



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА «ГОРОД ЛЕСНОЙ»

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

18.10.2017

№ 1303

г. Лесной

***Об утверждении типового административного регламента
предоставления учреждениями, подведомственными
МКУ «Отдел культуры», муниципальной услуги «Предоставление доступа
к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»***

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением главы администрации городского округа «Город Лесной» от 28.06.2011 № 538 «Об исполнении положений Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить типовой административный регламент предоставления учреждениями, подведомственными МКУ «Отдел культуры», муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (прилагается).

2. МКУ «Отдел культуры» обеспечить актуализацию подведомственными учреждениями, предоставляющими услуги в сфере библиотечного обслуживания населения, административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».

3. Опубликовать постановление в печатном средстве массовой информации «Вестник-официальный» и разместить на официальном сайте администрации городского округа «Город Лесной».

4. Контроль исполнения постановления возложить на заместителя главы администрации городского округа «Город Лесной» по вопросам образования, культуры и спорта С.А. Ряскова.

**Первый заместитель главы администрации
городского округа «Город Лесной»**

С.Е. Черепанов

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
городского округа «Город Лесной»
от 18.10.2017 № 1303
«Об утверждении типового
административного регламента
предоставления учреждениями,
подведомственными
МКУ «Отдел культуры», муниципальной
услуги «Предоставление доступа к
справочно-поисковому аппарату
библиотек, базам данных»

Типовой административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

Раздел 1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования регламента.

1.1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее – административный регламент) разработан в целях повышения качества муниципального управления, упрощения процедур получения услуги, повышения качества ее предоставления, определяет порядок, сроки и последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги, а также регулирует иные отношения между заявителями и муниципальным бюджетным учреждением «_____».

1.1.2. Административный регламент разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и постановлением главы администрации городского округа «Город Лесной» от 28.06.2011 № 538 «Об исполнении положений Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.2. Круг заявителей.

Заявителями на предоставление муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее – услуга) являются любые физические и юридические лица.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении услуги.

Организация ответственная за предоставление услуги – муниципальное бюджетное учреждение «_____» (далее – МБУ «_____»).

Место нахождения – 62420__ обл. Свердловская, г. Лесной, ул. _____, д. ____.

Контактный телефон (34342) _____. E-mail: _____. График работы: _____.

Вышестоящая организация ответственная за организацию предоставления услуги – муниципальное казенное учреждение «Отдел культуры администрации городского округа «Город Лесной» (далее - МКУ «Отдел культуры»).

Адрес: г. Лесной, ул. Юбилейная, д. 2. график работы – пн-чт: 8.30 – 17.30, пятница: с 8.30 - 16.30, перерыв 13.00 – 13.48. Контактные телефоны: секретарь (34342) 4-26-99.

1.3.1. Информирование о порядке предоставления услуги осуществляется следующими способами:

1) непосредственно в помещениях МБУ «_____», оказывающего услугу: на информационных стендах и в форме личного консультирования специалистами, ответственными за предоставление услуги;

- 2) в рекламной продукции на бумажных носителях;
- 3) на сайте МБУ «_____»: http://www._____; на сайте МКУ «Отдел культуры» (<http://kultura-lesnoy.ekb.muzkult.ru/>)
- 4) при обращении по телефону 8(34342) _____ – в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;
- 5) при обращении по электронной почте e-mail: _____ – в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты;
- 6) при письменном обращении (запросе) в МБУ «_____» – в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки;
Почтовый адрес: 62420 __, обл. Свердловская, г. Лесной, ул. _____, д. _____.

Консультирование по вопросам предоставления услуги проводится в двух формах: устно (лично или по телефону) и письменно.

Информирование в письменной форме осуществляется при получении обращения заявителя о предоставлении письменной консультации по процедуре предоставления услуги. Ответ на обращение готовится в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения и направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании организации, в которую поступил звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

При информировании посредством личного обращения заявителя специалист, ответственный за такое информирование, должен дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением услуги. Время ожидания заявителем приема специалистом - не более 15 минут с момента обращения.

1.3.2. На Интернет-сайте МБУ «_____» размещается следующая информация:

- 1) полное наименование и полный почтовый адрес МБУ «_____», предоставляющего услугу;
- 2) номера справочных телефонов МБУ «_____», предоставляющего услугу;
- 3) блок-схема, наглядно отображающая алгоритм предоставления услуги;
- 4) адрес федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru/>);
- 5) адрес региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области» (<http://66.gosuslugi.ru/pgu>);
- 6) адреса корпоративных информационных ресурсов, в т.ч. ведомственной библиотечной информационной системы Свердловской области (<http://www.bis-ural.ru>).

1.3.3. Консультации оказываются специалистами МБУ «_____» и ответственными лицами МКУ «Отдел культуры» по следующим вопросам:

- 1) о порядке предоставления услуги;
- 2) сведения о месте нахождения и контактных телефонах МБУ «_____», осуществляющего оказание услуги;
- 3) об адресах Интернет-сайта МБУ «_____», федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»; региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области»; Интернет-сайтов и порталов, на которых размещены корпоративные информационные ресурсы, в том числе ведомственная библиотечная информационная система Свердловской области;

- 4) о процедуре регистрации заявителей на федеральном или региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций);
- 5) о процедуре оформления интернет-запроса для получения услуги;
- 6) наименование нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги;
- 7) режим приема специалистами МБУ «_____», оказывающими услугу;
- 8) порядок обжалований действий (бездействия) должностных лиц, ответственных за предоставление услуги.

Раздел 2. Стандарт предоставления услуги

2.1. Наименование услуги.

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

2.2. Наименование учреждения, предоставляющего услугу.

Услугу предоставляет муниципальное бюджетное учреждение «_____».

2.3. Описание результата предоставления услуги:

2.3.1. Результатом оказания услуги является:

- 1) доступ к справочно-поисковому аппарату библиотек и базам данных;
- 2) предоставление библиографической информации о документах, соответствующих запросу, найденной в электронных каталогах библиотек;
- 3) обоснованный отказ в предоставлении услуги.

2.3.2. Библиографическая информация представляется заявителю в виде электронного документа в краткой или полной форме.

Краткая форма:

автор;
заглавие;
год издания;
место издания;
ISBN;
издательство;
объем документа (в страницах или мегабайтах);
местонахождение документа (в виде краткого названия библиотеки – держателя издания).

Полная форма:

библиографическая запись экземпляра документа.

2.4. Срок предоставления услуги.

Период непосредственного предоставления услуги – круглогодично.

При личном обращении в МБУ «_____» услуга предоставляется в дни и часы работы библиотеки.

При обращении заявителя через сеть Интернет услуга предоставляется круглосуточно.

Время предоставления услуги с момента формирования запроса заявителем составляет не более одной минуты.

2.5. Правовые основания для предоставления услуги:

- 1) Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993);
- 2) Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30 ноября 1994 года № 51-ФЗ (с изменениями);
- 3) Федеральный закон от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изменениями);
- 4) Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (с изменениями);

- 5) Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с изменениями);
- 6) Федеральный закон от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (с изменениями);
- 7) Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» (с изменениями);
- 8) Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями);
- 9) Федеральный закон от 27 апреля 1993 года № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» (с изменениями);
- 10) Федеральный закон от 26 декабря 2008 года № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» (с изменениями);
- 11) Федеральный закон от 1 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»;
- 12) Областной закон от 21 апреля 1997 года № 25-ОЗ «О библиотеках и библиотечных фондах в Свердловской области» (с изменениями);
- 13) постановление главы администрации городского округа «Город Лесной» от 28.06.2011 № 538 «Об исполнении положений Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с изменениями);
- 14) Положение о МКУ «Отдел культуры администрации городского округа «Город Лесной»;
- 15) Устав муниципального бюджетного учреждения «_____»;
- 16) Правила пользования библиотекой.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления услуги.

2.6.1. Документы и информация, которые заявитель должен предоставить самостоятельно (в том числе документы личного хранения), порядок и способы их предоставления:

– услуга предоставляется заявителю на основании запроса в устной форме, а также посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет и через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области. Предоставление документов от заявителя для предоставления услуги не требуется;

– при обращении через сеть Интернет заявитель заполняет поисковый запрос (примерная форма запроса в Приложении № 1 к настоящему административному регламенту);

– предоставление услуги в помещениях МБУ «_____» осуществляется при наличии читательского билета (формуляра). Читательский билет (формуляр) выдается в соответствии с порядком записи в библиотеку, установленным Правилами пользования библиотекой.

Запись в библиотеку осуществляется по предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт или документ его заменяющий), для несовершеннолетних в возрасте до 14 лет – при личном предъявлении законными представителями документа, удостоверяющего их личность (паспорт или документ его заменяющий).

2.6.2. Предоставления документов и информации, выдаваемых по результатам оказания услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении услуг, которые заявитель должен представить самостоятельно, не требуется.

2.6.3. Предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и подведомственных им организациях, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они

подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия, не требуется.

2.6.4. Требование предоставления заявителем других документов в качестве основания для предоставления услуги не допускается.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для представления услуги.

Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, не имеется.

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении услуги:

- 1) завершение установленной законом процедуры ликвидации учреждения, оказывающего услугу, решение о которой принято учредителем;
- 2) отсутствие запрашиваемой информации в базе данных библиотеки или Сводном каталоге библиотек Свердловской области;
- 3) несоответствие обращения содержанию услуги;
- 4) запрашиваемый заявителем вид информирования не предусмотрен настоящей услугой;
- 5) текст электронного обращения не поддается прочтению.

2.9. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении услуги.

2.9.1. Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, нет.

2.9.2. Для получения муниципальной услуги в помещениях МБУ «_____» требуется наличие читательского билета.

Для получения читательского билета в МБУ «_____» необходимо пройти процедуру записи в МБУ «_____» в соответствии с порядком, установленным Правилами пользования библиотекой.

Документы, необходимые к предъявлению при записи в МБУ «_____», указаны в пункте 2.6.1. административного регламента.

2.10. Услуга предоставляется заявителю бесплатно.

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

2.11.1. Время ожидания результата предоставления услуги в электронном виде с момента формирования запроса заявителем составляет не более одной минуты.

2.11.2. При личном обращении в МБУ «_____» срок ожидания в очереди для оформления читательского билета составляет не более 15 минут. Срок ожидания в очереди на доступ к автоматизированному рабочему месту пользователя составляет не более 15 минут.

2.12. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги, в том числе в электронном виде.

Для получения услуги в электронном виде заявитель формирует поисковый запрос:

- 1) на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (www.gosuslugi.ru);
- 2) на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области (<http://66.gosuslugi.ru/pgu>);
- 3) на портале ведомственной библиотечной информационной системы Свердловской области (<http://www.bis-ural.ru>);
- 4) на Интернет-сайтах муниципальных библиотек;

5) в базе данных, доступной в локальной сети муниципальной библиотеки. Запрос регистрируется автоматизированной системой не более 1 минуты.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления услуги.

2.13.1. Места ожидания для граждан должны быть оборудованы:

- средствами пожаротушения, оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны;
- средствами оказания первой медицинской помощи;
- местами общего пользования (туалетными комнатами) и хранения верхней одежды посетителей;
- посадочными местами (стульями, кресельными секциями и т. д.);
- столами для возможности оформления документов, канцелярскими принадлежностями (бумага, ручки, карандаши и т. д.).

2.13.2. В местах ожидания размещен стенд с информацией о порядке предоставления услуги, графике работы специалистов.

2.13.3. Места ожидания соответствуют установленным санитарным требованиям.

Помещение, в котором осуществляется исполнение Услуги, и сотрудники учреждения должны обеспечивать:

- условия для беспрепятственного доступа к зданию для предоставления муниципальной услуги для инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) (далее - инвалидов);
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи;
- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к муниципальной услуге, с учетом ограничений их жизнедеятельности;
- допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;
- оказание специалистами помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

2.13.4. Помещения для получения услуги в электронном виде должны быть оборудованы автоматизированными рабочими местами.

2.14. Показатели доступности и качества услуги.

2.14.1. Услуга является доступной для любых физических и юридических лиц.

2.14.2. Заявителю предлагаются разнообразные способы, с помощью которых он может обратиться за предоставлением услуги.

2.14.3. Заявитель может получить услугу в электронном виде в сети Интернет без взаимодействия с должностными лицами.

2.14.4. Показателями, характеризующими доступность и качество услуги, являются:

- доля библиотечного фонда библиотеки, отраженная в справочно-поисковом аппарате в процентах;
- скорость выполнения поиска по запросу в минутах;
- динамика роста числа обращений к справочно-поисковому аппарату библиотеки в локальной сети и в режиме удаленного доступа в процентах.

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

Основанием для предоставления услуги является обращение заявителя.

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

3.1.1. При личном обращении заявителя:

– *При наличии читательского билета:*

- 1) прием устного запроса о предоставлении услуги;
- 2) консультационная помощь в определении вида, территории поиска и других поисковых категорий;
- 3) предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

– *При отсутствии читательского билета:*

- 1) прием устного запроса о предоставлении услуги;
- 2) регистрация заявителей на основании документа, удостоверяющего личность, для несовершеннолетних в возрасте до 14 лет – при личном предъявлении законными представителями документа, удостоверяющего их личность (паспорт или документ его заменяющий);

3) ознакомление с Правилами пользования библиотекой и другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность;

4) оформление читательского билета (формуляра), с личной подписью заявителя, являющегося Договором присоединения согласно ст. 428 Гражданского кодекса Российской Федерации (часть первая) от 30 ноября 1994 года № 51-ФЗ;

5) консультационная помощь в определении вида, территории поиска и других поисковых категорий;

6) предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных на автоматизированном рабочем месте пользователя.

3.1.2. При обращении заявителя через сеть Интернет:

1) обращение через сеть Интернет к Единому portalу государственных и муниципальных услуг (функций) (<http://www.gosuslugi.ru>), Portalу государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области (<http://66.gosuslugi.ru/pgu>), на сайты муниципальных библиотек;

2) предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

3.2. Для получения услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» заявитель, вне зависимости от формы обращения, формирует поисковый запрос по имеющимся поисковым полям на соответствующую услугу.

Для получения услуги на Едином portalе государственных и муниципальных услуг (функций) или на Portalе государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области заявитель создает поисковый образ запроса: определяет область поиска (поля в формате RUSMARC или некоторые из них: заглавие, автора, ISBN/ISSN, ключевые слова, издающую организацию, год издания), формат представления данных и поисковый термин (аналогично поиску библиографической информации).

В результате ответа системы заявитель может получить два варианта ответа: «найдено 0 документов» или информацию о количестве найденных документов, уровне доступа к ним: «открытый доступ в сети Интернет» (в виде ссылки на полный текст документа) или о месте хранения документа в библиотеке (без ссылки на полный текст документа); о наличии необходимых документов.

В случае ответа «найдено 0 документов» заявитель может повторить поиск, изменив поисковый запрос.

В случае ответа системы о наличии библиографической записи (записей) заявитель может ознакомиться со списком найденных библиографических описаний документов и просмотреть библиографическую информацию на каждый документ.

3.3. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных при личном обращении осуществляется в часы работы МБУ «_____».

3.4. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных при обращении через сеть Интернет осуществляется в круглосуточном режиме.

3.5. Для получения услуги в электронном виде через обращение к Единому portalу государственных и муниципальных услуг (функций) (<http://www.gosuslugi.ru>), Portalу государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области (<http://66.gosuslugi.ru/pgu>), заявителю предлагается выполнить поиск в единой базе данных «Предоставление доступа к базам данных библиотек Свердловской области».

3.6. Услуга считается качественно оказанной, если потребителю услуги в установленные сроки предоставлена запрашиваемая им информация или дан мотивированный ответ о невозможности её выполнения по причинам, перечисленным в пункте 2.8. раздела 2 настоящего административного регламента.

3.7. Блок-схема предоставления услуги представлена в Приложении № 2 к настоящему административному регламенту.

Раздел 4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Порядок осуществления контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также принятием ими решений.

4.1.1. Внутренний (текущий) контроль за предоставлением услуги осуществляется директором МБУ «_____», предоставляющего услугу, путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами учреждения положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Свердловской области, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также принятием ими решений.

4.1.2. Внешний контроль за выполнением административного регламента осуществляется должностными лицами МКУ «Отдел культуры», ответственными за организацию работы по предоставлению услуги.

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

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления услуги.

4.2.1. Периодичность осуществления плановых проверок устанавливается начальником МКУ «Отдел культуры».

4.2.2. Плановые проверки осуществляются на основании плана работы МКУ «Отдел культуры».

4.2.3. Внеплановые проверки проводятся по мере поступления жалоб на действия (бездействие) специалистов и должностных лиц в связи с предоставлением услуги, а также по истечении срока устранения ранее выявленных нарушений положений настоящего

административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги.

4.2.4. Для проведения проверки полноты и качества предоставления услуги формируется комиссия, состав которой утверждается начальником МКУ «Отдел культуры».

4.2.5. Результаты деятельности комиссии оформляются протоколом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.3. Персональная ответственность специалистов, оказывающих услугу, руководителей муниципальных библиотек закреплена в их должностных инструкциях.

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

Контроль за предоставлением услуги осуществляется в соответствии с требованиями, определенными в нормативных актах, перечень которых представлен в пункте 2.5. настоящего административного регламента.

Раздел 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления услуги

5.1. Заявители имеют право на обжалование решений, принятых в ходе исполнения услуги, действий (бездействия) специалистов МБУ «_____» по исполнению настоящего регламента во внесудебном порядке.

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

- 1) нарушение срока регистрации заявления о предоставлении услуги;
- 2) нарушение срока предоставления услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации и настоящим административным регламентом;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено действующим законодательством Российской Федерации и административным регламентом для предоставления услуги, у заявителя;
- 5) отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены действующим законодательством Российской Федерации и административным регламентом;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной действующим законодательством Российской Федерации и административным регламентом;
- 7) отказа специалиста МБУ «_____» в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Жалоба на действия (бездействие) специалиста МБУ «_____» и принятые им решения при исполнении услуги (далее по тексту - жалоба) может быть направлена директору МБУ «_____».

Жалоба на действия (бездействие) директора МБУ «_____» и принятые им решения может быть направлена начальнику МКУ «Отдел культуры», действия (бездействие) должностных лиц МКУ «Отдел культуры» могут быть обжалованы главе городского округа «Город Лесной».

Жалоба направляется в письменной форме по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта МКУ «Отдел культуры» (<http://kultura-lesnoy.ekb.muzkult.ru/>), официального сайта администрации (<http://www.gorodlesnoy.ru/>), Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) (<http://www.gosuslugi.ru/>) либо Портала государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области» (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.3. Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальной услуги.

5.4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме, должна быть подписана лицом, обратившимся с жалобой (его уполномоченным представителем) и содержать:

- 1) наименование учреждения, предоставляющего услугу либо наименование должности, фамилию, имя, отчество специалиста, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- 2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- 3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего услугу, либо его специалиста;
- 4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего услугу, либо специалиста.

5.5. Жалоба, поступившая в письменной форме в МБУ «_____», предоставляющее услугу, подлежит обязательной регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления с присвоением ей регистрационного номера.

5.6. Ответ на жалобу не дается в случае, если:

- в письменном обращении не указаны фамилия заявителя или его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор МБУ «_____», начальник МКУ «Отдел культуры» вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

Жалобы, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу специалиста, а также членов его семьи, могут быть оставлены без ответа по существу поставленных в них вопросов. Заявитель, направивший жалобу, уведомляется о недопустимости злоупотребления правом.

5.7. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы:

- 1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- 2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5.8. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа 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. 9. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены ранее принятого решения, исправления допущенных специалистом или должностным лицом опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах;
- отказ в удовлетворении жалобы.

5.9.1. При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.9.2. МБУ «_____» или МКУ «Отдел культуры» отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- 1) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- 2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- 3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих городского округа «Город Лесной» (утверждены постановлением главы администрации городского округа «Город Лесной» от 14.12.2012 № 1934), в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5. 10. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы:

не позднее дня, следующего за днем принятия решения по жалобе, заявителю в письменной форме или - по желанию заявителя - в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- 1) наименование учреждения, предоставляющего услугу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- 2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о специалисте или должностном лице, решение или действия (бездействие) которого обжалуется;
- 3) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или наименование заявителя;
- 4) основания для принятия решения по жалобе;
- 5) принятое по жалобе решение;
- 6) в случае если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата услуги;
- 7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5. 11. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.12. Действия (бездействие) специалистов МБУ «_____», должностных лиц могут быть обжалованы в судебном порядке, установленном действующим законодательством.

Приложение № 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Предоставление доступа
к справочно-поисковому аппарату
библиотек, базам данных»

Примерная форма заполнения поискового запроса

1. Оформление поискового запроса и просмотр результата

Предоставление доступа к базам данных библиотек

Для проведения поиска должно быть заполнено хотя бы одно поисковое поле. В поисковые поля можно вводить слово целиком.

Автор	✕	Бажов	✕ Удалить
Заглавие	✕	Серебряное копытце	✕ Удалить
			+ Добавить условие

В результат поиска попадет пересечение всех указанных условий.

Предыдущие 50 результатов

Следующие 50 результатов

Найдено 8 документов.

Сводный каталог библиотек Свердловской области

- 1 Бажов, П. П., Серебряное копытце
Москва: Детская литература, 1998 Место хранения: МБУ «Центральная городская библиотека им. П.П.Бажова» ГО «город Лесной»,
[Смотреть полное описание](#)
- 2 Бажов, П. П. Серебряное копытце
Москва: Стрекоза-пресс, 2004 ISBN-5-94563-581-2 Место хранения: МБУ «Центральная городская библиотека им. П.П.Бажова» ГО «город Лесной», МКУ «ЦБС» ГО Красноуфимск,
[Смотреть полное описание](#)

Приложение № 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Предоставление доступа
к справочно-поисковому аппарату
библиотек, базам данных»

Блок-схема
прохождения административных процедур при предоставлении услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

