

Постановление Администрации городского округа Стрежевой от 21.10.2014 №787
«Об утверждении Административного регламента предоставления
муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому
аппарату библиотек, базам данных»
(в редакции от 10.11.2015 №807, от 12.05.2016 №366)

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

Приложение
УТВЕРЖДЕН
постановлением
Администрации городского
округа Стрежевой
от 21.10.2014 № 787
(в редакции от 10.11.2015
№807, от 12.05.2016 №366)

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) в форме электронного документа на адрес электронной почты, указанный в Приложении 1 к Регламенту;
- 4) в сети Интернет на официальном сайте органов местного самоуправления городского округа Стрежевой: <http://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).

6) 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, регуливающими 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.

33.1. Места предоставления муниципальной услуги оборудуются с учетом требований доступности для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов. В случае невозможности оборудования места предоставления муниципальной услуги, с учетом требований доступности для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов на сотрудника органа, предоставляющего муниципальную услугу, возлагается обязанность по оказанию ситуационной помощи инвалидам всех категорий на период предоставления муниципальной услуги.

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.

Требования к обеспечению доступности для инвалидов объектов, в которых предоставляется муниципальная услуга, в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

44.1. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, обеспечивает инвалидам:

1) условия для беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором она предоставляется, а также для беспрепятственного пользования транспортом, средствами связи и информации;

2) возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположен объект (здание, помещение), в котором предоставляется муниципальная услуга, а также входа в такой объект и выхода из него, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

3) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

4) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется муниципальная услуга, и к услуге с учетом ограничений их жизнедеятельности;

5) дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

6) допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

7) допуск собаки-проводника на объект (здание, помещение), в котором предоставляется муниципальная услуга;

8) оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

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;

отсутствии 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 молодежной 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 молодежной 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

82. Решения и действия (бездействия) Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, могут быть обжалованы в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

Генеральному директору Учреждения – при обжаловании действий (бездействия) должностных лиц Учреждения, а также принимаемых ими решений при предоставлении муниципальной услуги;

начальнику Муниципального казенного учреждения «Управление культуры, спорта и молодежной политики Администрации городского округа Стрежевой» – при обжаловании решений и действий (бездействия) Генерального директора Учреждения при предоставлении муниципальной услуги.

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»**

