



Администрация города Славгорода
Алтайского края

КОМИТЕТ ПО КУЛЬТУРЕ, СПОРТУ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТКЕ

П Р И К А З

от 05.10.2021

г. Славгород

№ 74

Об утверждении административного регламента «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

На основании Федерального закона от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».
2. Приказ Комитета по культуре и молодежной политике администрации города Славгорода Алтайского края от 04.02.2019 года № 26 «Об утверждении административного регламента «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» в новой редакции» признать утратившим силу с момента подписания настоящего приказа.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о Председателя Комитета

И.А. Феданюк

АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА предоставления муниципальной услуги

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

I. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги разработан в целях обеспечения качества предоставления муниципальной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных (далее по тексту – административный регламент, муниципальная услуга, СПА, БД), повышения информированности граждан и организаций о деятельности муниципальных библиотек и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур), по предоставлению муниципальной услуги заинтересованным в данной информации лицам.

1.2. Наименование структурных подразделений, предоставляющих муниципальную услугу:

1.2.1. Муниципальную услугу предоставляют все структурные подразделения муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система города Славгорода» (далее ЦБС г. Славгорода, Библиотеки). Местонахождение, режим работы, контактные телефоны (телефоны для справок, консультаций), структурных подразделений, предоставляющих муниципальную услугу, приводятся в Приложении 1 настоящего Регламента.

1.3. Муниципальная услуга предоставляется физическим и юридическим лицам без ограничений (далее заявители) по их обращениям и заключается в информировании заявителей о порядке и сроках предоставления запрашиваемой информации.

II. 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:

Муниципальную услугу предоставляет муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система города Славгорода» (далее ЦБС г. Славгорода).

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги:

Муниципальная услуга считается предоставленной, если получателю муниципальной услуги обеспечен, предоставлен свободный доступ к СПА и БД, или дан мотивированный ответ о невозможности ее выполнения.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги:

2.4.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в течение всего календарного года.

2.4.2. Доступ к СПА и БД непосредственно в помещениях библиотек осуществляется в соответствии с режимом работы библиотек.

2.4.3. При письменном обращении получателей муниципальной услуги ответ направляется на почтовый адрес или в адрес электронной почты получателя муниципальной услуги в срок от 15 до 30 дней с момента регистрации запроса и в зависимости от его сложности.

2.4.4. При обращении по телефонам библиотек ЦБС г. Славгорода, ответ заявителю дается в момент обращения.

2.4.5. В случае если сотрудник библиотеки не может ответить на вопрос гражданина немедленно, результат рассмотрения вопроса сообщается заинтересованному лицу в течение двух часов.

2.4.6. Консультирование получателя муниципальной услуги по интересующим вопросам во время личной встречи не может превышать 10 минут.

2.4.7. Время регистрации (перерегистрации) одного получателя муниципальной услуги составляет 10 минут.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12 декабря 1993);

- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая) от 18.12.2006 № 230-ФЗ;
- Федеральный Закон от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный Закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный Закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный Закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный Закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- 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»;
- Закон Алтайского края от 10.04.2007 № 22-ЗС «О библиотечном деле в Алтайском крае»;
- Постановление администрации города Славгорода Алтайского края от 14.06.2012 № 515 «Об утверждении порядка разработки, утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг в новой редакции»;
- Устав муниципального образования город Славгород Алтайского края;
- Устав муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система города Славгорода»;
- иные действующие нормативные правовые акты Российской Федерации, Алтайского края, муниципального образования город Славгород Алтайского края, локальные нормативно-правовые акты ЦБС г. Славгорода, непосредственно регулирующие предоставление данной услуги.

2.6. Исчерпывающий перечень документов и информации, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, взаимодействие с заявителем при предоставлении муниципальной услуги.

2.6.1. Перечень документов и информации, которые заявитель должен предоставить самостоятельно:
Необходимо обращение заявителя (устное или письменное), в том числе поступившее по электронной почте.

В письменном обращении, в том числе, поступившем в электронной форме, должны быть указаны:

- наименование юридического лица на бланке (для граждан - фамилия, имя и отчество);
- почтовый и/или электронный адрес заявителя;
- интересующие заявителя сведения;
- адрес получателя;
- дата отправления.

Документом для получения муниципальной услуги юридическими лицами является официальный запрос (Приложение 4 настоящего административного регламента).

Предоставление каких-либо документов для получения муниципальной услуги через Интернет, по электронной почте библиотеки, по телефону или почте не требуется.

При личном обращении в библиотеку:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации);
- аналогичный документ одного из законных представителей ребенка для лиц, не достигших 14 лет;
- доверенность, предоставленная поручителем граждан, которые в силу преклонного возраста или физических отклонений не могут сами посещать библиотеку.

Обращение (запрос) получателя муниципальной услуги, оформленное по установленной настоящим административным регламентом форме (Приложение 4 настоящего регламента).

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

2.6.2. Исчерпывающий перечень документов и информации, которую заявитель вправе предоставить по собственной инициативе - отсутствует.

2.6.3. В целях предоставления муниципальных услуг установление личности заявителя может осуществляться в ходе личного приема посредством предъявления паспорта гражданина Российской Федерации либо иного документа, удостоверяющего личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации или посредством идентификации и аутентификации в органах, предоставляющих муниципальные услуги с использованием информационных технологий, предусмотренных частью 18 статьи 14.1 Федерального закона от 27.07.2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

При предоставлении муниципальных услуг в электронной форме идентификация и аутентификация могут осуществляться посредством:

1) единой системы идентификации и аутентификации или иных государственных информационных систем, если такие государственные информационные системы в установленном Правительством Российской Федерации

Федерации порядке обеспечивают взаимодействие с единой системой идентификации и аутентификации, при условии совпадения сведений о физическом лице в указанных информационных системах;

2) единой системы идентификации и аутентификации и единой информационной системы персональных данных, обеспечивающей обработку, включая сбор и хранение, биометрических персональных данных, их проверку и передачу информации о степени их соответствия предоставленным биометрическим персональным данным физического лица.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

Основанием для отказа в приеме документов является предоставление заявителем документов, не соответствующих установленным требованиям.

2.8. Перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.8.1. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

2.8.2. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- отсутствие документов, требуемых настоящим административным регламентом;
- несоблюдение Правил пользования библиотеками ЦБС г. Славгорода.

2.9. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди:

При наличии очереди максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги:

Регистрация запроса осуществляется в день приема запроса, в случае поступления письменного обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их может проводиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

2.12. Требования к местам предоставления муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов:

2.12.1 Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, Правилам пожарной безопасности и нормам охраны труда.

2.12.2. Помещения для предоставления муниципальной услуги размещаются в зданиях, доступных для населения, оборудованных отдельным входом. На входе устанавливается вывеска с наименованием библиотеки и режимом работы.

2.12.3. При предоставлении муниципальной услуги непосредственно в библиотеке получателю услуги должен быть обеспечен свободный доступ к каталогам и картотекам.

2.12.4. Требования к местам доступа к электронному справочно-поисковому аппарату и базам данных непосредственно в помещениях библиотек:

- каждая библиотека должна быть оснащена оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующего вида.
- рабочие места для получателей услуги в библиотеках должны быть оснащены компьютерами для самостоятельного обращения к СПА и БД.

2.12.5. Рабочее место сотрудника, осуществляющего предоставление муниципальной услуги, оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, а также оргтехникой, позволяющей своевременно и в полном объеме осуществлять предоставление муниципальной услуги.

2.12.6. Места, предназначенные для ожидания и ознакомления заявителей с информационными материалами оборудуются:

- информационными стендами;
- стульями и столами для возможности оформления документов и обеспечения образцами заполнения документов, бланками и канцелярскими принадлежностями;

2.12.7. На информационных стендах в библиотеках ЦБС г. Славгорода размещается следующая информация:

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- адрес, номера телефонов и график работы библиотеки;
- адрес электронной почты библиотеки;
- Правила пользования библиотеками ЦБС г. Славгорода.

2.12.8. На прилегающей к зданию территории оборудуются бесплатные места для парковки автотранспортных средств, в том числе места, обозначенные специальным знаком, для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов. На стоянке транспортных средств выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов, а также инвалидами III группы в порядке, определяемом Правительством Российской Федерации. Указанные места для парковки не должны занимать иные транспортные средства, за исключением случаев, предусмотренных правилами дорожного движения.

2.12.9. Вход и выход из здания библиотеки оборудуются пандусами и расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

2.12.10. Для беспрепятственного доступа инвалидов с учетом ограничений их жизнедеятельности (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) к получению информации о муниципальной услуге и порядке ее предоставления администрация библиотеки обеспечивает:

- возможность беспрепятственного входа в здание и выхода из него и самостоятельного передвижения по зданию;
- возможность инвалиду-колясочнику вызова, ответственного за оказание муниципальной услуги, с целью принятия у инвалида-колясочника заявления и ознакомления с условиями предоставления муниципальной услуги;
- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в здание, с помощью технических средств реабилитации, и (или) с помощью ответственного за оказание муниципальной услуги;
- допуск в здание сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- допуск в здание собаки-проводника, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 г. № 386н;
- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов в здание с учетом ограничений их жизнедеятельности;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в здании библиотеки;
- содействие инвалиду при входе в здание библиотеки и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;
- оказание помощи, необходимой для получения в доступной для инвалидов форме информации о правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения муниципальной услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения муниципальной услуги действий (при необходимости);
- оказание работниками библиотеки, предоставляющими услуги населению, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;
- информация, предоставляемая инвалиду, должна быть достоверна, изложена в четкой и доступной для восприятия форме.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

2.13.1. Доступность муниципальной услуги определяется общими показателями доступности:

- условия доступа к территориям, зданиям и помещениям;
- территориальная доступность, здания учреждения расположены в центре населенного пункта, в шаговой доступности от остановки общественного транспорта, в наличии необходимое количество парковочных мест, в т. ч. для инвалидов;
- режим работы, удобный для заявителей – продление рабочего времени и в выходные дни;
- обеспечение населения информацией о работе библиотек ЦБС г. Славгорода, предоставляемых муниципальную услугу;
- всестороннее информирование заявителей о предоставляемой услуге, посредством форм информирования, предусмотренных регламентом;
- возможность выбора подачи запроса (лично, письменно, в электронной форме);
- официальный сайт в сети Интернет ЦБС г. Славгорода должен быть адаптирован с учетом потребностей инвалидов по зрению.

2.13.2. Показатели качества муниципальной услуги:

- соблюдение требований к срокам предоставления муниципальной услуги;
- своевременное получение заявителем соответствующего результата, указанного в п.2.3 настоящего Регламента;
- культура обслуживания (вежливость, эстетичность) заявителей, а также отсутствие (минимальное количество) поданных в установленном порядке обоснованных жалоб на решения и действия (бездействия), принятые и осуществляемые сотрудниками при предоставлении муниципальной услуги;

- соблюдение состава и последовательности действий ответственных исполнителей, предоставляющих муниципальную услугу в соответствии с настоящим административным регламентом;
- информация, предоставляемая инвалиду, должна быть достоверна, изложена в четкой и доступной для восприятия форме.

2.14. Порядок взаимодействия с заявителями при предоставлении муниципальной услуги:

2.14.1. Для обеспечения условий получения муниципальной услуги организуется информирование получателей муниципальной услуги, которое может быть как индивидуальным, так и публичным, в устной и письменной форме.

2.14.2. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляется сотрудниками библиотек ЦБС г. Славгорода в следующих формах:

- в личной беседе с исполнителем муниципальной услуги – даются устные разъяснения;
- по письменному обращению (в том числе в виде электронного документа по электронной почте) - направляется письменный ответ;
- по телефону – информация дается устно по телефону;

2.14.3. Публичное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством привлечения средств массовой информации, а также путем размещения информации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет:

- на сайте ЦБС г. Славгорода (slavbibl.ru).
- на информационных стендах.

2.14.4. По обращениям, поступившим по электронной почте, информация о предоставлении муниципальной услуги направляется на электронный адрес заявителя.

2.14.5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты подробно и в вежливой форме (корректной форме) информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

2.14.6. При невозможности специалиста, принявшего телефонный звонок самостоятельно ответить на поставленный вопрос, телефонный звонок должен адресоваться другому специалисту или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.14.7. Прием документов, необходимых для исполнения муниципальной услуги, осуществляется должностным лицом.

2.14.8. Кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками с указанием функциональной направленности специалистов, находящихся в данном кабинете.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требований к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронном виде

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

- 1) прием и регистрация заявителя;
- 2) консультационная помощь сотрудника библиотеки, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;
- 3) предоставление (либо мотивированный отказ в предоставлении) доступа к справочно-поисковому аппарату на традиционных (бумажных) носителях или в электронном виде через поисковый терминал библиотеки при личном обращении в библиотеку;
- 4) предоставление информации о библиографических ресурсах библиотек при обращении по почте, телефону, по электронной почте.
- 5) выдача пользователю документа во временное пользование в соответствии с запросом пользователя.

3.1.1. Прием и регистрация заявителя:

3.1.1.1. Основанием для начала административного действия является личное обращение заявителя в библиотеку ЦБС г. Славгорода. Регистрация заявителя в библиотеке осуществляется сотрудником библиотеки.

3.1.1.2. При первичном посещении библиотеки в текущем году получателю муниципальной услуги требуется предъявить документ удостоверяющий личность, или, для лиц до 14 лет, на основании паспорта их родителей или иных законных представителей.

3.1.1.3. Сотрудник осуществляет ознакомление заявителя с Правилами пользования библиотеками ЦБС г. Славгорода, и другими локальными нормативно – правовыми актами по основной деятельности, регламентирующими библиотечную деятельность. Если есть основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, то заявителю сообщается в устной форме с обоснованием причин отказа.

3.1.1.4. Срок выполнения административной процедуры – не более 10 минут.

3.1.1.5. Результатом административной процедуры является оформление в установленном порядке документов на право получения муниципальной услуги при посещении библиотеки.

3.1.2. Консультационная помощь сотрудника библиотеки, осуществляющего предоставление муниципальной услуги:

3.1.2.1. Основанием для начала административного действия является личное обращение заявителя.

3.1.2.2. Сотрудник библиотеки в вежливой и корректной форме консультирует заявителя по использованию справочно-поискового аппарата, баз данных, методике самостоятельного поиска документов.

3.1.2.3. Срок выполнения административной процедуры – 15 минут.

3.1.3. Предоставление доступа к СПА на традиционных (бумажных) носителях или в электронном виде через поисковый терминал библиотеки при личном обращении в библиотеку:

3.1.3.1. Блок-схема предоставления муниципальной услуги представлена в Приложении 2 настоящего административного регламента.

3.1.3.2. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя.

3.1.3.3. В случае если имеются основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, сотрудник библиотеки сообщает заявителю об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием причины отказа в соответствии с пунктом 2.8 настоящего административного регламента.

3.1.3.4. В случае невозможности предоставления информации в связи с нечётко или неправильно сформулированным обращением, заявителя информируют об этом, и предлагают уточнить и дополнить запрос.

3.1.3.5. Информация о библиографических ресурсах библиотек, предоставляемая заявителю, содержит следующие данные о запрашиваемом документе:

- автор;
- заглавие;
- место издания;
- год издания;
- издательство;
- объем документа;
- местонахождение документа (в виде краткого названия библиотеки – держателя издания и/или шифра хранения конкретной библиотеки).

3.1.3.6. В случае если запрашиваемая информация отсутствует в библиотеке ЦБС г. Славгорода, заявителю предоставляется информация о месте её предоставления или даются рекомендации по её поиску.

3.1.3.7. Сотрудник библиотеки предоставляет получателю услуги доступ к СПА, БД библиотеки в течение рабочего дня библиотеки.

3.1.3.8. Результатом административной процедуры является предоставление доступа к СПА на традиционных (бумажных) носителях или в электронном виде через поисковый терминал библиотеки.

3.1.3.9. При наличии документа в фонде библиотеки ЦБС г. Славгорода, возможна его выдача заявителю во временное пользование, с обязательной фиксацией в формуляре читателя.

3.1.4. Предоставление информации о библиографических ресурсах библиотек при обращении по почте, телефону, по электронной почте:

3.1.4.1. Основанием для начала административной процедуры является обращения заявителя в библиотеку письменно, по телефону или по электронной почте.

3.1.4.2. В случае если имеются основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, сотрудник библиотеки сообщает заявителю об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием причины отказа в соответствии с пунктом 2.8 настоящего регламента.

3.1.4.3. В случае невозможности предоставления информации в связи с нечётко или неправильно сформулированным обращением, заявителя информируют об этом, и предлагают уточнить и дополнить запрос.

3.1.4.4. Предоставление доступа к СПА на традиционных (бумажных) носителях или в электронном виде через поисковый терминал библиотеки осуществляется посредством консультации специалиста библиотеки:

- при обращении по телефону – в виде устного ответа на конкретные вопросы;
- при обращении по электронной почте – в форме ответов на поставленные вопросы (компьютерный набор) на адрес электронной почты заявителя;
- при письменном обращении – в форме ответа на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки. С согласия заявителя, ответ может быть дан устно по телефону или, при наличии, на адрес его электронной почты.

3.1.4.5. Информация о библиографических ресурсах библиотек, предоставляемая заявителю, содержит следующие данные о запрашиваемом документе:

- автор;
- заглавие;
- место издания;
- год издания;
- издательство;
- объем документа;
- местонахождение документа.

3.1.4.6. Если специалист библиотеки, принявший звонок, не имеет возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся получателю услуги должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

3.1.4.7. В случае если запрашиваемая информация отсутствует в библиотеке ЦБС г. Славгорода, получателю муниципальной услуги предоставляется информация о месте её предоставления или даются рекомендации по её поиску.

3.1.4.8. Результатом административной процедуры является предоставление доступа к СПА на традиционных (бумажных) носителях или в электронном виде.

3.1.5. Особенности выполнения административных процедур в электронном виде:

3.1.5.1. При предоставлении муниципальной услуги через сайт библиотеки и при обращении в библиотеку осуществляются административные процедуры. Блок – схема предоставления в электронном виде доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек представлена в приложении № 3 настоящего административного регламента.

3.1.5.2. Для получения муниципальной услуги, следуя «Правилам составления запроса при поиске», необходимо заполнить в электронном виде «Формулировку запроса», в котором нужно выбрать удобное для получения информации поисковое поле.

3.1.5.3. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление в электронном виде библиографического списка имеющихся в фонде ЦБС г. Славгорода документов по теме запроса. Информация о документе предоставляется получателю услуги в виде электронного документа - библиографической записи, содержащей следующие данные:

- автор;
- заглавие;
- место издания;
- год издания;
- издательство;
- объем документа;
- шифр хранения;
- местонахождение документа.

3.1.6. Выдача пользователю документа во временное пользование в соответствии с запросом пользователя.

3.1.6.1. Основанием для начала административного действия по обслуживанию заявителей в читальном зале и на абонементе является личное обращение заявителя. Запрос может быть оформлен в устной или письменной форме.

3.1.6.2. Ответственным за предоставление услуги является непосредственно сотрудник библиотеки.

3.1.6.3. Порядок действий:

- оформление пользователем в письменной форме запроса, а также самостоятельный выбор документов, находящихся в открытом доступе – для пользователей библиотеки;
- выполнение специалистом библиотеки запроса пользователя (поиск документа в фондах библиотеки);
- осуществление выдачи документа в соответствии со спецификой требуемого документа;
- фиксация выдачи изданий в соответствии с ГОСТ;
- регистрация выполненных запросов.

3.1.6.4. Срок выполнения административной процедуры – не более 15 минут.

3.1.6.5. Результатом административной процедуры является выдача пользователю документа во временное пользование в соответствии с запросом пользователя.

IV. Контроль за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными лицами положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений ответственными лицами осуществляется директором ЦБС г. Славгорода.

4.1.1. Внутренний контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, осуществляется директором ЦБС г. Славгорода.

4.1.2. Внешний контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется учредителем – Комитетом по культуре, спорту и молодежной политике администрации города Славгорода Алтайского края.

4.1.3. 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) сотрудников библиотеки, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги:

4.2.1. Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется в соответствии с планом проведения мероприятий по проверке качества оказания муниципальных услуг в библиотеках ЦБС г. Славгорода, подведомственных Комитету по культуре, спорту и молодежной политике администрации города Славгорода Алтайского края.

4.2.2. Внеплановые проверки проводятся по конкретному обращению получателя услуги.

4.2.3. Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их устранению. Справка подписывается всеми членами комиссии и представляется председателю Комитета по культуре, спорту и молодежной политике администрации города Славгорода Алтайского края.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования заявителем решений действий (бездействий) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего.

5.1. Заявитель (его представитель) имеет право обжаловать решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа предоставляющего муниципальную услугу, или муниципального служащего, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке.

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

- 1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- 5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами;
- 7) 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;
- 8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;
- 9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами.
- 10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

5.2.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в ЦБС г. Славгорода, если порядок предоставления муниципальной услуги был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган – Комитет по культуре, спорту и молодежной политике администрации города Славгорода Алтайского края и рассматривается им в порядке, предусмотренном настоящим административным регламентом, либо в ином порядке, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

5.2.2. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);
- копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.2.3. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.2.4. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих устанавливаются соответственно нормативными правовыми актами Алтайского края и муниципальными правовыми актами.

5.3. Жалоба должна содержать:

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

2) 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;

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

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

5.4. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа 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 принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п. 5.5. регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.6.1. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в п. 5.6. регламента, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

5.6.2. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в п. 5.6. регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.7. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом ЦБС г. Славгорода.

5.8. Основания для приостановления рассмотрения жалобы не предусмотрены.

5.9. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.10. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

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

**Информация о местонахождении, контактных телефонах
(телефонов для справок, консультаций),
структурных подразделений ЦБС г. Славгорода**

Наименование учреждения	Адрес, адрес эл. почты	Контактный телефон	Режим работы	
			в зимний период	в летний период
Центральная городская модельная библиотека (ЦГБ)	Россия, 658820, Алтайский край, г. Славгород. ул. Луначарского д.144 E-mail: biblserv@mail.ru Официальный сайт в сети Интернет: http://slavbibl.ru	(385-68) 5-44-26	Понедельник - Пятница: 9.00 - 20.00 Воскресенье: 10.00-16.00 Выходной – суббота Санитарный день - последний четверг месяца	Понедельник - Пятница: 9.00 - 20.00 Выходной – суббота, воскресенье Санитарный день – последний четверг месяца
Центральная детская библиотека (ЦДБ)	Россия, 658820, Алтайский край, г. Славгород. ул. Луначарского, д.144	(385-68) 5-12-20	Понедельник - Пятница: 9.00 - 18.00 Воскресенье: 10.00-16.00 Выходной - суббота Санитарный день – последний четверг месяца	Понедельник - Пятница: 9.00 - 18.00 Выходной – суббота, воскресенье Санитарный день - последний четверг месяца
Библиотека семейного чтения (БСЧ)	Россия, 658820, Алтайский край, г. Славгород. ул. Тимирязева, д.105	(385-68) 5-42-05	Понедельник - Пятница: 9.00 – 18.00 Суббота: 9.00 до 16.00 Выходной – воскресенье Санитарный день – третья пятница месяца	Понедельник - Пятница: 9.00 - 18.00 Выходной – суббота, воскресенье Санитарный день – третья пятница месяца
Библиотека-филиал № 3	Россия, 658820, Алтайский край, г. Славгород, пос. Бурсоль, ул. Советская, д.7		Вторник - Суббота: 9.00 – 18.00 перерыв с 13.00 до 14.00 Выходной – воскресенье, понедельник Санитарный день - последний день месяца	Понедельник - Пятница: 9.00 - 18.00 перерыв с 13.00 до 14.00 Выходной – суббота, воскресенье Санитарный день - последний день месяца
Архангельская сельская библиотека	Россия, 658820, Алтайский край, г. Славгород, г. Славгород, с. Архангельское, ул. Красных партизан, д. 23		Вторник - Суббота: 14.00 – 17.30 Выходной – воскресенье, понедельник Санитарный день - последний день месяца	Понедельник - Пятница: 14.00 – 17.30 Выходной – суббота, воскресенье Санитарный день - последний день месяца
Знаменская сельская библиотека	Россия, 658820, Алтайский край, г. Славгород, с. Знаменка, ул. Ленина, д. 20	(385-68) 74-1-56	Вторник - Суббота: 9.00 – 18.00 Выходной – воскресенье, понедельник Санитарный день - последний день месяца	Понедельник - Пятница: 9.00 – 18.00 Выходной – суббота, воскресенье Санитарный день - последний день месяца

Максимовская сельская библиотека	Россия, 658820, Алтайский край, г. Славгород, с. Максимовка, ул. Центральная, д. 46		Вторник - Суббота: 9.00 – 18.00 перерыв с 12.00 до 14.00 Выходной – воскресенье, понедельник Санитарный день - последний день месяца	Понедельник - Пятница: 9.00 – 18.00 перерыв с 12.00 до 14.00 Выходной – суббота, воскресенье Санитарный день - последний день месяца
Нововознесенская сельская библиотека	Россия, 658820, Алтайский край, г. Славгород, с.Нововознесенка, пер. Кооперативный, д. 9		Вторник - Суббота: 9.00 – 18.00 перерыв с 12.00 до 14.00 Выходной – воскресенье, понедельник Санитарный день - последний день месяца	Понедельник - Пятница: 9.00 – 18.00 перерыв с 12.00 до 14.00 Выходной – суббота, воскресенье Санитарный день - последний день месяца
Пановская сельская библиотека	Россия, 658820, Алтайский край, г. Славгород, с. Пановка, ул. Новая, д. 10		Вторник - Суббота: 14.00 – 17.30 Выходной – воскресенье, понедельник Санитарный день - последний день месяца	Понедельник - Пятница: 14.00 – 17.30 Выходной – суббота, воскресенье Санитарный день - последний день месяца
Покровская сельская библиотека	Россия, 658820, Алтайский край, г. Славгород, с. Покровка, ул. Титова д. 11		Вторник - Суббота: 9.00 – 18.00 перерыв с 12.00 до 14.00 Выходной – воскресенье, понедельник Санитарный день - последний день месяца	Понедельник - Пятница: 9.00 – 18.00 перерыв с 12.00 до 14.00 Выходной – суббота, воскресенье Санитарный день - последний день месяца
Селекционная сельская библиотека	Россия, 658820, Алтайский край, г. Славгород, с.Селекционное ул. Молодежная, д. 14 А	(385-68) 71-3-05	Вторник - Суббота: 9.00 – 18.00 перерыв с 12.00 до 14.00 Выходной – воскресенье, понедельник Санитарный день - последний день месяца	Понедельник - Пятница: 9.00 – 18.00 перерыв с 12.00 до 14.00 Выходной – суббота, воскресенье Санитарный день - последний день месяца
Семеновская сельская библиотека	Россия, 658820, Алтайский край, г. Славгород, с. Семеновка ул. П. Дерида д. 39		Вторник - Суббота: 9.00 – 18.00 перерыв с 12.00 до 14.00 Выходной – воскресенье, понедельник Санитарный день - последний день месяца	Понедельник - Пятница: 9.00 – 18.00 перерыв с 12.00 до 14.00 Выходной – суббота, воскресенье Санитарный день - последний день месяца
Славгородская сельская библиотека	Россия, 658820, Алтайский край, г. Славгород, с. Славгородское, ул. К. Маркса, д. 288 А		Вторник - Суббота: 9.00 – 18.00 Выходной – воскресенье, понедельник Санитарный день - последний день месяца	Понедельник - Пятница: 9.00 – 18.00 Выходной – суббота, воскресенье Санитарный день - последний день месяца

**Блок-схема последовательности действий
при предоставлении муниципальной услуги**



Блок – схема
последовательности действий при предоставлении
муниципальной услуги в электронном виде



Приложение 4
к Административному регламенту
«Предоставление доступа к справочно-поисковому
аппарату библиотек, базам данных»

В ЦБС г. Славгорода

от _____

(фамилия, имя, отчество физического лица)

проживающего по адресу: _____

(указать точный почтовый адрес заявителя)

тел.: _____

ЗАПРОС

Прошу предоставить информацию о наличии доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, входящих в муниципальное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система города Славгорода»

(указать точное название базы данных)

Нужное подчеркнуть:

- ЕК (электронный каталог);
- Статьи из периодических изданий Алтайского края;
- FMO (документы местного самоуправления);
- ЕКО (экология г. Славгорода);
- NAR (наркомания);
- PRE (предприятия г. Славгорода: история и современность);
- MKS (методическая картотека статей);
- SKS (систематическая картотека статей) – ЦГБ;
- SKS (систематическая картотека статей) – ЦДБ;
- Сведения о местонахождении баз данных, в том числе ссылки на базы данных других библиотек Алтайского края и России.

Информацию прошу отправить следующим способом (нужное подчеркнуть):

- Выслать по указанному адресу

(указать индекс, точный почтовый адрес получателя)

- Передать электронной почтой e – mail: _____
- Получу лично в руки

(дата)

(подпись)