



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА СТРЕЖЕВОЙ ПОСТАНОВЛЕНИЕ

21.10.2014

№ 787

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

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», распоряжением Администрации городского округа Стрежевой от 16.02.2012 № 36 «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг в городском округе Стрежевой»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» согласно приложению.

2. Признать утратившими силу постановление Администрации городского округа Стрежевой от 25.07.2012 № 516 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».

3. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию и размещению на официальном сайте органов местного самоуправления городского округа Стрежевой.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на и.о. первого заместителя Мэра городского округа, начальника отдела социальной политики Администрации городского округа Стрежевой Непомнящую Е.В.

Мэр городского округа

В.М. Харахорин

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

1. Общие положения

Предмет регулирования Административного регламента
предоставления муниципальной услуги

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных (далее - Регламент) устанавливает стандарт предоставления муниципальной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных (далее - муниципальная услуга) на территории городского округа Стрежевой, состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий) по предоставлению муниципальной услуги, требования к порядку их выполнения, формы контроля за исполнением Регламента, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Многофункциональный социокультурный комплекс», должностных лиц, муниципальных служащих Муниципального бюджетного учреждения культуры «Многофункциональный социокультурный комплекс».

Круг заявителей

2. Заявителями являются физические лица, в том числе индивидуальные предприниматели, юридические лица, либо их уполномоченные представители (далее – Заявитель).

Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

3. Информирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги обеспечивается специалистами структурного подразделения «Библиотечная информационная система» Муниципального бюджетного учреждения культуры «Многофункциональный социокультурный комплекс», многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ), при условии заключенного соглашения.

4. Основными требованиями к информированию граждан о порядке предоставления муниципальной услуги являются достоверность предоставляемой информации, четкость в изложении информации, полнота и оперативность информирования.

5. Место нахождения Муниципального бюджетного учреждения культуры «Многофункциональный социокультурный комплекс», органов и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, их почтовые адреса, официальные сайты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет), информация о графиках работы, телефонных номерах и адресах электронной почты представлены в Приложении 1 к Регламенту.

6. Информация о месте нахождения, графиках работы Муниципального бюджетного учреждения культуры «Многофункциональный социокультурный комплекс» (далее – Учреждение), организаций, участвующих в предоставлении муниципальной

услуги, о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на официальном сайте органов местного самоуправления городского округа Стрежевой в сети Интернет, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)), в государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг Томской области» (далее – Портал государственных и муниципальных услуг Томской области), а также предоставляется по телефону и электронной почте.

7. На официальном сайте органов местного самоуправления городского округа Стрежевой, в сети Интернет размещается следующая информация:

- 1) наименование и почтовый адрес Учреждения;
- 2) номера телефонов Учреждения;
- 3) график работы Учреждения;
- 4) требования к письменному запросу граждан о предоставлении информации о порядке предоставления муниципальной услуги;
- 5) перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- 6) выдержки из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;
- 7) текст Регламента с приложениями;
- 8) краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги;
- 9) образцы оформления документов, необходимых для получения муниципальной услуги, и требования к ним.

8. Информацию о порядке получения муниципальной услуги, а также о месте нахождения, контактных телефонах (телефонах для справок), адресах электронной почты, графике работы, сведения об органах и организациях, участвующих в предоставлении муниципальной услуги или являющихся источником получения информации, заявитель может получить:

- 1) лично при обращении к должностному лицу (специалисту) структурного подразделения Учреждения;
- 2) по контактному телефону в часы работы Учреждения, указанные в Приложении 1 к Регламенту;
- 3) посредством электронного обращения на адрес электронной почты, указанный в Приложении 1 к Регламенту;
- 4) в сети Интернет на официальном сайте муниципального образования городского округа Стрежевой: admstrj.tomsk.ru в разделе «Населению/ Муниципальные услуги – Контактная информация»;
- 5) на информационных стендах в Учреждении по адресу, указанном в Приложении 1 к Регламенту;
- 6) посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций): <http://www.gosuslugi.ru/>;
- 7) посредством Портала государственных и муниципальных услуг Томской области: <http://pgs.tomsk.gov.ru/>;
- 8) при обращении в МФЦ.

9. Информационные стенды оборудуются при входе в помещение Учреждения. На информационных стендах размещается следующая обязательная информация:

- 1) почтовый адрес Учреждения;
- 2) адрес официального сайта органов местного самоуправления городского округа Стрежевой, Библиотечно-информационной системы Муниципального бюджетного учреждения культуры «Многофункциональный социокультурный комплекс» в сети Интернет;
- 3) справочный номер телефона Учреждения;
- 4) график работы Учреждения;

5) выдержки из правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

6) перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги.

10. Обращения по контактному телефону по вопросам информирования о порядке предоставления муниципальной услуги принимаются в соответствии с графиком работы Учреждения, представленному в Приложении 1 к Регламенту.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании Учреждения, в которое обратился заявитель, фамилии, имени, отчестве (при наличии) и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

11. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист Учреждения, обязан предоставить информацию по следующим вопросам:

1) о месте предоставления муниципальной услуги и способах проезда к нему;
2) о графике приема граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги;
3) о нормативных правовых актах, регулирующих предоставление муниципальной услуги (наименование, номер, дата принятия нормативного акта);

4) о перечне документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

5) о сроках предоставления муниципальной услуги;

6) о месте размещения на официальном сайте органов местного самоуправления городского округа Стрежевой в сети Интернет информации по вопросам предоставления муниципальной услуги.

12. При общении с гражданами (по телефону или лично) специалист Учреждения должен корректно и внимательно относиться к заявителю, не унижая его чести и достоинства. Устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

13. При обращении за информацией заявителя лично специалисты Учреждения обязаны принять его в соответствии с графиком работы. Продолжительность приема при личном обращении - пятнадцать минут. Время ожидания в очереди при личном обращении не должно превышать пятнадцати минут.

14. Если для подготовки ответа на устное обращение требуется более пятнадцати минут, специалист Учреждения, осуществляющий устное информирование, предлагает заявителю назначить другое удобное для него время для устного информирования либо направить заявителю письменный ответ посредством почтового отправления либо в электронной форме. Ответ направляется в течение пяти рабочих дней со дня устного обращения заявителя.

15. Письменное информирование заявителя осуществляется при получении от него письменного обращения лично или посредством почтового отправления, обращения в электронной форме о предоставлении информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления муниципальной услуги. Письменное обращение регистрируется в день поступления в Учреждение.

16. При обращении за информацией в письменной форме посредством почтового отправления ответ направляется в виде почтового отправления в адрес заявителя в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения.

17. При обращении за информацией по электронной почте, с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), Портала государственных и муниципальных услуг Томской области, ответ направляется в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения.

18. Рассмотрение обращений о предоставлении информации о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги

19. Муниципальная услуга по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

20. Предоставление муниципальной услуги осуществляется Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Многофункциональный социокультурный комплекс».

21. Непосредственно предоставление муниципальной услуги осуществляют специалисты структурного подразделения «Библиотечная информационная система».

22. Учреждение не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы (органы местного самоуправления) и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный решением Думы городского округа Стрежевой от 10.10.2011 № 127 «Об услугах, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг Администрацией городского округа Стрежевой и ее органами».

Описание результата предоставления муниципальной услуги

23. Результатом предоставления муниципальной услуги является: предоставление к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных Учреждения;
мотивированный отказ.

Срок предоставления муниципальной услуги

24. Срок предоставления муниципальной услуги: не более пяти рабочих дней.
– предоставление информации заявителю при личном обращении – не более пятнадцати минут;
– предоставление информации заявителю при письменном обращении – не более пяти рабочих дней с момента обращения;
– предоставление информации заявителю при публичном информировании путем размещения в средствах массовой информации, официальном сайте, издания информационных материалов – круглосуточно.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования

25. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:
1) Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» («Российская газета» от 17.01.1995 № 11-12, «Собрание законодательства Российской Федерации» от 02.01.1995, № 1, ст. 2);
2) Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» ("Собрание законодательства РФ", 15.01.1996, N 3, ст. 140);
3) Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» («Российская газета» от 29.07.2006 № 165, «Парламентская газета» от 03.08.2006 № 126-127, «Собрание законодательства Российской Федерации» от 31.07.2006. № 31 (часть I) ст. 3448);
4) Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного

самоуправления» ("Парламентская газета", N 8, 13-19.02.2009, "Российская газета", N 25, 13.02.2009, "Собрание законодательства РФ", 16.02.2009, N 7, ст. 776.);

4) Постановлением Правительства Российской Федерации от 07.07.2011 № 553 «О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов» ("Собрание законодательства РФ", 18.07.2011, N 29, ст. 4479).

б) Законом Томской области от 09.10.1997 «О библиотечном деле и обязательном экземпляре документов в Томской области» (принят решением Государственной Думы Томской области от 09. 10.1997 № 573), (сборник «Официальные ведомости Государственной Думы Томской области» от октября 1997 № 22).

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления

26. Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органов и организации, отсутствуют.

27. Учреждение не вправе требовать от заявителя: представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, исполнительных органов государственной власти субъекта Российской Федерации, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенной частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов.

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

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

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

28. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

1) отсутствие запрашиваемой базы данных в Учреждении, предоставляющем муниципальную услугу;

2) несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;

3) обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;

4) текст электронного обращения не поддается прочтению.

29. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги:

- 1) нарушение Правил пользования библиотеками, утвержденных приказом Учреждения;
- 2) технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с Интернет, отсутствие электроэнергии.

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

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

Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги

31. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления таких услуг

32. Максимальное время ожидания в очереди:

- 1) при подаче запроса заявителя - пятнадцать минут.
- 2) на предоставление компьютера Учреждения - в течение рабочего дня.

Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и образцами их заполнения

33. Предоставление муниципальных услуг осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях.

34. В случае, если имеется возможность организации стоянки (парковки) возле здания (строения), в котором размещено помещение приема и выдачи документов, организовывается стоянка (парковка) для личного автомобильного транспорта, бесплатная для Заявителей. Для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов на каждой стоянке выделяется не менее 10% мест (но не менее одного места), которые не должны занимать иные транспортные средства.

35. Вход в помещение приема и выдачи документов должен обеспечивать свободный доступ заявителей, быть оборудован удобной лестницей с поручнями, широкими проходами.

36. На здании рядом с входом должна быть размещена информационная табличка (вывеска), содержащая следующую информацию:

- наименование Учреждения;
- место нахождения и юридический адрес;
- режим работы.

37. При размещении помещений приема и выдачи документов выше первого этажа, здание должно быть оборудовано лифтами и иными техническими средствами, обеспечивающими доступность услуги для инвалидов.

38. Помещения приема и выдачи документов должны предусматривать места для ожидания, информирования и приема заявителей.

39. В местах для информирования должен быть обеспечен доступ граждан для ознакомления с информацией не только в часы приема заявлений, но и в рабочее время, когда прием Заявителей не ведется.

40. Характеристики помещений приема и выдачи документов в части объемно-планировочных и конструктивных решений, освещения, пожарной безопасности, инженерного оборудования должны соответствовать требованиям нормативных документов, действующих на территории Российской Федерации.

41. Помещения приема выдачи документов оборудуются стендами (стойками), содержащими информацию о порядке предоставления муниципальных услуг.

42. В местах для ожидания устанавливаются стулья (кресельные секции, кресла) для Заявителей.

43. В помещении приема и выдачи документов выделяется место для оформления документов, предусматривающее столы (стойки) с бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

44. Информация о фамилии, имени, отчестве и должности специалиста Учреждения, осуществляющего предоставление муниципальной услуги, должна быть размещена на личной информационной табличке и на рабочем месте специалиста.

Показатели доступности и качества муниципальных услуг (возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, возможность получения услуги в электронной форме или в МФЦ)

45. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:
достоверность предоставляемой заявителю информации;
полнота информирования заявителя;
наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
удобство и доступность получения информации заявителями о порядке предоставления муниципальной услуги;
соблюдение сроков исполнения отдельных административных процедур и предоставления муниципальной услуги в целом;
соблюдений требований стандарта предоставления муниципальной услуги;
отсутствие обоснованных жалоб на решения, действия (бездействие) Учреждения, должностных лиц Учреждения при предоставлении муниципальной услуги;
полнота и актуальность информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

46. При получении муниципальной услуги заявитель осуществляет не более двух взаимодействий с должностными лицами, в том числе:

при подаче запроса на получение услуги и получении результата услуги заявителем лично, в том числе через МФЦ – не более двух раз;

при подаче запроса на получение услуги и получении результата услуги с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), Портала государственных и муниципальных услуг Томской области, почтовым отправлением – непосредственное взаимодействие не требуется.

Продолжительность каждого взаимодействия не должна превышать пятнадцати минут.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

47. Заявителю предоставляется возможность получения муниципальной услуги с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций),

Портала государственных и муниципальных услуг Томской области, почтовым отправлением, а также посредством личного обращения за получением муниципальной услуги в МФЦ, при условии заключенного соглашения.

48. Заявление (запрос), направленное через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), Портал государственных и муниципальных услуг Томской области, должно быть подписано электронной подписью в соответствии с законодательством Российской Федерации.

49. При представлении заявления в электронной форме представителем заявителя, действующим на основании доверенности, доверенность должна быть представлена в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного лица, выдавшего (подписавшего) доверенность.

50. Документы, являющиеся результатом предоставления муниципальной услуги, в виде электронного документа направляются заявителю через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), Портал государственных и муниципальных услуг Томской области.

51. При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), Портала государственных и муниципальных услуг Томской области, заявителю предоставляется возможность:

1) ознакомления с формами заявлений и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги, и обеспечение доступа к ним для копирования и заполнения в электронном виде;

2) представление заявления о предоставлении муниципальной услуги в электронной форме;

3) осуществления мониторинга хода предоставления муниципальной услуги;

4) получение результата муниципальной услуги.

52. В случае поступления заявления и документов в электронной форме с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), Портала государственных и муниципальных услуг Томской области специалист, ответственный за прием и регистрацию документов информирует заявителя через личный кабинет о регистрации заявления.

53. В случае подачи заявления и документов в электронной форме с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) отказ в приеме документов, подписанный уполномоченным должностным лицом в установленном порядке с использованием электронной подписи, направляется заявителю через личный кабинет.

54. Организация предоставления муниципальной услуги осуществляется по принципу «одного окна» на базе МФЦ (при условии заключенного соглашения) при личном обращении заявителя.

55. Организация предоставления муниципальной услуги на базе МФЦ осуществляется в соответствии с соглашением о взаимодействии между Муниципальным казенным учреждением Администрацией городского округа Стрежевой и МФЦ, заключенным в установленном порядке.

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

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

1) прием запроса заявителя;

2) подготовка ответа на запрос;

3) выдача результата предоставления муниципальной услуги.

Блок-схема предоставления муниципальной услуги

57. Блок-схема последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги представлена в Приложении 2 к Регламенту.

Прием запроса заявителя

58. Основанием для начала данной процедуры является поступление в Учреждение при личном обращении, почтовым отправлением, в электронной форме, а также поданных через МФЦ, запроса о предоставлении муниципальной услуги.

59. Специалисты Учреждения, ответственные за выполнение административных действий в рамках административной процедуры:

при личном обращении заявителя либо при обращении по телефону - библиотекарь;

при поступлении в Учреждение запроса заявителя в виде почтового отправления, в том числе электронной почтой - ответственный исполнитель, назначаемый руководителем Учреждения.

Максимальная продолжительность административной процедуры: один рабочий день.

Подготовка ответа на запрос

60. Основанием для начала административной процедуры является поступление запроса заявителя.

61. Специалисты Учреждения, ответственные за выполнение административных действий в рамках административной процедуры:

– при личном обращении заявителя либо при обращении по телефону – библиотекарь;

– при поступлении в Учреждение запроса заявителя в виде почтового отправления, в том числе электронной почтой – ответственный исполнитель, назначаемый руководителем Учреждения.

62. Специалист Учреждения, осуществляющий предоставление муниципальной услуги, рассматривает запрос заявителя на предмет соответствия обращения содержанию муниципальной услуги и готовит информацию заявителю в форме, содержание которой максимально полно отражает объем запрашиваемой информации.

63. Информация о библиографических ресурсах библиотек, представляемая заявителю, содержит следующие данные в соответствии с конкретным запросом:

- информация о наличии / отсутствии необходимых заявителю документов,
- сведения о запрашиваемом издании: автор, заглавие, год издания, издательство, объем документа (в страницах или мегабайтах),
- местонахождение документа (в виде краткого названия библиотеки – держателя издания и/или шифра хранения).

64. В ответе на письменное обращение заявителя специалист Учреждения, осуществляющий подготовку ответа, указывает свою должность, фамилию, имя и отчество, а также номер телефона для справок.

65. Продолжительность административной процедуры при личном обращении заявителя – десять минут.

66. Максимальная продолжительность административной процедуры при подготовке ответа заявителю в виде почтового отправления - три рабочих дня с момента получения запроса. Подготовленный ответ (в двух экземплярах) передается на подпись руководителю Учреждения.

Выдача результата предоставления муниципальной услуги

67. Специалисты Учреждения, ответственные за выполнение административных действий в рамках административной процедуры:

– при личном обращении заявителя либо при обращении по телефону - библиотекарь.

– при поступлении в Учреждение запроса заявителя в виде почтового отправления, в том числе электронной почтой - ответственный исполнитель, назначаемый руководителем Учреждения.

68. При личном обращении выдача результата заявителю проводится в устной форме непосредственно в момент обращения. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, сотрудник Учреждения, осуществляющий предоставление муниципальной услуги, отвечает на вопрос заявителя в вежливой (корректной) форме. Во время разговора следует произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

69. Письменный ответ заявителю на запрос направляется по почте письмом с уведомлением о вручении, либо под роспись. В случае взаимодействия с заявителем в электронном виде, письменное обращение, содержащее запрашиваемую информацию, дополнительно направляется заявителю в электронном виде, если об этом указано заявителем в заявлении.

Максимальная продолжительность административной процедуры: один рабочий день.

Предоставление муниципальной услуги в форме публичного информирования на интернет-сайте Учреждения

70. Для получения информации о библиографических ресурсах библиотек, заявитель самостоятельно обращается на сайт Учреждения <http://libstrej.tomsk.ru> в раздел «Электронный каталог» или «Услуги».

Заявитель самостоятельно осуществляет поиск информации с использованием электронного каталога, следуя правилам составления поискового запроса, представленным на странице.

Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

71. Через сеть Интернет муниципальная услуга должна быть доступна любому гражданину РФ или иностранному гражданину, без предоставления каких-либо документов, без ограничений по возрасту, вне зависимости от географического расположения, времени суток и типа транспортного канала, при скорости доступа в сеть Интернет не менее 128 кбит/с и знании русского языка.

72. При обращении на сайт Учреждения <http://libstrej.tomsk.ru> муниципальная услуга в электронном виде предоставляется круглосуточно, всем пользователям, если их количество не превышает 10000 человек одновременно. Процесс предоставления муниципальной услуги начинается при обращении пользователя на сайт. Максимальный срок ожидания при полной загрузке сервера (более 10000 запросов одновременно), составляет двадцать минут.

4. Порядок и формы контроля за исполнением Регламента

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

73. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется специалистами организационно-аналитического отдела Муниципального казенного учреждения «Управление культуры, спорта и молодёжной политики Администрации городского округа Стрежевой».

74. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами, муниципальными служащими положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений, осуществляется в порядке, установленном постановлением Администрации городского округа Стрежевой от 02.04.2014 № 247 «Об утверждении Порядка осуществления контроля полноты и качества предоставления муниципальных услуг и соблюдения положений административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории городского округа Стрежевой».

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

75. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется в формах:

- 1) проведения проверок;
- 2) рассмотрения жалоб заявителей на действия (бездействие) должностных лиц Учреждения, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

76. В целях осуществления контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги проводятся плановые и внеплановые проверки. Порядок и периодичность осуществления плановых проверок устанавливается планом работы Муниципального казенного учреждения «Управление культуры, спорта и молодёжной политики Администрации городского округа Стрежевой». При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельный вопрос, связанный с предоставлением муниципальной услуги (тематические проверки).

77. Внеплановые проверки проводятся в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений Регламента, а также в случае получения жалоб Заявителей на действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих Учреждения.

78. Результаты проверки оформляются в виде акта проверки, в котором указываются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Ответственность должностных лиц органа, муниципальных служащих предоставляющего муниципальную услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги

79. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений соблюдения положений Регламента, виновные должностные лица, муниципальные служащие Учреждения несут персональную ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги.

80. Персональная ответственность должностных лиц, муниципальных служащих Учреждения закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и законодательства Томской области.

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

81. Контроль за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством публикации сведений о деятельности Учреждения при предоставлении муниципальной услуги, получения гражданами, их объединениями и организациями актуальной, полной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и обеспечения возможности досудебного (внесудебного) рассмотрения жалоб.

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

Право заявителя подать жалобу на решения и (или) действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги

82. Заявители вправе обжаловать решения, действия (бездействие) Учреждения, должностных лиц, муниципальных служащих в досудебном (внесудебном) порядке.

83. Обжалование действий (бездействия) Учреждения, должностных лиц, муниципальных служащих Учреждения, а также решений, принимаемых (осуществляемых) ими в ходе предоставления муниципальной услуги, производится в досудебном (внесудебном) порядке путем подачи заявителем жалобы в Муниципальное казенное учреждение «Управление культуры, спорта и молодежной политики Администрации городского округа Стрежевой» или должностному лицу, муниципальному служащему.

Предмет жалобы

84. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются действия (бездействие) Учреждения, должностных лиц, муниципальных служащих Учреждения, а также принимаемые ими решения при предоставлении муниципальной услуги, в том числе связанные с:

нарушением срока регистрации запроса Заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

нарушением срока предоставления муниципальной услуги;

требованием у Заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Томской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

отказом 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 Томской области, муниципальными правовыми актами;

отказом 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;

затребованием с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Томской области, муниципальными правовыми актами;

отказом 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.

Органы местного самоуправления, уполномоченные на рассмотрение жалобы и должностные лица, муниципальные служащие которым может быть направлена жалоба

85. Жалоба на действия (бездействие) Учреждения, должностных лиц, муниципальных служащих Учреждения, а также на принимаемые ими решения при предоставлении муниципальной услуги, может быть направлена:

Генеральному директору Учреждения;
начальнику Муниципального казенного учреждения «Управление культуры, спорта и молодежной политики Администрации городского округа Стрежевой».

Порядок подачи и рассмотрения жалобы

86. Жалоба должна содержать:
наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

87. 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.

88. Прием жалоб в письменной форме на бумажном носителе осуществляется Учреждением, в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

89. Жалоба в письменной форме на бумажном носителе может быть также направлена по почте.

90. В случае подачи жалобы в письменной форме на бумажном носителе при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

91. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством: официального сайта Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу: <http://libstrej.tomsk.ru>, в сети Интернет;

Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций);

Портала государственных и муниципальных услуг Томской области.

92. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 87 Регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

93. Жалоба рассматривается Генеральным директором Учреждения. В случае, если обжалуются решения Генерального директора Учреждения, жалоба подается на имя начальника Муниципального казенного учреждения «Управление культуры, спорта и молодежной политики Администрации городского округа Стрежевой».

94. В случае, если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

95. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

96. Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и органом, предоставляющим муниципальную услугу, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

97. Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги МФЦ рассматривается органом, предоставляющим муниципальную услугу, заключившим соглашение о взаимодействии. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

Сроки рассмотрения жалобы

98. Жалоба, поступившая в Учреждение, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

99. В случае обжалования отказа Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Результат рассмотрения жалобы

100. По результатам рассмотрения обращения жалобы уполномоченный орган принимает одно из следующих решений:

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

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

101. 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 отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

102. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган оставляет 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;

если в жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ на жалобу;

если в жалобе содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, Генеральный директор Учреждения, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо принимает решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная и ранее направляемые жалобы направлялись в Учреждение или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу;

если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую Федеральным законом тайну, заявителю, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

103. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 100 Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы (способом, указанным заявителем в жалобе: лично, по почте или электронной почтой).

104. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего муниципальную услугу.

105. 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 имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

106. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

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

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

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

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

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Порядок обжалования решения по жалобе

107. Заявитель вправе обжаловать решение по жалобе, принимаемое должностным лицом, в судебном порядке в соответствии с гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации.

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

108. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, при условии, что это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и что указанные документы не содержат сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну.

109. При подаче жалобы заявитель вправе получить следующую информацию:

местонахождение Учреждения;

перечень номеров телефонов для получения сведений о прохождении процедур по рассмотрению жалобы;

местонахождение органов местного самоуправления, фамилии, имена, отчества (при наличии) и должности их руководителей, а также должностных лиц, которым может быть направлена жалоба.

110. При подаче жалобы заявитель вправе получить в Учреждении копии документов, подтверждающих обжалуемое действие (бездействие), решение должностного лица.

Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

111. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) Учреждения, должностных лиц Учреждения, осуществляется посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на официальном сайте Учреждения, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), в МФЦ, а также в устной и (или) письменной форме.

Справочная информация о месте нахождения, графике работы, контактных телефонах, адресах электронной почты органов, предоставляющих муниципальную услугу, их структурных подразделений и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги

1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Многофункциональный социокультурный комплекс», структурное подразделение «Библиотечная информационная система».

Место нахождения:

Центральная библиотека: 636780, Томская обл., г. Стрежевой, ул. Мира, 9

Детская библиотека: 636780, Томская обл., г. Стрежевой, ул. Мира, 9

Библиотека-клуб: 636780, Томская обл., г. Стрежевой, ул. Новая, 22/1.

График приема заявителей Муниципальном бюджетном учреждении культуры «Многофункциональный социокультурный комплекс», структурное подразделение «Библиотечная информационная система»:

Центральная библиотека:

Понедельник:	<i>с 12.00 до 19.00 без перерыва</i>
Вторник:	<i>с 12.00 до 19.00 без перерыва</i>
Среда	<i>с 12.00 до 19.00 без перерыва</i>
Четверг:	<i>с 12.00 до 19.00 без перерыва</i>
Пятница	<i>с 12.00 до 19.00 без перерыва</i>
Суббота	<i>с 10.00 до 17.00 без перерыва</i>
Воскресенье:	<i>с 10.00 до 17.00 без перерыва</i>

Последний четверг месяца - санитарный день.

Детская библиотека:

Понедельник:	<i>с 11.00 до 18.00 без перерыва</i>
Вторник:	<i>с 11.00 до 18.00 без перерыва</i>
Среда	<i>с 11.00 до 18.00 без перерыва</i>
Четверг:	<i>с 11.00 до 18.00 без перерыва</i>
Пятница	<i>с 11.00 до 18.00 без перерыва</i>
Суббота	<i>с 10.00 до 17.00 без перерыва</i>
Воскресенье:	<i>с 10.00 до 17.00 без перерыва</i>

Последний четверг месяца - санитарный день.

Библиотека-клуб:

Понедельник:	<i>с 11.00 до 18.00 –рабочее время с 15.00 до 16.00 - время обеденного перерыва</i>
Вторник:	<i>с 11.00 до 18.00 –рабочее время с 15.00 до 16.00 - время обеденного перерыва</i>
Среда	<i>с 11.00 до 18.00 –рабочее время с 15.00 до 16.00 - время обеденного перерыва</i>
Четверг:	<i>с 11.00 до 18.00 –рабочее время</i>

	<i>с 15.00 до 16.00 - время обеденного перерыва</i>
Пятница	<i>с 11.00 до 18.00 –рабочее время с 15.00 до 16.00 - время обеденного перерыва</i>
Суббота	<i>с 11.00 до 18.00 –рабочее время с 15.00 до 16.00 - время обеденного перерыва</i>
Воскресенье:	<i>Выходной день</i>

Последняя пятница месяца - санитарный день.

Почтовый адрес Муниципального бюджетного учреждения культуры «Многофункциональный социокультурный комплекс»: 636780, Томская область г. Стрежевой, пл.Нефтяников, 2.

Контактный телефон: 8 (38259) 5-04-68

Центральная библиотека 8 (38259) 5-19-50, 3-78-00, 3-51-53, 3-25-23

Детская библиотека 8 (38259) 5-01-61

Библиотека-клуб 8 (38259) 5-71-95

Официальный сайт Муниципального бюджетного учреждения культуры «Многофункциональный социокультурный комплекс», структурное подразделение «Библиотечная информационная система» в сети Интернет: <http://libstrej.tomsk.ru>

Адрес электронной почты Муниципального бюджетного учреждения культуры «Многофункциональный социокультурный комплекс» «Библиотечная информационная система» в сети Интернет: msk-bis@yandex.ru

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

