

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

Кемеровская область

город Междуреченск

Администрация Междуреченского городского округа

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от _____ № _____

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

В связи с возникшей необходимостью, руководствуясь Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральными законами от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях», от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», постановлением администрации Междуреченского городского округа от 13.12.2011 года № 2330-п «О создании муниципальных бюджетных учреждений культуры», постановлением администрации Междуреченского городского округа от 21.02.2011 № 266-п «О порядке осуществления функций и полномочий учредителя муниципального учреждения», постановлением администрации Междуреченского городского округа от 04.07.2019 № 1491-п «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования «Междуреченский городской округ»:

1. Признать утратившим силу постановление постановлению администрации города Междуреченска от 27.01.2011 № 96-п (в редакции постановлений администрации Междуреченского городского округа от 22.07.2013 № 1500-п, от 27.09.2013 № 2120-п, от 19.05.2016 № 1320 -п) «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги ««Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных»»».

2. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги ««Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек»» в редакции приложения к настоящему постановлению.

3. Муниципальному казенному учреждению «Управление культуры и молодежной политики» (Черкашин Е.П.) в течение 10 рабочих дней с момента вступления в силу настоящего постановления представить необходимые сведения для внесения в реестр муниципальных услуг муниципального образования «Междуреченский городской округ» в установленном порядке.

4. Экономическому управлению администрации Междуреченского городского округа (Михайловский М.В.):

- исключить муниципальную услугу «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных» из реестра муниципальных услуг муниципального образования «Междуреченский городской округ»;

- внести муниципальную услугу «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек» в реестр муниципальных услуг муниципального образования «Междуреченский городской округ».

5. Отделу по работе со СМИ администрации Междуреченского городского округа (Воробьева М.А.) опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации в полном объеме.

6. Отделу информационных технологий администрации Междуреченского городского округа (Васильева Н.В.) разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Междуреченского городского округа.

7. Контроль за исполнением данного постановления возложить на заместителя главы Междуреченского городского округа по социальным вопросам Хвалевко Н.Г.

Глава Междуреченского городского округа

Чернов В.Н.

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

1. Общие положения

1.1. Цель разработки Административного регламента.

Административный регламент (далее – Административный регламент) по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек» (далее – муниципальной услуги) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность предоставления услуги: доступ к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

1.2. Наименование, место нахождения, почтовый адрес, телефоны для получения информации о муниципальной услуге органа администрации (муниципального учреждения), непосредственно предоставляющего муниципальную услугу.

Предоставление информации о муниципальной услуге, процедуре ее предоставления осуществляется:

- Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Междуреченская Информационная Библиотечная Система» – далее по тексту МБУК «МИБС». Место нахождения, почтовый адрес: 652870, Кемеровская область - Кузбасс, город Междуреченск, проспект Коммунистический, 4. Телефон для получения информации о муниципальной услуге: (38475) 2-15-89.

1.3. Адрес официального сайта в сети Интернет, на котором размещена информация о предоставлении муниципальной услуги.

Информация о муниципальной услуге, процедуре ее предоставления размещена на сайте: <http://librarymsk.ru>

1.4. Предмет регулирования Административного регламента.

Предметом регулирования настоящего Административного регламента являются взаимоотношения сторон при предоставлении муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».

1.5. Круг заявителей.

Муниципальная услуга может быть предоставлена всем заинтересованным физическим и юридическим лицам (далее – заявители).

1.6. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.6.1. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется всеми структурными подразделениями МБУК «МИБС» (далее по тексту – Библиотеками).

Сведения о местонахождении, графиках работы, контактных телефонах, адресах официальных сайтов, адресах электронной почты Библиотек приведены в приложениях № 1 и № 2 к настоящему Административному регламенту.

1.6.2. Порядок, форма, место размещения и способы получения справочной информации.

Заявители могут получить информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги: на информационных стендах в помещениях Библиотек; на основании письменного обращения, направленного по почте, или электронной почте; при личном обращении; по телефону; на официальном сайте МБУК «МИБС» (<http://librarymsk.ru/>), а также на официальном портале федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) (далее - Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)).

Информация о предоставляемой муниципальной услуге также может доводиться до заявителей посредством средств массовой информации (радио, телевидение), с помощью информационных материалов (плакаты, буклеты, листовки), размещаемых в помещениях Библиотек и на других площадках, а также путём проведения встреч с населением.

На информационных стендах в помещениях муниципальных библиотек размещается также следующая информация:

- извлечение из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;
- текст настоящего Административного регламента;
- режим работы структурных подразделений МБУК «МИБС», оказывающих муниципальную услугу.

При письменном обращении заявителя муниципальной услуги ответ направляется письмом или электронной почтой, в зависимости от способа обращения заявителя за информацией или способа доставки, указанного в письменном обращении заявителя. Ответ подписывает уполномоченное на данные действия должностное лицо МБУК «МИБС», в нём указываются фамилия, инициалы и телефон исполнителя. При индивидуальном письменном информировании ответ направляется заявителю муниципальной услуги в течение 30 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения.

Индивидуальное устное информирование осуществляется специалистами МБУК «МИБС» при личном обращении заявителя муниципальной услуги за информацией непосредственно в помещениях муниципальных библиотек или по телефону. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги выполняют сотрудники Библиотек, осуществляющие обслуживание пользователей. При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники Библиотек подробно в вежливой, корректной форме информируют заявителя о предоставлении муниципальной услуги. Время получения ответа при

индивидуальном устном информировании не может превышать: по телефону – 7 минут, при личном обращении – 15 минут.

1.6.3. При оказании муниципальной услуги МБУК «МИБС» предоставляется информация:

- о местонахождении, контактных телефонах, адресах электронной почты, Интернет-сайтах и режиме работы структурных подразделений МБУК «МИБС»;
- о порядке оказания муниципальной услуги;
- о порядке обжалования действий (бездействия) специалистов, должностных лиц МБУК «МИБС».

1.6.4. Информация о местонахождении и графике работы исполнителя муниципальной услуги предоставляется:

- непосредственно во всех структурных подразделениях МБУК «МИБС»;
- с использованием средств почтовой, телефонной связи, электронного информирования;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикаций в средствах массовой информации, на информационных стендах, в электронном реестре муниципальных услуг.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги.

Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату Библиотек, базам данных.

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Библиотеки МБУК «МИБС», подведомственного Муниципальному казенному учреждению «Управление культуры и молодёжной политики».

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Обеспечение доступа пользователей к справочно-поисковому аппарату Библиотек и базам данных, получение справочной, библиографической и фактографической информации, предоставленной в свободном доступе в электронных каталогах и базах данных.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Сроки предоставления муниципальной услуги в электронном виде зависят от скорости Интернет на оборудовании пользователя, и могут варьироваться в зависимости от загруженности серверного оборудования и оперативной памяти при пользовании библиотечными компьютерами. В целом на загрузку электронных каталогов или БД может быть затрачено от 1 до 5 минут.

Подать запрос на выполнение справки можно через официальный сайт МБУК «МИБС», нажав на вкладку «Виртуальная справка» и заполнив предложенную форму. Время заполнения формы «Виртуальной справки» составляет от 1 до 3 минут. Ответ должен быть направлен получателю муниципальной услуги в течение пяти рабочих дней.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть четвертая;

Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

Постановление Правительства РФ от 26.06.1995 № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;

Государственные и отраслевые стандарты по библиотечной и информационной деятельности (СИБИД).

Приказ Минкультуры России от 16.11.2015 № 2800 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ».

Нормативно-правовые и регламентирующие документы регионального значения:

Закон Кемеровской области от 14.02.2005 № 26-ОЗ «О культуре»;

Закон Кемеровской области от 06.10.1997 № 28-ОЗ «О библиотечном деле и обязательном экземпляре документов».

Локальные нормативно-регламентирующие документы:

Устав Муниципального бюджетного учреждения культуры «Междуреченская Информационная Библиотечная Система», Правила пользования библиотеками Муниципального бюджетного учреждения культуры «Междуреченская Информационная Библиотечная Система», Положения о структурных подразделениях Муниципального бюджетного учреждения культуры «Междуреченская Информационная Библиотечная Система», должностные инструкции специалистов.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. Для получения муниципальной услуги при обращении в структурные подразделения МБУК «МИБС» необходимо оформить читательский билет. Читательский билет может получить любое физическое лицо в соответствующих структурных подразделениях Библиотек в течение всего рабочего дня. Для получения читательского билета необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность. При отсутствии читательского билета получателям услуг необходимо предъявить паспорт, либо иной документ, удостоверяющий личность.

2.6.2. Для получения муниципальной услуги через официальные сайты Библиотек предоставления каких-либо документов не требуется. В этом случае

требуется прохождение процедуры регистрации на официальных сайтах Библиотеки.

2.7. Запрещается требовать от заявителя представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением данной муниципальной услуги.

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

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

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.9.1. В предоставлении муниципальной услуги будет отказано в случае:

- существуют законодательные ограничения, связанные с авторскими и смежными правами;
- предъявления заявителем читательского билета, не принадлежащего заявителю;
- несоответствия обращения заявителя содержанию и/или форме предоставления муниципальной услуги;
- отказа от прохождения процедуры регистрации (в случае необходимости прохождения подобной процедуры);
- наступления чрезвычайных и непредотвратимых обстоятельств (непреодолимая сила, форс-мажор), технические неполадки серверного оборудования и/или технические проблемы с обеспечением доступа к сети Интернет, нарушение энергоснабжения;
- причинения ущерба имуществу МБУК «МИБС»;
- нарушение правил пользования учреждением пользователем;
- отсутствия в Библиотеке запрашиваемого документа;
- отсутствия свободного автоматизированного рабочего места пользователя.

Оснований для отказа в предоставлении доступа к информации, представленной на сайте МБУК «МИБС» не существует. Возможна приостановка доступа в связи с техническими неполадками на серверном оборудовании и/или техническими проблемами Интернет.

2.9.2. Основаниями для приостановления предоставления муниципальной услуги являются:

- наличие установленных действующим законодательством ограничений, связанных с авторскими и смежными правами (на срок истечения ограничений, связанных с авторскими и смежными правами);
- технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с Интернетом, а также превышение максимально допустимой нагрузки на серверное оборудование (на срок устранения указанных оснований).

2.10. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги и способы ее взимания.

Предоставление данной муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги – 15 минут.

2.12. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Регистрация запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в день поступления запроса.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам заполнения запросов, информационным стендам, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов.

Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.1340-03», Правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94), введенным в действие приказом Министерства культуры РФ от 01.11. 1994 №736 нормам охраны труда.

Для обеспечения доступности объекта инвалидам необходимо обеспечить следующие условия (по возможности):

- возможность беспрепятственного входа и выхода из них;
- возможность самостоятельного передвижения по объекту в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с использованием помощи персонала, предоставляющего услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, мнемосхем, рельефных стрелок и надписей, выполненных рельефно-точечным шрифтом, а также сменного кресла-коляски;
- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект, в том числе с использованием кресла-коляски и при необходимости, с помощью персонала объекта;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения, при передвижении по территории объекта;
- проведение инструктажа сотрудников, осуществляющих первичный контакт с получателями услуги, по вопросам ознакомления инвалидов с размещением и планировкой помещений, последовательностью действий и маршрутом передвижения при получении услуги;
- содействие инвалиду при входе в здание и выходе из него, информирование его о доступных маршрутах общественного транспорта;
- надлежащее размещение носителей информации о порядке предоставления услуги, ее оформлении в доступной для инвалидов форме с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации (надписей, знаков и иной текстовой и графической информации в формате рельефной графики и знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне);

- обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги или к месту предоставления услуги собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 № 386н.

Учреждением, предоставляющим услуги, в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами, обеспечиваются:

- оказание инвалидам необходимой помощи в доступной для них форме, оформлении документов, установленных регламентом (порядком) предоставления услуги, совершении других необходимых для получения услуги действий;

- предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

- предоставление инвалидам по зрению, при необходимости, услуги скрытого прямого тифлокомментирования, проводимого профессиональным тифлокомментатором, включая обеспечение доступа тифлокомментатора;

- наличие аудиоконтур, копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления услуги (в том числе, на информационном стенде), выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;

- размещение помещений, в которых предоставляется услуга, преимущественно на нижних этажах зданий;

- условия доступа для инвалидов в операционно-кассовые залы организаций культуры и возможности получения услуг при реконструкции, адаптации всех элементов оборудования для обслуживания (в том числе, окон касс, проходов);

- условия доступа к иным помещениям: вестибюль, кассовый вестибюль, гардероб, санузлы, буфеты, фойе, коридоры и кулуары, зрительные залы (театральные, концертные залы, кинозалы), выставочные (экспозиционные) залы и помещения, мастерские, студии, комнаты звукозаписи, зоны расположения лифтов;

- предоставление инвалидам для получения услуги возможности направить заявление в электронном виде путем заполнения специальной интерактивной формы на сайтах учреждения в сети Интернет с обеспечением идентификации получателя;

- размещение доступной информации для обеспечения уровня доступности сайтов в сети Интернет организаций культуры с учетом требований национальных стандартов.

2.14. Показатели доступности и качества услуги:

2.14.1. Показатели доступности и качества муниципальной услуги, предоставляемой в помещениях Библиотек:

- доступность для любого гражданина Российской Федерации и иностранных граждан;

- бесплатность предоставления муниципальной услуги;

- удобство режима работы Библиотек для заявителей;

- регулярность обновления справочно-поискового аппарата Библиотек;
- возможность получения квалифицированной помощи от специалистов Библиотеки по вопросам получения муниципальной услуги;
- наличие у Библиотек материально-технической базы, позволяющей заявителю комфортно и своевременно получать муниципальную услугу;
- наличие у Библиотек материально-технической базы, позволяющей получать муниципальную услугу в различных формах одновременно большому количеству посетителей;
- расположенность Библиотек вблизи удобных транспортных развязок; оперативность обновления по мере приобретения баз данных, правообладателем которых Библиотеки не являются.

2.14.2. Показатели доступности муниципальной услуги через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»:

Через информационно-коммуникационную сеть «Интернет» государственная услуга доступна любому гражданину Российской Федерации или иностранному гражданину без предоставления каких-либо документов, без ограничений по возрасту вне зависимости от географического расположения, времени суток и типа транспортного канала при скорости доступа в информационно-коммуникационную сеть «Интернет» не менее 256 кбит\с и при знании русского языка.

2.14.3. Показатели качества муниципальной услуги, предоставляемой через информационно-коммуникационную сеть «Интернет»:

- регулярность обновления справочно-поискового аппарата Библиотек;
- оперативность обновления по мере приобретения баз данных, правообладателем которых Библиотеки не являются;
- наличие у Библиотек материально-технической базы, позволяющей получать муниципальную услугу одновременно большому количеству посетителей;
- наличие у используемого программного обеспечения интерфейса, удобного и интуитивно понятного для пользователя;
- наличие высокой пропускной способности каналов связи и производительности сервера обработки данных, позволяющих обрабатывать большое количество запросов одновременно, обеспечивая при этом высокую скорость обмена данными между заявителем и сервером.

2.15. Иные требования.

При исполнении муниципальной услуги должны соблюдаться следующие требования:

- компетентность специалиста МБУК «МИБС»;
- своевременность;
- полнота;
- доступность и качество;
- чёткость и наглядность форм изложения материала.

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

Перечень административных процедур при предоставлении в электронной форме:

- запрос на предоставление доступа к электронному каталогу и базе данных на официальном сайте Библиотеки;
- ввод гражданином запроса в электронный каталог или базу данных на поиск необходимой информации;
- вывод на экран монитора сообщения о наличии/отсутствии необходимой информации.

Исчерпывающий перечень административных процедур:

- запрос на предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в Библиотеке при личном обращении в Библиотеку или на официальном сайте Библиотеки;
- консультирование заявителей о предоставлении муниципальной услуги;
- ввод заявителем запроса в электронный каталог или базу данных на поиск необходимой информации;
- вывод на экран монитора сообщения о наличии/отсутствии необходимой информации.

Порядок предоставления муниципальной услуги представлен в Блок-схеме - Приложении № 3 к настоящему Административному регламенту.

3.1. Запрос на предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных.

Основанием для начала исполнения административной процедуры является запрос на предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных. Запрос может производиться при личном обращении в Библиотеки и на официальном сайте Библиотеки.

3.1.1. Процесс предоставления муниципальной услуги при личном обращении заявителей в Библиотеки начинается в момент обращения заявителя к сотрудникам, выполняющим функции дежурных консультантов или непосредственно к справочно-поисковому аппарату, расположенному в специально оборудованных помещениях Библиотек. Ответственность работников, отвечающих за выполнение муниципальной услуги, закреплена в должностных инструкциях. Время ожидания в очереди не должно превышать 15 минут. Результатом выполнения административной процедуры является прием запроса на предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных.

3.1.2. Процесс предоставления муниципальной услуги на официальном сайте Библиотеки начинается с перехода по ссылке с главной страницы официального сайта на страницу доступа к электронным каталогам и базам данных Библиотек, где заявитель самостоятельно получает доступ к автоматизированной системе, предназначенной для получения муниципальной услуги.

Для получения муниципальной услуги посредством Интернет на официальных сайтах Библиотек заявителю регистрация не требуется.

В электронном виде через сеть Интернет муниципальная услуга предоставляется круглосуточно, ежедневно, бесплатно, вне зависимости от

географического расположения и типа транспортного канала пользователя при условии, что скорость доступа пользователя в сеть Интернет не менее 256 кбит/с.

Специалист, ответственный за размещение справочно-поискового аппарата и полнотекстовых баз данных в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обязан обеспечить круглосуточную доступность справочно-поискового аппарата и баз данных Библиотеки в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.2. Консультирование заявителей на предоставление муниципальной услуги.

3.2.1. При личном обращении заявителей специалисты Библиотек, выполняющие функции дежурного консультанта, в вежливой и корректной форме консультируют заявителя по использованию справочно-поискового аппарата, баз данных, методике самостоятельного поиска документов. Максимальное время консультирования специалистами Библиотек заявителей по использованию справочно-поискового аппарата, баз данных - 15 минут. Максимальный срок ожидания в очереди для обращения к сотруднику-консультанту составляет 15 минут. После консультации специалиста заявитель приступает к самостоятельному поиску необходимой информации.

3.2.2. При обращении на официальном сайте Библиотеки данная процедура отсутствует.

3.3. Ввод заявителем запроса в электронный каталог или базу данных на поиск необходимой информации.

Процедура выполнения данного административного действие в стенах Библиотеки и самостоятельно через сеть «Интернет» полностью идентична.

Заявитель вводит в поисковое поле соответствующий запрос. Максимальный срок ожидания ответа на запрос составляет 5 минут. Поисковые системы справочно-поискового аппарата и баз данных должны иметь несколько поисковых полей для обеспечения удобства поиска.

3.4. Вывод на экран монитора сообщения о наличии/отсутствии необходимой информации.

После автоматизированной обработки запроса сервер выдает сформированный ответ (выводит на экран соответствующую информацию об обнаружении или не обнаружении информации).

Справочно-поисковый аппарат Библиотек обновляется регулярно, в том числе и приобретаемые Библиотеками базы данных в соответствии с соглашением или договором с правообладателем или генератором баз данных.

Муниципальная услуга считается предоставленной качественно, если заявителю в установленные сроки предоставлена запрашиваемая им информация или дан мотивированный ответ о невозможности её выполнения по причинам, перечисленным в пункте 2.8. настоящего Административного регламента.

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами Административного регламента и иных

нормативных правовых актов, а также принятием решений ответственными лицами.

Контроль исполнения установленных Административным регламентом административных процедур осуществляется должностными лицами Муниципального казенного учреждения «Управление культуры и молодежной политики» (далее – МКУ «УК и МП»), МБУК «МИБС», ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Специалисты МБУК «МИБС», участвующие в предоставлении муниципальной услуги, несут персональную ответственность за полноту и качество предоставления муниципальной услуги, за соблюдение и исполнение положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

Ответственность специалистов МБУК «МИБС», участвующих в предоставлении муниципальной услуги, устанавливается в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательных и иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

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

Формой осуществления мероприятий по контролю являются плановые и внеплановые проверки.

Контроль за полнотой и качеством исполнения Административного регламента, за соблюдением специалистами, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется должностными лицами МКУ «УК и МП», МБУК «МИБС», ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, а также администрацией Междуреченского городского округа.

Периодичность осуществления контроля устанавливается руководителями МКУ «УК и МП», МБУК «МИБС», участвующих в предоставлении муниципальной услуги, а также администрацией Междуреченского городского округа.

4.3. Иные положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальных услуг. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений действиями (бездействиями) специалистов МБУК «МИБС», участвующих в предоставлении муниципальной услуги, виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц

5.1. Заявитель имеет право на обжалование решений и действий

(бездействия) руководителя, специалиста МБУК «МИБС», предоставляющего муниципальную услугу,

5.2. Предметом жалобы может быть, в том числе:

- 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, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуг, у заявителя;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

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

- 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.

5.3. Орган и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть подана жалоба.

Жалоба подается в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы.

5.4.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4.2. Все обращения об обжаловании решений и действий (бездействия), принимаемых и осуществляемых в ходе предоставления услуги, регистрируются.

5.4.3. 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.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.4.4. Должностное лицо при рассмотрении жалобы действует в соответствии со своей компетенцией.

5.5. Срок рассмотрения жалобы.

Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течении 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 течении пяти рабочих дней со дня ее регистрации. Срок рассмотрения жалобы может быть сокращен в случаях, установленных Правительством Российской Федерации.

5.6. Результат рассмотрения жалобы.

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п. 5.2.5. Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.8. Порядок обжалования решения по жалобе.

Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействия должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу, в судебном порядке в сроки, установленные действующим законодательством.

5.9. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.10. Заявители информируются о порядке обжалования решений и действий (бездействия) руководителей учреждений, специалистов учреждений посредством размещения информации на стендах, расположенных в помещениях учреждений, и на официальных сайтах учреждений в информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) руководителей и специалистов учреждений осуществляется по телефону, при письменном обращении, в том числе по электронной почте, на личном приеме.

5.11. Обращение заявителя, в котором содержится нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Начальник

Муниципального казенного учреждения

«Управление культуры и молодежной политики»

Е.П.Черкашин

**Местоположение и координаты исполнителей муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам
данных муниципальных библиотек»**

Почтовый/юридический адрес МБУК «МИБС»: 652870, Кемеровская область – Кузбасс, г. Междуреченск, пр. Коммунистический, 4
Официальный сайт МБУК «МИБС»:<http://librarymsk.ru/>

Отдел	Почтовый адрес	Телефоны	E-mail
Администрация			
Директор МБУК «МИБС»	пр. Коммунистический, 4	2-52-36	zhukova_svetlana1974@mail.ru
Заместитель директора МБУК «МИБС»	пр. Коммунистический, 4	2-62-19	olesya.surzhik@bk.ru
Структурные подразделения Центральной городской библиотеки МБУК «МИБС»			
Сектор регистрации и сервисных услуг	пр. Коммунистический, 4	2-15-89	library.m-sk@mail.ru
Отдел досуговой литературы	пр. Коммунистический, 4	2-15-89	
Отдел делового чтения	пр. Коммунистический, 4	2-01-39	
Отдел краеведения и библиографии	пр. Коммунистический, 4	2-01-39	
Структурные подразделения МБУК «МИБС»			
Библиотечный информационно-досуговый центр	ул. Фестивальная, 9-2	8-923-634-1425	filial1mibs@mail.ru
Библиотека «Мир женщины»	ул. Гули Королёвой, 13-62	2-41-81	2fillibrary@mail.ru
Библиотека «Семейного чтения»	ул. Лукиянова, 1	3-91-32	vahonina1604@mail.ru
Библиотека «Центр национальных культур»	ул. Кузнецкая, 52	2-41-05	yakovleva1810@mail.ru
Библиотека «Дружная семейка»	пр. 50 лет Комсомола, 58	2-41-34	7fillibrary@mail.ru
Библиотечный информационно-досуговый центр	ул. Проходчиков, 38	8-923-634-2307	9biblioteka@mail.ru
Библиотека «Молодёжная»	ул. Весенняя, 9	2-57-70	11filialmibs@mail.ru
Информационно-досуговый центр	ул. Комарова, 2а	2-12-52	idc-k2@mail.ru
Модельная городская детская библиотека	пр. Коммунистический, 33	2-49-59	d_library@mail.ru

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

**Время предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к
справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных
библиотек»**

Структурные подразделения МБУК «МИБС»	График работы
Центральная городская библиотека (пр. Коммунистический, д. 4)	Зимний период (с 01.09 по 31.05): Понедельник – пятница: 09.00 - 18.00 Суббота, воскресенье: 11.00 - 18.00 Летний период (с 01.06 по 31.08): Понедельник – пятница: 09.00 - 18.00 Суббота: 11.00 - 18.00 Последняя пятница месяца – санитарный день
Модельная городская детская библиотека (пр. Коммунистический, д. 33)	Зимний период (с 01.09 по 31.05): Понедельник – пятница: 09.00 - 18.00 Суббота, воскресенье: 11.00 - 18.00 Летний период (с 01.06 по 31.08): Понедельник – пятница: 09.00 - 18.00 Воскресенье: 11.00 - 18.00 Последняя пятница месяца – санитарный день
«Библиотечный информационно-досуговый центр» (ул. Фестивальная, д. 9)	Вторник - суббота 11.00 - 18.00 Обеденный перерыв: 13.00 - 14.00 Последняя пятница месяца – санитарный день
Библиотека «Мир женщины» (ул. Г. Королевой, д. 13, кв. 62)	Вторник - суббота 11.00 - 18.00 Обеденный перерыв: 13.00 - 14.00 Последняя пятница месяца – санитарный день
Библиотека «Семейного чтения» (ул. Лукиянова, д. 1)	Вторник - суббота 11.00 - 18.00 Обеденный перерыв: 13.00 - 14.00 Последняя пятница месяца – санитарный день
Библиотека «Центр национальных культур» (ул. Кузнецкая, д. 52)	Вторник - суббота 11.00 - 18.00 Обеденный перерыв: 13.00 - 14.00 Последняя пятница месяца – санитарный день
Библиотека «Дружная семейка» (пр. 50 лет Комсомола, д. 58)	Вторник - суббота 11.00 - 18.00 Обеденный перерыв: 13.00 - 14.00 Последняя пятница месяца – санитарный день
Библиотека	Вторник - суббота 09.00 - 18.00

<p>«Молодежная» (ул. Весенняя, д. 9. МБУК ДК «Распадский»)</p>	<p>Обеденный перерыв: 13.00 - 14.00 Последняя пятница месяца – санитарный день</p>
<p>«Библиотечный информационно-досуговый центр» (ул. Проходчиков, д. 38 МБОУ ООШ №7)</p>	<p>Понедельник - пятница 08.00 - 16.30 Обеденный перерыв: 13.00 – 13.30 Последняя пятница месяца – санитарный день</p>
<p>Информационно-досуговый центр (ул. Комарова, д. 2а)</p>	<p>Зимний период (с 01.09 по 31.05): Вторник - суббота 10.00 - 19.00 Летний период (с 01.05 по 31.08): Вторник - суббота 10.00 - 18.00 Последняя пятница месяца – санитарный день</p>

**Блок-схема предоставления муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и
базам данных муниципальных библиотек»**

