

Приложение
к постановлению администрации
Асбестовского городского округа
от 02.06.2016 № 285-ПА
«О внесении изменений в
административный регламент
муниципальной услуги,
утвержденный постановлением
администрации Асбестовского
городского округа
от 20.06.2014 № 408-ПА
«Об утверждении административного
регламента муниципальной услуги
«Предоставление доступа
к справочно-поисковому аппарату
библиотек, базам данных»

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

I. Общие положения

1.1. Предмет регулирования Регламента.

1.1.1. Административный регламент муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее – административный регламент) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур), а также порядок взаимодействия между участниками предоставления муниципальной услуги.

1.1.2. Административный регламент разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и постановления администрации Асбестовского городского округа от 15.09. 2010 № 331-ПГ «Об утверждении Плана перехода на предоставление администрацией и иными органами местного самоуправления Асбестовского городского округа первоочередных муниципальных услуг (функций) в электронном виде».

1.2. Круг заявителей.

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

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется следующими способами:

1) непосредственно в помещениях Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система»

Асбестовского городского округа, оказывающих услугу, на информационных стендах и в форме личного консультирования специалистами, ответственными за предоставление муниципальной услуги;

2) в рекламной продукции на бумажных носителях;

3) при обращении по телефону в отдел культуры администрации Асбестовского городского округа (далее – Отдел культуры) или в Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Асбестовского городского округа - в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

4) на официальном Интернет-сайте администрации Асбестовского городского округа в сети интернет www.asbestadm.ru и Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» Асбестовского городского округа www.cbsasb.ru;

5) при обращении по электронной почте в Отдел культуры или в Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Асбестовского городского округа – в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты Заявителя;

6) при письменном обращении (запросе) в Отдел культуры или в Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Асбестовского городского округа - в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно Заявителю на руки;

7) при личном обращении граждан или уполномоченных представителей организаций в Отдел культуры;

8) в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ).

Адрес и время работы МФЦ:

- город Асбест, улица Чапаева, дом 39, тел.8(34365)2-10-33, понедельник-суббота с 08.00 до 20.00, без перерыва, воскресенье – выходной;

- город Асбест, улица Уральская, дом 63, тел. 8(34365)7-48-89, вторник-суббота – с 12.00 до 20.00, без перерыва, понедельник – выходной.

Руководитель МФЦ: Язовских Елена Анатольевна.

1.3.2. Электронные обращения граждан принимаются на сайте администрации Асбестовского городского округа www.asbestadm.ru и Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» Асбестовского городского округа www.cbsasb.ru.

Ответ на электронное обращение дается лицом Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» Асбестовского городского округа и лицом, ответственным за размещение информации на сайте в форме письменного текста в электронном виде в течение 15 дней после получения запроса.

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес Заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

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

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

При информировании посредством личного обращения Заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги. Время ожидания Заявителем приема должностным лицом - не более 15 минут с момента обращения.

1.3.3. Почтовый адрес Отдела культуры : 624260, Свердловская область, город Асбест, улица Мира, дом 4/3, телефоны для справок: (834365) 2-19-95, 2-32-06, интернет-сайт: www.asbestadm.ru, электронная почта: kulturaasbest@rambler.ru.

График (режим) работы:

понедельник	с 8.00 до 17.00
вторник	с 8.00 до 17.00
среда	с 8.00 до 17.00
четверг	с 8.00 до 17.00
пятница	с 8.00 до 16.00

Обеденный перерыв – с 12.30 до 13.18.

Выходные дни – суббота, воскресенье, праздничные дни.

1.3.4. Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах электронной почты муниципальных учреждений культуры, предоставляющих муниципальную услугу, приводится в приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

1.3.5. На Интернет-сайтах www.asbestadm.ru, www.cbsasb.ru размещается следующая информация:

1) полное наименование и полные почтовые адреса библиотек, принимающих участие в предоставлении муниципальной услуги;

2) номера справочных телефонов организаций, принимающих участие в предоставлении муниципальной услуги;

3) блок-схема, наглядно отображающая алгоритм выполнения муниципальной услуги;

4) адрес федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru/>);

5) адрес региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области» (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>);

6) адреса корпоративных информационных ресурсов, в т.ч. ведомственной библиотечной информационной системы Свердловской области (<http://www.bis-ural.ru>).

1.3.6. Консультации оказываются ответственными лицами Отдела культуры по следующим вопросам:

1) о порядке предоставления муниципальной услуги;

2) сведения о месте нахождения и контактных телефонах организаций, осуществляющих оказание муниципальной услуги;

3) об адресах Интернет-сайта федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»; региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области»; ведомственной библиотечной информационной системы Свердловской области; Интернет-сайтов муниципальных библиотек, принимающих участие в предоставлении муниципальной услуги;

4) о процедуре регистрации Заявителей на портале государственных услуг;

5) о процедуре оформления интернет-запроса для получения муниципальной услуги;

6) наименование нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги; режим приема ответственными лицами Отдела культуры;

7) порядок обжалований действий (бездействия) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

1.3.7. При личном обращении в МФЦ, а также по письменному обращению и по справочному телефону Заявителям предоставляется следующая информация:

1) о нормативных правовых актах, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

2) о перечне и видах документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

3) о местах нахождения и графиках работы уполномоченных органов, предоставляющих муниципальную услугу, и организаций, обращение в которые необходимо и обязательно для предоставления муниципальной услуги;

4) о сроках предоставления муниципальной услуги;

5) о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе оказания муниципальной услуги;

6) о ходе предоставления муниципальной услуги (для заявителей, подавших заявление и документы в МФЦ).

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».

2.2. Организацию предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» осуществляет администрация Асбестовского городского округа в лице Отдела культуры.

Участие в работе по предоставлению муниципальной услуги принимают библиотеки Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» Асбестовского городского округа.

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги.

2.3.1. Результатом оказания муниципальной услуги является:

1) доступ к справочно-поисковому аппарату библиотек и базам данных;
2) доступ к Сводному каталогу библиотек Свердловской области;
3) предоставление библиографической информации о документах, соответствующих запросу, найденной в электронных каталогах библиотек Свердловской области;

4) обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

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

Краткая форма:

Автор,

Заглавие,

Год издания,

Место издания,

ISBN,

Издательство,

Объем документа (в страницах или мегабайтах),

Местонахождение документа (в виде краткого названия библиотеки – держателя издания).

Полная форма:

Библиографическая запись экземпляра документа.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Время предоставления муниципальной услуги с момента формирования запроса Заявителем составляет не более 10 минут.

2.4.2. Сроки передачи документов из МФЦ в библиотеки Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» Асбестовского городского округа не входят в общий срок предоставления услуги момент начала течения срока исчисляется с дня приёма документов в учреждение.

2.5. Перечень нормативных актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги:

1) Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 года;

2) Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994;

3) Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

4) Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

5) Федеральный закон от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

6) Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;

7) Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

8) Федеральный закон от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

9) Федеральный закон от 26 декабря 2008 года № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»;

10) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;

11) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;

12) Областной закон от 21 апреля 1997 года № 25-ОЗ «О библиотеках и библиотечных фондах в Свердловской области»;

13) Распоряжение Правительства Свердловской области от 16.04.2012 № 637-РП «Об организации перевода в электронный вид государственных и муниципальных услуг во исполнение распоряжений Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р, от 28.12.2011 № 2415-р»;

14) Устав Асбестовского городского округа;

15) Устав Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» Асбестовского городского округа.

2.6. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих предоставлению Заявителем, способы их получения Заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их предоставления.

2.6.1. Для получения муниципальной услуги от Заявителей не требуется предоставление документов (бланков, форм обращений и иных).

2.6.2. При обращении через сеть Интернет Заявитель заполняет соответствующие поля поискового запроса.

2.7. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

1) завершение установленной законом процедуры ликвидации учреждения, оказывающего муниципальную услугу, решение о которой принято учредителем;

2) отсутствие запрашиваемой информации в базе данных библиотеки или Сводном каталоге библиотек Свердловской области;

3) несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;

4) запрашиваемый Заявителем вид информирования не предусмотрен настоящей услугой;

5) текст электронного обращения не поддается прочтению.

2.8. Муниципальная услуга предоставляется Заявителю бесплатно.

2.9. Время ожидания результата предоставления муниципальной услуги в электронном виде с момента формирования запроса Заявителем составляет не более 10 минут.

Сроки передачи документов из МФЦ в муниципальные библиотеки не входят в общий срок предоставления услуги.

2.10. При личном обращении в муниципальные библиотеки срок ожидания в очереди на доступ к автоматизированному рабочему месту пользователя составляет не более 15 минут.

2.11. Для получения муниципальной услуги в электронном виде Заявитель формирует поисковый запрос:

1) на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (www.gosuslugi.ru);

2) на Портале государственных услуг (функций) Свердловской области (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>);

3) на портале ведомственной библиотечной информационной системы Свердловской области (<http://www.bis-ural.ru>);

4) на Интернет-сайтах государственных и муниципальных библиотек;

5) на сайте Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» Асбестовского городского округа www.cbsasb.ru.

6) в МФЦ.

Запрос регистрируется автоматизированной системой не более 1 минуты.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приема Заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов:

1) местами для предоставления муниципальной услуги являются помещения для приема посетителей в здании, в котором предоставляется муниципальная услуга;

2) на территории, прилегающей к зданию, в котором предоставляется муниципальная услуга, оборудована стоянка для парковки автотранспортных средств;

3) на стоянке автотранспортных средств выделено не менее 10 процентов мест (одно место) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов;

4) указанное место для парковки не должны занимать иные транспортные средства.

Инвалиды пользуются местами для парковки специальных автотранспортных средств бесплатно;

5) на прилегающей к зданию, в котором предоставляется муниципальная услуга, территории обеспечена возможность самостоятельного передвижения инвалидов, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски.

Здание, в котором предоставляется муниципальная услуга, оборудовано пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

В случаях, если здание, в котором предоставляется муниципальная услуга, невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, организация, предоставляющая муниципальную услугу, до его реконструкции или капитального ремонта должна принимать согласованные с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории муниципального образования, меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления муниципальной услуги либо, когда это возможно, обеспечить предоставление муниципальной услуги по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

Разработка проектных решений на реконструкцию или капитальный ремонт здания, в котором предоставляется муниципальная услуга, и (или) обустройство прилегающих к нему территорий без учета требований, обеспечивающих беспрепятственный доступ и использование их инвалидами, не допускается;

б) центральный вход в здание, в котором предоставляется муниципальная услуга, оборудован информационной табличкой, содержащей сведения о наименовании организации.

Информационная табличка рядом со входом в здание, в котором предоставляется муниципальная услуга, либо стенд в холле здания должны содержать следующую информацию об организации, представляющей муниципальную услугу:

место нахождения и юридический адрес;

режим работы;

телефонные номера и электронный адрес справочной службы;

адрес официального сайта организации, предоставляющей муниципальную услугу;

7) организация, предоставляющая муниципальную услугу, обеспечивает в здании, в котором предоставляется муниципальная услуга:

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи;

допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, сопровождающего инвалида;

допуск собаки-проводника, сопровождающей инвалида, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

8) места ожидания и приема Заявителей в части объемно-планировочных и конструктивных решений, освещения, пожарной безопасности, инженерного оборудования должны соответствовать требованиям нормативных документов, действующих на территории Российской Федерации.

Места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, включая инвалидов. Места для ожидания должны быть оборудованы кресельными секциями или скамьями (банкетками), столами (стойками) и обеспечены образцами заполнения документов, бумагой и канцелярскими принадлежностями.

Места приема Заявителей должны быть оборудованы:

информационными табличками (вывесками) с указанием номера помещения, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных и печатающим устройством;

местом для раскладки документов Заявителем.

При организации мест приема заявителей должна быть предусмотрена возможность свободного входа и выхода из помещения специалистов и Заявителей, включая инвалидов, использующих кресла-коляски;

9) информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещена на официальном сайте организации, предоставляющей муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и на информационных стендах в здании, в котором предоставляется муниципальная услуга.

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги, размещенная на официальном сайте организации, предоставляющей муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет должна соответствовать условиям доступности для инвалидов по зрению, установленным уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти.

Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги, размещенной на

информационных стендах, должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации Заявителями.

Для инвалидов информация о порядке предоставления муниципальной услуги, иные надписи, знаки и текстовая и графическая информация должны быть дублированы необходимой звуковой и зрительной информацией, а также знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

2.13. Муниципальная услуга является доступной для любых российских и иностранных граждан, а также лиц без гражданства, лиц, проживающих за рубежом.

2.14. Основанием для получения муниципальной услуги является обращение Заявителя:

1) на Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (www.gosuslugi.ru);

2) на Портал государственных услуг (функций) Свердловской области (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>);

3) на Интернет-сайты государственных и муниципальных библиотек;

4) на портал ведомственной библиотечной информационной системы Свердловской области (<http://www.bis-ural.ru>);

5) на сайт Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» Асбестовского городского округа www.cbsasb.ru.

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

2.16. Показателями, характеризующими доступность и качество муниципальной услуги, являются:

- доля библиотечного фонда библиотеки, отраженная в справочно-поисковом аппарате (процент);
- скорость выполнения поиска по запросу (минуты);
- динамика роста числа обращений к справочно-поисковому аппарату библиотеки в локальной сети и в режиме удаленного доступа (процент);
- получение услуги Заявителем посредством МФЦ;
- соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;
- соблюдение порядка выполнения административных процедур;
- отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на действия (бездействие) должностных лиц, осуществленные в ходе предоставления муниципальной услуги.

2.17. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в МФЦ и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме.

При организации муниципальной услуги в МФЦ, МФЦ осуществляет информирование Заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги.

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

3.1. Основанием для начала административного действия, является обращение Заявителя в устной, письменной и (или) электронной форме в муниципальные библиотеки или в письменной форме в МФЦ.

В случае подачи заявления посредством многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, прием и регистрацию запроса осуществляет специалист МФЦ.

Регистрация заявления и прилагаемых к нему документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, производится в день их поступления в Муниципальное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Асбестовского городского округа либо в МФЦ (в случае, если заявление на предоставление муниципальной услуги подается посредством МФЦ). Документы, принятые в МФЦ не позднее следующего рабочего дня после приёма и регистрации передаются в орган предоставления муниципальной услуги.

3.2. Предоставление юридическим и физическим лицам муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

3.2.1. При личном обращении Заявителя:

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

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

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

4) предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных на автоматизированном рабочем месте пользователя, Сводному каталогу библиотек Свердловской области.

3.2.2. При обращении заявителя через сеть Интернет:

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

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

3.3. Для получения муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» Заявитель

формирует поисковый запрос по имеющимся поисковым полям на соответствующую услугу.

Для получения муниципальной услуги Заявитель создает поисковый образ запроса: определяет область поиска (поля в формате RUSMARC или некоторые из них: ISBN/ISSN, ключевые слова, автора, издающую организацию), формат представления данных и поисковый термин.

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

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

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

3.4. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных при личном обращении осуществляется в часы работы муниципальных библиотек.

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

3.6. Документы, принятые в МФЦ, не позднее следующего рабочего дня после приема и регистрации передаются в муниципальные библиотеки. Специалист МФЦ информирует Заявителя о том, что сроки передачи документов из МФЦ в муниципальные библиотеки не входят в общий срок оказания услуги.

3.7. Муниципальная услуга считается качественно оказанной, если потребителю муниципальной услуги в установленные сроки предоставлена запрашиваемая им информация или дан мотивированный ответ о невозможности её выполнения по причинам, перечисленным в пункте 2.7. раздела 2 настоящего административного регламента.

3.8. Блок-схема прохождения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» представлена в приложении № 2 к настоящему административному регламенту.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

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

4.1.1 Внутренний контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется руководителем Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» Асбестовского городского округа, предоставляющего муниципальную услугу.

4.1.2. Внешний контроль за выполнением административного регламента осуществляется должностными лицами администрации Асбестовского городского округа в лице структурного подразделения отдела культуры, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

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

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. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается начальником Отдела культуры по согласованию с главой администрации Асбестовского городского округа.

4.2.2. Плановые проверки осуществляются на основании распоряжения главы администрации Асбестовского городского округа.

4.2.3. Внеплановые проверки проводятся по мере поступления жалоб на действие (бездействие) должностных лиц в связи с предоставлением услуги, а также по истечении срока устранения ранее выявленных нарушений положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

4.2.4. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, состав которой утверждается администрацией Асбестовского городского округа.

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

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

4.3.1. Персональная ответственность руководителей муниципальных библиотек за организацию работы учреждения по предоставлению муниципальной услуги и соблюдению требований настоящего административного регламента закрепляется в муниципальном задании учреждению, установленном Отделом культуры.

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

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

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

4.5. Текущий контроль за соблюдением работником МФЦ последовательности действий, определенных административными процедурами, осуществляемых специалистами МФЦ в рамках административного регламента, осуществляется руководителем соответствующего структурного подразделения МФЦ, в подчинении которого работает специалист МФЦ.

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

5.1. Информация для Заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.1.1. Заявители имеют право на обжалование в досудебном порядке действий (бездействий) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.1.2. Жалоба может быть направлена в письменном виде по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта администрации Асбестовского городского округа www.asbestadm.ru, www.cbsasb.ru, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме Заявителя.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются решения и действия (бездействие) должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

5.3. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы (претензии) и случаев, в которых ответ на жалобу (претензию) не дается.

5.3.1. Ответ на жалобу не дается в случаях:

1) если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или указаны недействительные сведения;

2) если текст жалобы не поддается прочтению;

3) если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи;

4) если в жалобе Заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

5.3.2. В указанных случаях Заявитель должен быть письменно проинформирован об отказе в предоставлении ответа по существу жалобы.

5.4. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования.

5.4.1. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является письменная жалоба Заявителя.

5.4.2. Жалобы в письменной форме можно направить:

1) по почте на адрес: 624260, Свердловская область, город Асбест, улица Мира, дом 4/3, Отдел культуры;

2) по электронной почте на электронный адрес: kulturaasbest@rambler.ru, www.asbestadm.ru, libasb@mail.ru;

3) передать лично в Отдел культуры.

Часы приема документов:

понедельник	с 8.00 до 17.00
вторник	с 8.00 до 17.00
среда	с 8.00 до 17.00
четверг	с 8.00 до 17.00
пятница	с 8.00 до 16.00

Обеденный перерыв – с 12.30 до 13.18, выходные дни – суббота, воскресенье, праздничные дни.

При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность.

5.4.3. В письменной жалобе Заявитель должен обязательно указать:

1) фамилию, имя, отчество или полное наименование юридического лица (в случае обращения от имени юридического лица);

2) контактный почтовый адрес и (или) электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ;

3) суть жалобы;

4) личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов Заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

5.4.4. Записаться на личный прием можно по телефонам: (34365) 2-19-95.

Информация о личном приеме руководителем и должностными лицами отдела культуры администрации Асбестовского городского округа размещена на официальном сайте Асбестовского городского округа: www.asbestadm.ru.

5.5. Право Заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).

Заявитель имеет право на основании письменного запроса получать информацию и копии документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).

5.6. Органы местного самоуправления и должностные лица, которым может быть направлена жалоба (претензия) Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке:

5.6.1. На действия (бездействие) и решения должностных лиц Отдела культуры может быть подана жалоба главе администрации Асбестовского городского округа.

5.6.2. Действия (бездействие) и решения организаций, принимающих участие в предоставлении муниципальной услуги, могут быть обжалованы в Отделе культуры.

5.6.3. Действия (бездействие) и решения специалистов муниципальных библиотек, участвующих в предоставлении муниципальной услуги могут быть обжалованы директором Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» Асбестовского городского округа, оказывающего муниципальную услугу.

В случае, если Заявитель не удовлетворен ответом директора Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» Асбестовского городского округа, по существу поставленных вопросов, он вправе обратиться с жалобой на решения, действия (бездействие) должностных лиц муниципальной библиотеки в Отдел культуры.

5.7. Сроки рассмотрения жалобы (претензии).

5.7.1. Письменная жалоба, поступившая в Отдел культуры, рассматривается в течение пятнадцати рабочих дней со дня её регистрации.

5.8. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования.

5.8.1. Если в результате рассмотрения жалобы доводы Заявителя признаются обоснованными, то принимаются решения о применении мер ответственности к должностным лицам, допустившим нарушение в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего административного регламента.

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

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

Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах электронной почты муниципальных учреждений культуры, предоставляющих муниципальную услугу

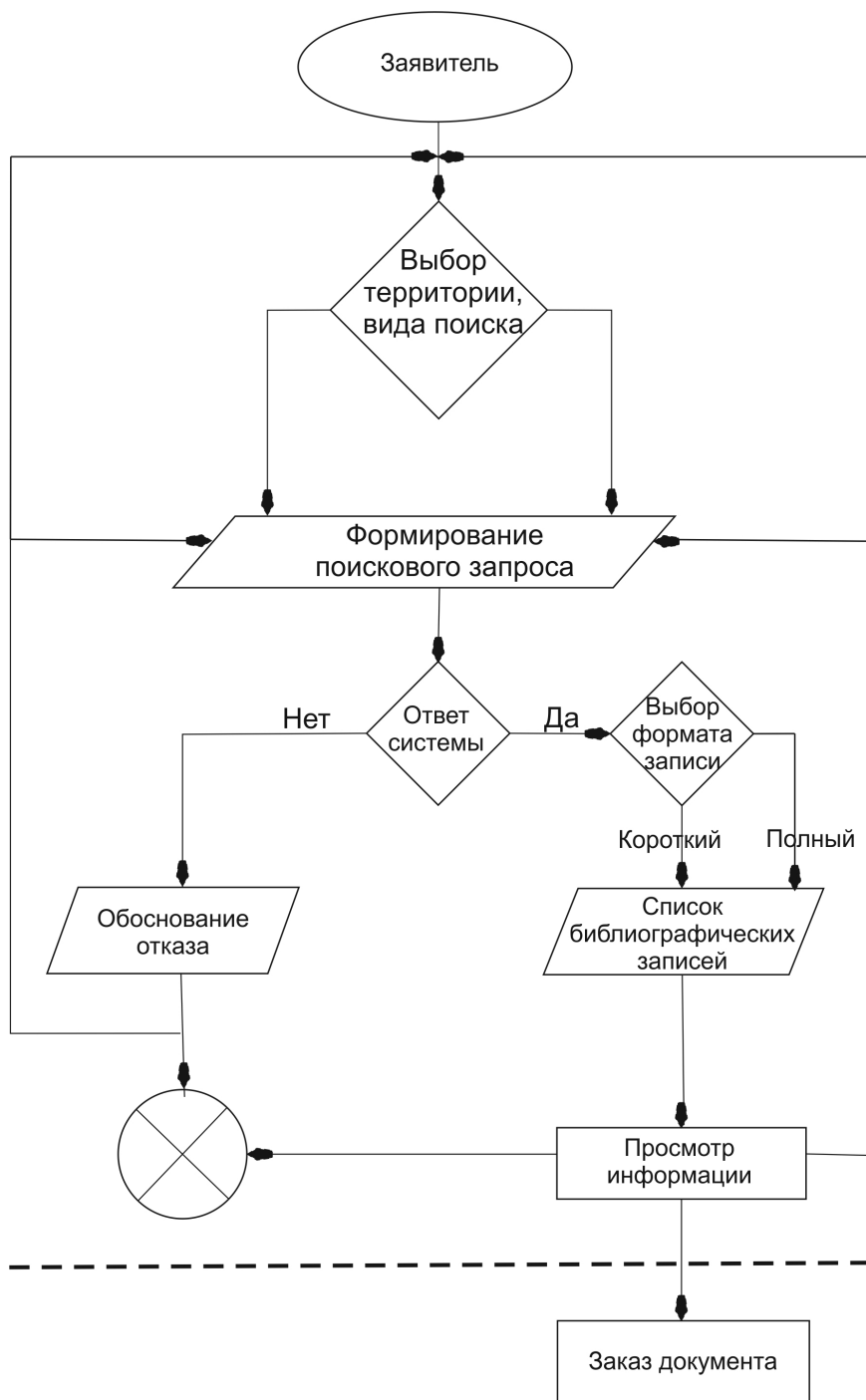
Муниципальное бюджетное учреждение культуры
«Централизованная библиотечная система» Асбестовского городского округа
(наименование учреждения в соответствии с уставом)

Наименование	Данные
Краткое наименование	МБУК ЦБС АГО
Тип организации	Муниципальное бюджетное учреждение
Тип подчинения	Муниципальное учреждение
Высший орган	Администрация Асбестовского городского округа
Руководитель организации	Спицына Наталья Васильевна
Режим работы	Понедельник с 10.00 до 18.00 Вторник с 10.00 до 18.00 Среда с 10.00 до 18.00 Четверг с 10.00 до 18.00 Пятница с 10.00 до 18.00 Воскресенье с 10.00 до 17.00
Веб-сайт	www.cbsasb.ru

Электронная почта	libasb@mail.ru
Адрес	624260, Свердловская область, г. Асбест, ул. Войкова, 64
Автоинформатор	
Контактный телефон	(834365) 7-47-94 тел.: 7-47-93

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

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



Варианты выбора территории поиска

Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»	http://www.gosuslugi.ru/
Региональная государственная информационная система «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области»	http://66.gosuslugi.ru/pgu/
Ведомственная библиотечная информационная система Свердловской области	http://www.bis-ural.ru
Собственная база данных муниципальной библиотеки	<i>Ссылка на базу данных книг, периодических изданий и др.</i>
Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная универсальная научная библиотека им. В.Г. Белинского»	http://194.226.250.20/cgiopac/opac/opac.exe
Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная библиотека для детей и юношества»	http://www.teenbook.ru/consensus/
Государственное казенное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная межнациональная библиотека»	http://www.somb.ru/
Государственное казенное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная специальная библиотека для слепых»	http://www.sosbs.ru/