрес электронной почты контактных лиц учреждения и интернет-адрес
1	2	3	4
МБУК "Библионика"			
Администрация МБУК "Библионика"	ул. Т.Фрунзе- Оловянка, д. 7, Великий Новгород, 173004	(8162) 636-241 директор	понедельник - пятница - 08.00 - 18.00; суббота, воскресенье - выходные дни citylib@yandex.ru
Библиотеки МБУК "Библионика"			
Центральная городская библиотека им. Д.М.Балашова	ул. Т.Фрунзе- Оловянка, д. 7, Великий Новгород, 173004	(8162) 636-241	понедельник - суббота - 11.00 - 19.00; воскресенье - выходной день; 29-е число каждого месяца - санитарный день
Центральная детская библиотека им. В.В.Бианки	ул. Ломоносова, д. 12, Великий Новгород, 173023	(8162) 616-248	понедельник - пятница - 10.00 - 19.00; суббота - 10.00 - 18.00; воскресенье - выходной день; 29-е число каждого месяца - санитарный день
Колмовская городская библиотека N 1	ул. П.Левитта, д. 3, Великий Новгород, 173008	(8162) 628-060	понедельник - четверг, воскресенье - 10.00 - 19.00; пятница, суббота - выходные дни; 29-е число каждого месяца - санитарный день
Волховская городская библиотека N 3	ул. Новгородская, д. 9, Великий Новгород, 173902	(8162) 646-255	понедельник - четверг, воскресенье - 11.00 - 19.00; пятница, суббота - выходные дни; 29-е число каждого месяца - санитарный день
Центр муниципальной информации "Диалог"	Большая Московская ул., д. 37/9, Великий Новгород, 173020	(8162) 631-710	понедельник - суббота - 11.00 - 19.00; воскресенье - выходной день; 29-е число каждого месяца санитарный день
Городская библиотека N 5 "Классика"	ул. Псковская, д. 1, Великий Новгород, 173015	(8162) 774-713	вторник - суббота - 11.00 - 19.00; воскресенье, понедельник - выходные дни; 29-е число каждого месяца санитарный день
Городская библиотека N 6	Большая Московская ул., д. 116, Великий Новгород, 173020	(8162) 630-514	вторник - суббота - 10.00 - 18.00; воскресенье, понедельник - выходные дни; 29-е число каждого месяца - санитарный день
Центр детской книги	ул. Коровникова, д. 11, Великий Новгород, 173025	(8162) 655-402	понедельник - пятница - 10.00 - 18.00; суббота - 10.00 - 17.00; воскресенье - выходной день; 29-е число каждого месяца - санитарный день
МБУК "Библиотечный центр для детей и юношества "Читай-город"			
Муниципальное бюджетное учреждение культуры	просп. Мира, д. 1, Великий Новгород, 173024	(8162) 620-361 директор	понедельник - пятница - 09.00 - 18.00; суббота, воскресенье - выходные дни

"Библиотечный центр для детей и юношества "Читай-город"			chitaika@younglib.novgorod.ru
Отдел мировой художественной культуры; отдел литературы на иностранных языках	просп. Мира, д. 1, Великий Новгород, 173024	(8162) 616-441, 331-516	понедельник - пятница - 11.00 - 19.00; воскресенье - 12.00 - 19.00; суббота - выходной день; санитарный день - последний рабочий день каждого месяца
Детский отдел	ул. Белова, д. 5, Великий Новгород, 173015	(8162) 775-162	понедельник - пятница - 10.00 - 18.30; воскресенье - 10.00 - 17.30; суббота - выходной день; санитарный день - последний рабочий день каждого месяца
Подростковый отдел	ул. Псковская, д. 8, Великий Новгород, 173015	(8162) 775-427	понедельник - пятница - 11.00 - 18.30; воскресенье - 10.00 - 17.30; суббота - выходной день; санитарный день - последний рабочий день каждого месяца
Молодежный отдел	ул. Кочетова, д. 37, корп. 1, Великий Новгород, 173025	(8162) 616-155	понедельник - пятница - 11.00 - 19.00; воскресенье - 11.00 - 18.00; суббота - выходной день; санитарный день - последний рабочий день каждого месяца

Приложение N 2
к Административному регламенту
по предоставлению муниципальной
услуги "Библиотечно-информационное
обслуживание населения"

**БЛОК-СХЕМА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

