

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации муниципального
округа город Кировск Мурманской области
от 30.03.2023 № 390

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

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее – Регламент, муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги.

Настоящий Регламент определяет требования к порядку предоставления муниципальной услуги, устанавливает стандарт предоставления муниципальной услуги, состав, последовательность и сроки выполнения действий, формы контроля исполнения, досудебный порядок обжалования решений и действий (административных процедур), связанных с предоставлением муниципальной услуги в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Централизованная библиотечная система» и его филиалах (далее по тексту Регламента – Учреждение).

1.2. Понятия и термины, используемые в Регламенте

В настоящем Регламенте используются следующие понятия и термины:

база данных (БД) – совокупность данных, организованных по определенным правилам, предусматривающим общие принципы описания, хранения данных и манипулирования данными, независимая от прикладных программ;

библиограф – сотрудник библиотеки, осуществляющий справочно-библиографическое и информационное обслуживание пользователей;

библиотека – информационное, культурное, образовательное учреждение, располагающее организованным фондом документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам;

библиотекарь – сотрудник библиотеки, осуществляющий библиотечно-информационное обслуживание пользователей; библиотечная услуга – конкретный результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющий определенную потребность пользователя библиотеки;

библиотечное обслуживание – совокупность разных видов деятельности библиотеки по удовлетворению потребностей ее пользователей путем предоставления библиотечных услуг;

библиотечный абонемент – форма обслуживания, предусматривающая выдачу документов на определенных условиях для использования вне библиотеки;

документ – материальный объект с зафиксированной на нем информацией в виде текста, звукозаписи или изображения, предназначенный для передачи во времени и пространстве в целях хранения и общественного использования;

заявитель – физическое лицо, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений; юридическое лицо

независимо от организационно-правовой формы и ведомственной принадлежности, обратившееся за получением муниципальной услуги;

муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» – единое библиотечное учреждение, объединяющее муниципальные общедоступные библиотеки муниципального округа город Кировск Мурманской области и функционирующее на основе единого административного и методического руководства, единого фонда и штата сотрудников; пользователь библиотеки – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки (читатель, посетитель мероприятия, сайта, абонент);

пользователь библиотеки – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки (читатель, посетитель мероприятия, сайта, абонент);

справочно-поисковый аппарат (СПА) – совокупность информационно-поисковых массивов, содержащих данные об адресах хранения в информационно-поисковой системе документов с определенными поисковыми образами документов;

информационный центр – специально оборудованное помещение, предназначенное для обслуживания пользователей произведениями печати и другими документами в его пределах;

формуляр пользователя – документ, предназначенный для учета посещений и услуг, оказанных пользователю в библиотеке, содержащий информацию о пользователе и удостоверяющий факт выдачи документов из фонда библиотеки пользователю и их возврата.

1.3. Описание заявителей

Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются физические и юридические лица, жители муниципального округа город Кировск Мурманской области независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии вне зависимости от гражданства и места регистрации, либо их уполномоченные лица (далее – заявители), обратившиеся в Учреждение лично или имеющие доступ к сайту Учреждения.

1.4. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.4.1. Информация о муниципальной услуге является открытой и общедоступной.

1.4.2. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется Учреждением:

- при непосредственном обращении заявителя за информацией, выраженном в устной (лично или по телефону), письменной или электронной форме, с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;

- посредством размещения информации в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет, на официальном сайте Учреждения (Интернет - адреса официальных сайтов указаны в приложении № 1 к Регламенту);

- путем размещения в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ) - <https://www.gosuslugi.ru/> (адрес новой версии - <https://beta.gosuslugi.ru/>) и на региональном Интернет - портале «Государственные и муниципальные услуги» (далее – РПГУ)- <https://51.gosuslugi.ru/pgu/> (адрес новой версии - <https://51.gosuslugi.ru/rpeu/>).

- путем размещения на информационном стенде в помещении Учреждения, в информационных материалах (брошюры, буклеты, листовки, памятки);

- путем публикации информационных материалов в средствах массовой информации;

- посредством ответов на письменные обращения.

1.4.3. Основные требования к информированию заинтересованных лиц:

- достоверность предоставляемой информации;
- полнота информирования;
- четкость изложения;
- наглядность форм предоставления информации;
- доступность получения информации гражданами;
- оперативность предоставления информации.

1.4.4. При ответах на телефонные звонки должностное лицо Учреждения подробно в вежливой форме информирует обратившегося о порядке предоставления муниципальной услуги.

1.4.5. При принятии телефонного звонка должностное лицо Учреждения называет фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и предлагает обратившемуся представиться и изложить суть вопроса.

1.4.6. Время информирования по телефону 10 минут.

1.4.7. Длительность информирования при личном обращении 15 минут.

1.4.8. Должностное лицо Учреждения, осуществляющее информирование о предоставлении муниципальной услуги, принимает все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

1.4.9. При отсутствии возможности у должностного лица, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок переадресовывается (переводится) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.4.10. Письменные обращения о порядке предоставления муниципальной услуги рассматриваются должностным лицом Учреждения в срок, 10 рабочих дней со дня регистрации обращения.

1.4.11. Должностное лицо Учреждения, осуществляющее информирование о предоставлении муниципальной услуги, в обязательном порядке информирует заявителя:

- о порядке, результате и сроках предоставления муниципальной услуги;
- об основаниях и условиях предоставления муниципальной услуги;
- об основаниях для отказа или прекращения в предоставлении муниципальной услуги;
- о порядке получения консультаций по вопросам предоставления муниципальной услуги;
- о порядке обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц учреждения.

1.4.12. На информационном стенде и официальном сайте Учреждения размещается следующая обязательная информация:

- почтовый адрес Учреждения;
- график (режим) работы Учреждения;
- график приема граждан;
- фамилии, имена, отчества должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги;
- реквизиты нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

- блок-схема и краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги.

1.4.13. Время ожидания личного приема заинтересованным лицом составляет 15 минут. При этом обеспечивается прием всех обратившихся за муниципальной услугой.

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.

Органом, координирующим предоставление муниципальной услуги, в муниципальном округе город Кировск Мурманской области, является администрация муниципального округа город Кировск Мурманской области, в лице Комитета образования, культуры и спорта администрации муниципального округа город Кировск с подведомственной территорией Мурманской области (далее – Комитет).

Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляет Учреждение.

2.3. Информация о местонахождении и графике работы исполнителя муниципальной услуги.

Сведения о местонахождении, почтовом адресе, адресах сайтов, контактных телефонах и графике работы Учреждения и его филиалов приведены в Приложении № 1 к настоящему Регламенту.

2.4. Результат предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Обеспечение доступа заявителя к справочно-поисковому аппарату и базам данных Учреждения.

2.4.2. Предоставление библиографической информации о документах, соответствующих запросу, найденной в каталогах библиотеки (электронных, карточных).

2.4.3. Обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.5. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.5.1. В структурных подразделениях и филиалах Учреждения, осуществляющих обслуживание пользователей библиотек, муниципальная услуга предоставляется в соответствии с графиком работы Учреждения и его филиалов, указанным в Приложении № 1 к настоящему Регламенту.

2.5.2. Муниципальная услуга предоставляется на официальном сайте Учреждения круглосуточно с любого автоматизированного рабочего места, оборудованного средствами электронной связи, позволяющими обеспечить доступ к сети Интернет.

2.5.3. Максимальный срок ожидания в очереди для обращения к сотруднику Учреждения составляет 15 минут.

При наличии очереди на доступ к муниципальной услуге в помещениях Учреждения непрерывное время для заявителя ограничено до 1 часа.

2.6. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Исполнение муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Гражданским кодексом Российской Федерации, ч.4 от 18.12.2006 № 230-ФЗ;

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

- Законом Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральным законом от 29.12.1994 №78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральным законом от 29.12.1994 №77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Законом Мурманской области от 21.11.1997 №83-01-ЗМО «О библиотечном деле в Мурманской области»;
- Законом Мурманской области от 17.03.2000 №184-01-ЗМО «Об обязательном экземпляре документов в Мурманской области»;
- Постановлением администрации города Кировска от 16.09.2011 № 1097 «Об утверждении стандартов качества предоставления муниципальных услуг культуры, искусства и дополнительного образования детей в области культуры и искусства, предоставляемых за счет местного бюджета населению муниципального образования город Кировск с подведомственной территорией»;
- Уставом муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система»;
- Правилами пользования муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система»;
- иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Мурманской области и муниципального округа город Кировск Мурманской области.

2.7. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Основанием для получения муниципальной услуги является обращение заявителя с устным информационным запросом при посещении Учреждения или на его сайт: www.bibliokirovsk.ru.

2.7.1. При первичном обращении за муниципальной услугой при непосредственном посещении Учреждения физические лица предъявляют следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт гражданина Российской Федерации или документ его заменяющий, паспорт иностранного государства);
- для лиц до 14 лет – поручительство их родителей или законных представителей; иные заявительные документы, удостоверяющие личность (паспорт гражданина Российской Федерации или документ его заменяющий, паспорт иностранного государства);
- при отсутствии документа, удостоверяющего личность, заявитель имеет право на единовременное получение услуги в Учреждении в режиме читального зала.

Для получения муниципальной услуги при непосредственном посещении Учреждения представителю юридического лица необходимо предъявить:

- доверенность на представление интересов юридического лица;
- удостоверение личности (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, фамилию, имя, отчество, сведения о месте регистрации) представителя интересов юридического лица при первичном обращении или перерегистрации.

2.7.2. При повторном обращении за муниципальной услугой в Учреждение заявителя предъявляют документ, удостоверяющий личность (паспорт гражданина Российской Федерации или документ его заменяющий).

2.7.3. От заявителей, обращающихся за получением муниципальной услуги по средствам электронной связи (сети Интернет) вне помещений библиотеки, не требуются документы для предоставления муниципальной услуги (бланки, формы обращения, заявления и иные документы).

2.8. Перечень оснований для отказа в приеме документов, для приостановления и/или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.8.1. Оснований для отказа в приеме документов не предусмотрено.

2.8.2. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.8.3. Основания для отказа в ее предоставлении являются:

- непредвиденные (форс-мажорные) обстоятельства, при которых предоставление муниципальной услуги становится невозможным (стихийные бедствия, аварии, пожары, массовые беспорядки, повреждение линий связи, забастовки, военные действия, противоправные и иные действия третьих лиц, вступление в силу законодательных актов, постановлений и распоряжений органов власти, технические неполадки в серверном оборудовании и/или технические проблемы со средствами электронной связи (сетью Интернет), а также другие обстоятельства, не зависящие от воли лиц, предоставляющих муниципальную услугу, и препятствующие выполнению обязательств по предоставлению муниципальной услуги);

- отсутствие запрашиваемой информации в базе данных Учреждения;

- текст электронного обращения не поддается прочтению;

- в письменном обращении, в том числе в обращении, направленном в электронном виде, не указана фамилия заявителя, направившего обращение и (или) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения.

А также наличие установленных действующим законодательством Российской Федерации ограничений, связанных с авторскими и смежными правами (при доступе к базам данных, состоящим из оцифрованных полнотекстовых изданий).

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

2.9. Размер платы за предоставление муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги является для заявителей бесплатным.

2.10. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.10.1. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, его филиалы должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, связанных с библиотечным обслуживанием заявителей (абонемент, читальный зал) и территориально доступных для населения:

- по размерам и состоянию площадь основных и дополнительных помещений, занимаемых Учреждением, должна обеспечивать размещение работников и заявителей в

соответствии с санитарными, строительными нормами и правилами, правилами пожарной безопасности, безопасности труда;

- при оформлении входа в Учреждение и/или его филиалы обязательно наличие стандартной вывески с наименованием Учреждения, вывески с режимом работы, информации об изменениях в режиме работы в случае переноса выходных и праздничных дней;

- в помещениях филиалов Учреждения на информационных стендах в удобном для обозрения месте размещаются: информация об условиях предоставления муниципальной услуги, Правила пользования Учреждением, полный перечень оказываемых Учреждением услуг (в т. ч. платных с указанием цен), информация о номерах телефонов филиалов Учреждения, информация о проводимых культурно-массовых мероприятиях, информация о способах доведения заявителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе филиалов Учреждения и ряд дополнительной справочной информации, касающейся предоставления доступа к муниципальной услуге;

- для обслуживания заявителей каждый из филиалов Учреждения должен быть оснащен телефонной связью и оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов Российской Федерации и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов. Автоматизированные рабочие места, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны быть аттестованы.

К основному оборудованию относится:

- компьютерная техника,
- оргтехника,
- предметы библиотечной мебели,
- иное оборудование.

2.10.2. Для ожидания приема заявителями, должны быть отведены места, оборудованные стульями, столами для возможности оформления документов. Время ожидания в очереди при обращении заявителя для получения муниципальной услуги не более 15 минут.

2.10.3. Для предоставления муниципальной услуги Учреждение должно располагать необходимым числом библиотечных работников и технического персонала в соответствии со штатным расписанием. Предоставление муниципальной услуги осуществляют следующие категории персонала:

- библиотекари,
- библиографы.

2.10.4. Исполнение муниципальной услуги в режиме удаленного доступа заявителя осуществляют самостоятельно, специально оборудованных мест не требуется.

2.10.5. Официальный Интернет-сайт Учреждения, с которого производится переадресация к электронным каталогам и базам данных библиотек, должен содержать удобную структуру навигации и поиска по сайту. Ссылки для переходов к электронному каталогу и базам данных библиотек должны находиться на главной странице сайта.

2.10.6. Доступность помещений, в которых предоставляется муниципальная услуга, включающих доступ к объектам, входа и выхода из них, места для ожидания, для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информирования и приема получателей муниципальной услуги, обеспечивается в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.11. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги.

2.11.1. Показателями доступности предоставления муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом, являются:

- 1) открытый и равный доступ всех заинтересованных лиц к сведениям о порядке предоставления муниципальной услуги;
- 2) расположенность в зоне доступности к основным транспортным магистралям, хорошие подъездные дороги;
- 3) наличие полной и понятной информации о местах, порядке и сроках предоставления муниципальной услуги в общедоступных местах в здании Учреждения, на официальном сайте Комитета;
- 4) предоставление возможности получения муниципальной услуги в электронном виде.

2.11.2. Показателями качества предоставления муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом, являются:

- 1) достоверность предоставляемой заявителям информации о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги;
- 2) доля библиотечных фондов, отраженных в справочно-поисковом аппарате;
- 3) скорость выполнения поиска по запросу;
- 4) удовлетворенность порядком информирования о муниципальной услуге, условиями ожидания приема, вниманием персонала;
- 5) соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- 6) отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей на действия (бездействие), решения должностных лиц по результатам предоставления муниципальной услуги и на некорректное, невнимательное отношение должностных лиц к заявителю.

2.11.3. В случае включения муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом, в перечень муниципальных услуг, подлежащих мониторингу качества предоставления муниципальной услуги, мониторинг проводится в порядке, установленном постановлением Администрации.

2.11.4. Оптимальное количество взаимодействий заявителя с должностными лицами библиотеки, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, составляет два раза:

- 1) при обращении лично или по телефону за консультацией по вопросам предоставления муниципальной услуги - продолжительность взаимодействия не более 15 минут;
- 2) при получении результата предоставления муниципальной услуги, лично - продолжительность взаимодействия не более 15 минут.

2.12. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в МФЦ

2.12.1. Муниципальная услуга не предоставляется в МФЦ, так как не носит заявительный характер и предоставляется заявителю в момент обращения.

III. Административные процедуры

3.1. Общие положения

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

- прием и регистрация заявителей;
- консультационная помощь в поиске и выборе источников информации;

- предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных при личном обращении в Учреждение, при обращении к сайту Учреждения, в том числе в форме электронного документа;
- мотивированный отказ в предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату Учреждения, базам данных.

3.2. Прием и регистрация заявителей

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является устное обращение в Учреждение. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату Учреждения, базам данных, в том числе в форме электронного документа, при личном обращении осуществляется в часы работы библиотеки.

3.2.2. Прием и регистрация заявителей осуществляется на основании документа, удостоверяющего личность (паспорт (для лиц, проходящих военную службу — паспорт или военный билет), для лиц до 14 лет - на основании паспорта (поручительства) их родителей (опекунов или иных законных представителей).

3.2.3. Должностное лицо Учреждения проверяет у заявителя наличие читательского билета.

3.2.4. На заявителя, впервые обратившегося в Учреждение, оформляется формуляр пользователя. Заявителя знакомят с «Правилами пользования библиотекой» и другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность.

3.2.5. Максимальное время регистрации не должно превышать 15 минут.

3.2.6. Результатом административной процедуры является регистрация получателя муниципальной услуги.

Результат выполнения административных процедур фиксируется библиотекарем в формуляре пользователя, а также срок возврата и количество выданных документов.

3.3. Консультационная помощь в поиске и выборе источников информации

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является запись заявителя в Учреждение.

3.3.2. Специалист Учреждения, ответственный за предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных Учреждения, в вежливой и корректной форме консультирует заявителя по методике самостоятельного поиска документов, правилам пользования справочно-поискового аппарата, базами данных Учреждения.

3.3.3. Специалист Учреждения производит авторизацию заявителя и предоставляет ему пароль для доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных Учреждения.

3.3.4. Заявитель самостоятельно или с помощью специалиста осуществляет поиск библиографической информации, составляя поисковый запрос.

3.3.5. Результатом административной процедуры является консультация заявителя муниципальной услуги и предоставление ему права пользования компьютером Учреждения, с которого осуществляется доступ к библиографической информации, хранящейся в электронной базе данных Учреждения.

3.4. Последовательность действий при обращении заявителя к сайту Учреждения

3.4.1. Основанием для выполнения административной процедуры является самостоятельное подключение заявителя к сайту Учреждения.

3.4.2. При получении муниципальной услуги вне помещения Учреждения по средствам электронной связи (сети Интернет) на официальном сайте Учреждения заявитель переходит по ссылке с главной страницы сайта на страницу доступа к электронному каталогу, базам данных библиотек, где самостоятельно получает доступ к автоматизированной системе, предназначенной для получения муниципальной услуги.

Для получения муниципальной услуги по средствам электронной связи (сети Интернет) на официальных интернет-сайтах Учреждения заявителю регистрация не требуется.

3.4.3. Заявитель после получения доступа к автоматизированной системе осуществляет поиск необходимой библиографической информации. Для осуществления поиска заявителю необходимо:

- сформулировать запрос;
- заполнить поисковую форму;
- передать поисковый запрос автоматизированной библиотечной информационной системе.

В случае отрицательного ответа заявитель может повторить поиск, изменив поисковый запрос.

В случае ответа системы о наличии библиографических записей (записи) заявитель:

- получает информацию о количестве библиографических записей, соответствующих поисковому запросу;
- формирует результирующее множество, соответствующее поисковому запросу;
- выбирает для просмотра необходимые библиографические записи (запись) из результирующего множества.

3.5. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату Учреждения, базам данных, в том числе в форме электронного документа

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является наличие библиографической информации о фондах Учреждения и (или) других базах данных, к которым Учреждение имеет законный доступ.

3.5.2. В результате предоставления муниципальной услуги заявитель может получить:

- 1) доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных Учреждения;
- 2) предоставление библиографической информации о документах, соответствующих запросу, найденной в электронных каталогах Учреждения.

3.5.3. Библиографическая информация представляется заявителю в виде библиографической записи документа в печатном или электронном виде.

3.5.4. Результатом административной процедуры является предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных Учреждения.

3.6. Мотивированный отказ в предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату Учреждения, базам данных

3.6.1. Мотивированный отказ (в устной форме) в предоставлении доступа к библиографической информации, хранящейся в электронной базе данных Учреждения возможен в случае ее отсутствия в фондах Учреждения и невозможности переадресовать данный запрос в другие базы данных.

3.6.2. В случае если запрашиваемая база данных отсутствует в данном Учреждении, заявителю должны быть даны рекомендации по ее поиску.

3.7. Срок выполнения муниципальной услуги:

С момента формирования запроса заявителем составляет от 15 минут до трех рабочих дней в зависимости от сложности запроса.

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.

IV. Формы контроля за исполнением Регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Регламента и иных нормативно-правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием решений ответственными должностными лицами.

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений работниками Учреждения осуществляется руководителем Учреждения. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем Учреждения.

4.1.2. 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, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

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

4.2.1. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги в виде проверок осуществляются на основании приказов Учреждения.

4.2.2. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы Учреждения) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению получателя муниципальной услуги.

4.2.3. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги руководитель Учреждения назначает должностных лиц Учреждения, ответственных за проведение проверки, а также перечень вопросов, подлежащих рассмотрению в ходе проверки. Результаты оформляются в виде справки произвольной формы, в которой отмечаются выявленные несоответствия административному регламенту, нарушений законодательства Российской Федерации. Справку подписывают должностные лица, проводившие проверку, и руководитель Учреждения.

4.2.4. По результатам проведенных проверок, оформленных документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав получателей муниципальной услуги руководитель Учреждения рассматривает вопрос о привлечении виновных лиц к дисциплинарной ответственности.

4.3. Ответственность должностных лиц Учреждения за решения и действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги

4.3.1. Должностные лица Учреждения, ответственные за предоставление муниципальной услуги, в том числе за информирование об услуге, несут персональную ответственность за предоставление муниципальной услуги, неразглашение персональных сведений заявителей.

Персональная ответственность за соблюдение должностными лицами Учреждения требования административного регламента должна быть закреплена в должностных регламентах (инструкциях), утверждаемых руководителем Учреждения или иными уполномоченными им лицами.

4.3.2. Должностное лицо Учреждения, ответственное за прием и информирование заявителей о предоставлении муниципальной услуги, несет персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного информирования.

Должностное лицо Учреждения, ответственное за предоставление муниципальной услуги, несет персональную ответственность за предоставление муниципальной услуги в соответствии с требованиями административного регламента, законодательства Российской Федерации.

Должностное лицо Учреждения, ответственное за рассмотрение обращений (жалоб) заявителей несет персональную ответственность за законность и обоснованность принимаемых решений, соблюдение сроков, установленных административным регламентом, законодательством Российской Федерации.

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

4.4.1. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации о ней по телефону, по письменному обращению, по электронной почте.

4.4.2. Граждане, их объединения и организации вправе направить письменное обращение в адрес Учреждения с просьбой о проведении проверки за соблюдением и исполнением положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, полноте и качеству предоставления муниципальной услуги, в случае нарушения прав и законных интересов получателей муниципальной услуги при ее предоставлении.

В тридцатидневный срок с момента регистрации в Учреждении поступившего обращения от граждан, их объединений или организаций, направляется по почте информация о результатах проведенной проверки.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения и должностных лиц учреждения, осуществляющих предоставление муниципальной услуги

5.1. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования

5.1.1. Заявитель вправе подать в Учреждение и (или) Комитет жалобу на решение и (или) действие (бездействие) Учреждения, его должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги (далее - жалоба).

5.1.2. Предметом досудебного обжалования являются действия (бездействие) и решения, принятые должностными лицами Учреждения в ходе предоставления муниципальной услуги на основании административного регламента.

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

1) нарушение срока регистрации заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми

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

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными

правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, 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, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

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

7) отказ Учреждения, должностного лица Учреждения в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.1.4. Жалоба подается на имя руководителя Учреждения. Жалоба на действия руководителя Учреждения подается в Комитет.

5.1.5. Заявители имеют право обратиться с жалобой в устной форме при личном приеме или направить в письменной форме по почте или по средствам электронной связи (сети Интернет).

В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством информационно - телекоммуникационной сети, в том числе:

- по электронной почте, через форму обратной связи на официальном сайте Учреждения (адреса электронной почты, Интернет - адреса официальных сайтов Учреждений указаны в приложении № 1 к Регламенту);

- через форму «Виртуальная приемная» на официальном сайте Комитета <http://edukirovsk.ru/priemnaya/>;

- с использованием форм единого Интернет - портала государственных услуг Российской Федерации <https://www.gosuslugi.ru/> (адрес новой версии - <https://beta.gosuslugi.ru/>) и на региональном Интернет - портале «Государственные и муниципальные услуги» - <https://51.gosuslugi.ru/pgu/> (адрес новой версии - <https://51.gosuslugi.ru/rpeu/>), интернет-портала Досудебного обжалования - <https://do.gosuslugi.ru/>.

Прием жалоб лично осуществляется:

- Комитетом по адресу: 184250, Мурманская обл., г. Кировск, пр. Ленина, д. 16, e-mail: koks@gov.kirovsk.ru;

- Учреждением по адресу и электронной почте согласно приложению № 1 к настоящему Регламенту;

В случае подачи жалобы во время личного приема заявитель предоставляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.1.6. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу либо Учреждения, в которое направляется письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, решения и действия (бездействие) которого 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) Учреждения, должностного лица Учреждения;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, должностного лица Учреждения. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии;

- личная подпись заявителя и дата.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Жалоба, поступившая в Учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5.1.7. Жалоба, поступившая в Учреждение, Комитет, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки ее рассмотрения не установлены Учреждением, Комитетом.

В случае обжалования отказа Учреждением, ее должностного лица, в приеме документов у заявителя, или отказа в исправлении допущенных опечаток и ошибок, или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.1.8. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

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

- в удовлетворении жалобы отказывается.

При удовлетворении жалобы Учреждение, Комитет 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.

5.1.9. Учреждение, Комитет отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями раздела 5 Регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

г) если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что данное обращение и ранее направлялось в Комитет, Учреждение или одному и тому же должностному лицу Учреждения /Комитета. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

5.1.10. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в подп. 5.1.8 раздела 5 настоящего Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. Ответ на жалобу направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной в жалобе, поступившей от заявителя в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе, поступившей от заявителя в письменной форме.

5.1.11. В случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых участниками предоставления муниципальной услуги 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.

5.1.12. В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе Заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.1.13. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.1.14. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается руководителем Учреждения, председателем Комитета.

5.1.15. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в прокуратуру г. Кировска.

5.1.16. Учреждение, Комитет 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 (последнее - при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

5.1.17. Если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, то решения, принятые в рамках предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.

5.1.18. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействие) должностных лиц, а также решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть оспорены в судебном порядке в трехмесячный срок, исчисляемый со дня, когда заявителю стало известно о таком решении, действии (бездействии).

5.1.19. Если лицо полагает, что нарушены его законные права и интересы в сфере предпринимательской и иной экономической деятельности, оно вправе обратиться в арбитражный суд в порядке искового производства. В случае же, если лицо полагает, что нарушены его права и свободы, оно вправе обратиться в суд общей юрисдикции.

СВЕДЕНИЯ
о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок),
адресах электронной почты и официальных сайтов, графике работы и
графике приема граждан Комитетом и Учреждением

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система»

Юридический адрес: 184250, Мурманская область, г. Кировск, пр. Ленина, д. 15.

Почтовый адрес: 184250, Мурманская область, г. Кировск, пр. Ленина, д. 15.

Телефон/факс Учреждения: (81531) 54030

Электронный адрес Учреждения: lib-kirovsk@yandex.ru.

Сайт Учреждения: www.bibliokirovsk.ru

Адреса, телефоны, режим работы филиалов в составе Учреждения

| Полное наименование Учреждения | Фактический адрес | Телефон, адрес электронной почты | Режим работы |
|--|---|---|--|
| Центральная городская библиотека им. А.М. Горького | 184256, Мурманская область, г. Кировск, пр. Ленина, д. 15 | (815 31) 5-40-30, (81531) 5-46-34 library-kirovsk@yandex.ru | Понедельник- четверг 11:00-19:00 Суббота, воскресенье 11:00-19:00 Пятница-выходной день Последний вторник месяца-санитарный день |
| Городская детско-юношеская библиотека-филиал № 1 | 184256, Мурманская область, г. Кировск, ул. Кондрикова, д. 3а | (815 31) 54420 detlib-kirovsk@yandex.ru | Вторник - воскресенье 11:00 -19:00 Понедельник -выходной день Последний четверг месяца-санитарный день |

| | | | |
|---------------------------------|---|---|--|
| Городская библиотека-филиал № 2 | 184250, Мурманская область, г. Кировск, ул. Кирова, д. 17 График приема граждан: понедельник - суббота 09.00 – 16.00 | (815 31) 5-26-58, bsch-kirovsk@yandex.ru | Вторник - четверг 11:00-20:00 Пятница, суббота 13:30-21:00 Воскресенье – 12.30 – 20.00 Понедельник -выходной день Последний четверг месяца-санитарный день |
| Библиотека-филиал № 3 | 184245, Мурманская область, г. Кировск, н. п. Титан, д. 14 | (815 31) 9-73-18, lib-titan@yandex.ru | Вторник-пятница 11:00-19:00 Суббота, воскресенье 11:00-19:00 Перерыв 14:00-15:00 Понедельник-выходной день Последний четверг месяца-санитарный день |
| Библиотека-филиал № 4 | 184227, Мурманская область, г. Кировск, н.п. Коашва, д. 5 | (815 31) 3-76-68, lib-koashva@yandex.ru | Вторник - пятница 11:00-19:00 Суббота, воскресенье 11:00-19:00 Перерыв 14:00-15:00 Понедельник -выходной день Последний четверг месяца-санитарный день |