Утвержден

постановлением администрации

Березовского городского округа

от 28.05.2019 №432

Административный регламент

по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

1.Общие положения

1.1.Предмет регулирования регламента

1.1.1.Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее – Административный регламент) является нормативно - правовым актом, устанавливающим сроки и последовательность действий (административных процедур), а также порядок взаимодействия между структурными подразделениями органа, предоставляющего муниципальные услуги и физическими или юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями, и их уполномоченными представителям.

1.1.2.Предметом регулирования Административного регламента являются административные процедуры, обеспечивающие предоставление муниципальной услуги. Административный регламент разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, повышения эффективности деятельности органов местного самоуправления, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих в процессе предоставления муниципальной услуги.

1.2.Круг заявителей

1.2.1.Заявителями на предоставление муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее - муниципальная услуга) являются физические и юридические лица без ограничений, заинтересованные в предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

.

1.3.Требования к порядку информирования

о предоставлении муниципальной услуги

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

непосредственно в помещениях филиалов Березовского муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» – на информационных стендах и в форме личного консультирования специалистами, ответственными за предоставление муниципальной услуги;

в рекламной продукции на бумажных носителях;

при обращении по телефону в филиалы – Березовского муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» – в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

на официальном Интернет-сайте администрации Березовского городского округа ([www.березовский.рф](http://www.березовский.рф)); на Интернет-сайтах муниципальных библиотек, оказывающих данную муниципальную услугу;

при обращении по электронной почте в муниципальные библиотеки – в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;

при письменном обращении (запросе) в муниципальные библиотеки – в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки.

Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах филиалов Березовского муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система», предоставляющих муниципальную услугу, приводится в приложении №1 к настоящему Административному регламенту.

1.3.2.На Интернет-сайте и в муниципальных библиотеках размещается следующая информация:

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

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

3)адрес региональной муниципальной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области» (<http://pgu.midural.ru/web/guest/mai>n).

1.3.3.Консультации оказываются специалистами муниципальных библиотек по следующим вопросам:

1)о порядке и сроке предоставления муниципальной услуги;

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

3)о процедуре регистрации заявителей на портале государственных услуг;

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

5)о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, принимаемых

в ходе исполнения услуги.

2.Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1.Наименование муниципальной услуги

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

2.2.Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальная услуга предоставляется Березовским муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система» (далее – учреждение), в том числе филиалами учреждения. Данное учреждение подведомственно управлению культуры и спорта Березовского городского округа.

2.3.Описание результата предоставления муниципальной услуги

2.3.1.Результат предоставления муниципальной услуги зависит от формы обращения заявителя: через сеть Интернет или при личном обращении в конкретную муниципальную библиотеку:

доступ к справочно-поисковому аппарату библиотек и базам данных;

предоставление библиографической информации о документах, соответствующих запросу, найденной в электронных каталогах муниципальных библиотек;

мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

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

Краткая форма:

автор, Заглавие, год издания, место издания, ISBN, издательство;

объем документа (в страницах или мегабайтах);

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

Полная форма:

библиографическая запись экземпляра документа.

2.4.Срок предоставления муниципальной услуги

Результат предоставления муниципальной услуги зависит от формы обращения заявителя.

2.4.1.Электронные обращения граждан принимаются по электронной почте. Ответ на электронное обращение дается специалистом муниципальной библиотеки и в форме письменного текста в электронном виде в течение 10дней после получения запроса.

2.4.2.При обращении заявителя почтовой корреспонденцией ответ направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации письменного обращения.

2.4.3.При обращении заявителя по телефону или лично в библиотеку информация предоставляется заявителю в день обращения.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

2.4.4.В случае самостоятельного поиска заявителем информации через справочно-поисковые системы, доступ к которым предоставляется на сайте библиотек, информация предоставляется заявителю в день обращения.

2.5.Нормативные правовые акты, регулирующие

Предоставление муниципальной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования размещен на официальном сайте Березовского муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» в сети Интернет (<http://berezlib.ru>).

Орган, предоставляющий услугу, обеспечивает размещение и актуализацию перечня указанных нормативных правовых актов на своем официальном сайте в сети Интернет.

2.6.Исчерпывающий перечень документов, необходимых

в соответствии с нормативными правовыми актами

для предоставления муниципальной услуги,

подлежащих представлению заявителем

2.6.1.Для получения муниципальной услуги в электронном виде в сети Интернет от заявителей не требуется предоставление документов (бланков, форм обращений и иных документов). При обращении через сеть Интернет заявитель заполняет соответствующие поля поискового запроса.

2.6.2.Предоставление муниципальной услуги в помещениях муниципальных библиотек осуществляется при наличии читательского билета.

Читательский билет выдается в соответствии с порядком записи в конкретную библиотеку, установленными правилами пользования библиотекой.

Запись в муниципальные библиотеки осуществляется по предъявлению документа, удостоверяющего личность (паспорт или документ его заменяющий), несовершеннолетних в возрасте до 14 лет – при личном предъявлении законными представителями, документа удостоверяющего их личность (паспорт или документ его заменяющий).

Запись несовершеннолетних может производиться при заполнении

поручительства родителями или лицами, их заменяющими.

2.6.3.Для получения услуги в электронном виде заявитель формирует поисковый запрос:

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

2)на Портале государственных услуг (функций) Свердловской области (http://pgu.midural.ru/web/guest/main);

3)в базе данных, доступной в локальной сети конкретной муниципальной библиотеки.

2.7.Исчерпывающий перечень документов,

необходимых для предоставления муниципальной услуги,

которые находятся в распоряжении иных органов,

участвующих в предоставлении муниципальной услуги

2.7.1.Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, формируемые в процессе межведомственного информационного взаимодействия, отсутствуют.

2.8.Указание на запрет требовать от заявителя представления

документов и информации или осуществления действий

2.8.1.При предоставлении муниципальной услуги запрещается требовать от заявителя:

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, муниципальными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, в том числе настоящим Административным регламентом;

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными актами Свердловской области и муниципальными правовыми актами Березовского городского округа находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных органов местного самоуправления, государственных органов и (или) подведомственных органам местного самоуправления и государственным органам организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в ч.6 ст.7 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

предоставления документов, подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальной услуги;

представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

1)изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи запроса о предоставлении муниципальной услуги;

2)наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

3)истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

4)выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, работника МФЦ при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги. В данном случае в письменном виде за подписью руководителя учреждение, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя МФЦ при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, заявитель уведомляется об указанном факте, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

2.8.2.При предоставлении муниципальной услуги запрещается:

1)отказывать в приеме запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в случае если запрос и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги, опубликованной на Едином портале и на официальном сайте Администрации Березовского городского округа;

2)отказывать в предоставлении муниципальной услуги в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги, опубликованной на Едином портале и на официальном сайте администрации Березовского городского округа.

2.9.Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме

документов, необходимых для предоставления

муниципальной услуги

Для получения муниципальной услуги от заявителей не требуется предоставление документов (бланков, форм обращений и иных документов) в связи с этим отсутствуют основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги.

2.10.Исчерпывающий перечень оснований для приостановления

или отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.9.1.Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в представлении муниципальной услуги:

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

2)отсутствие электронной копии запрашиваемого документа в фонде муниципальной библиотеки;

3)запрос заявителя противоречит нормам авторского права;

4)несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;

5)запрашиваемый потребителем вид информирования не предусмотрен настоящей услугой;

6)текст электронного обращения не поддается прочтению.

2.11.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

2.11.1.Для получения муниципальной услуги в помещениях муниципальных библиотек требуется наличие читательского формуляра.

Читательский формуляр оформляется в соответствии установленными Правилами пользования библиотекой.

2.11.2.Для получения читательского формуляра в конкретной муниципальной библиотеке необходимо пройти процедуру записи в данную библиотеку в соответствии с порядком, установленным правилами пользования библиотекой.

Документы, необходимые к предъявлению при записи в муниципальные библиотеки, указаны в п.2.6 настоящего Административного регламента.

2.12.Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины

или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется заявителю бесплатно.

2.13.Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг

Время ожидания результата предоставления муниципальной услуги в

электронном виде с момента формирования запроса заявителем составляет не более 15 минут.

При личном обращении в муниципальные библиотеки срок ожидания в очереди для оформления читательского билета составляет не более 15 минут. Срок ожидания в очереди на доступ к автоматизированному рабочему месту пользователя составляет не более 15 минут.

2.14.Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме

2.14.1.Для получения услуги в электронном виде заявитель формирует поисковый запрос:

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

на Портале государственных услуг (функций) Свердловской области (http://pgu.midural.ru/web/guest/main);

в базе данных, доступной в локальной сети конкретной областной муниципальной библиотеки.

Запрос регистрируется автоматизированной системой не более 1 минуты.

2.15.Требования к помещениям, в которых предоставляются

муниципальная услуга, услуга, предоставляемая организацией, участвующей

в предоставлении муниципальной услуги, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг

В помещениях, в которых предоставляется муниципальная услуга, обеспечивается:

1)соответствие санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам противопожарной безопасности;

2)создание инвалидам следующих условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них;

возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления муниципальной услуги, в том числе с помощью работников объекта, предоставляющих муниципальные услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;

3)помещения должны иметь места для ожидания, информирования, приема заявителей.

Места ожидания обеспечиваются стульями, кресельными секциями, скамьями (банкетками);

4)помещения должны иметь туалет со свободным доступом к нему в рабочее время;

5)места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются:

информационными стендами или информационными электронными терминалами;

столами (стойками) с канцелярскими принадлежностями для оформления документов, стульями.

На информационных стендах в помещениях, предназначенных для приема граждан, размещается информация, указанная в пункте 4 настоящего Административного регламента.

Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации заявителями, в том числе заявителями с ограниченными возможностями.

2.16.Показатели доступности и качества муниципальной услуги,

в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными

лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность, возможность получения муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий

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

наличие информационной системы, автоматизирующей процесс оказания услуги доля доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных, хранящихся в библиотеках;

скорость выполнения поиска по запросу и загрузки электронной копии документа, мин.;

доля библиотечных фондов, отраженных в справочно-поисковом аппарате, 80%;

динамика роста числа обращений к фонду электронных копий документов в режиме удаленного доступа, процентов.

комфортность ожидания и получения муниципальной услуги (техническая оснащенность, санитарно-гигиенические условия помещения (освещенность, просторность, отопление)), эстетическое оформление, комфортность организации процесса (отношение специалистов отделов к заявителю: вежливость, тактичность);

бесплатность получения муниципальной услуги;

режим работы учреждения;

возможность обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принятых в ходе предоставления муниципальной услуги в досудебном и в судебном порядке;

оперативность предоставления муниципальной услуги (соответствие стандарту времени, затраченного на подготовку необходимых документов, ожидание предоставления муниципальной услуги, непосредственное получение муниципальной услуги);

электронная копия документа должна легко читаться с экрана монитора.

2.16.2.В электронной форме муниципальная услуга предоставляется в сети Интернет с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) и региональной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области». Для подачи заявления через данную систему необходима регистрация на сайте Электронного Правительства [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru). Данное заявление сразу же поступает на рассмотрение специалисту по предоставлению муниципальной услуги, затем регистрируется.

При предоставлении услуги в электронной форме для заявителей обеспечены следующие возможности:

доступ к сведениям об услуге;

самостоятельный доступ заявителя к получению услуги (не обращаясь в учреждение культуры).

2.16.3.Муниципальная услуга считается качественно оказанной, если потребителю муниципальной услуги в установленные сроки предоставлена запрашиваемая им информация или дан мотивированный ответ о невозможности ее выполнения по причинам, перечисленным в п.2.10 настоящего Административного регламента.

2.17.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

В электронной форме муниципальная услуга предоставляется в сети Интернет с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) и региональной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области». Для подачи заявления через данную систему необходима регистрация на сайте Электронного Правительства ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) Данное заявление сразу же поступает на рассмотрение специалисту по предоставлению муниципальной услуги, затем регистрируется.

При предоставлении услуги в электронной форме для заявителей обеспечены следующие возможности:

доступ к сведениям об услуге;

самостоятельный доступ заявителя к получению услуги (не обращаясь в

управление культуры).

Для получения информации заявитель может использовать любой из следующих каналов:

1)формирование поискового запроса на Интернет-сайте муниципальной библиотеки;

2)личное посещение муниципальной библиотеки и заполнение там поисковой формы установленного образца;

3)отправка заполненной формы поиска установленного образца в муниципальную библиотеку по почте или по электронной почте;

4)сформулировав и задав вопрос по телефону муниципальной библиотеки.

Условия и сроки предоставления муниципальной услуги должны обеспечивать уровень доступности, предполагающий:

при личном обращении в муниципальную библиотеку - наличие документа, удостоверяющего личность (паспорт гражданина Российской Федерации или документ, его заменяющий);

при обращении через сеть Интернет в муниципальные библиотеки - обращение (запрос) получателя муниципальной услуги, оформленное в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

Муниципальная услуга по экстерриториальному принципу не предоставляется.

3.Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения

Предоставление муниципальной услуги состоит из следующих последовательных административных процедур:

прием и регистрация запроса;

рассмотрение запроса;

предоставление заявителю запрашиваемой информации или доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, их базам данных

3.1.Порядок осуществления административных процедур (действий) в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала

3.1.2.На Едином портале размещается следующая информация:

1)исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе;

2)круг заявителей;

3)срок предоставления муниципальной услуги;

4)результаты предоставления муниципальной услуги, порядок представления результата предоставления муниципальной услуги;

6)исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги;

7)о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги;

8)формы заявлений (уведомлений, сообщений), используемые при предоставлении муниципальной услуги.

Информация на Едином портале о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги предоставляется заявителю бесплатно.

3.1.3.Запись на прием в учреждение для подачи запроса с использованием Единого портала не осуществляется.

3.1.4.Заявитель может обратиться в учреждение доя получения услуги лично:

1)представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность;

2)предлагает заявителю предъявить читательский билет (при личном обращении) или представиться. При первом посещении оформляет читательский формуляр с личной подписью заявителя, являющегося договором присоединения согласно ст.428 Гражданского кодекса Российской Федерации (ч.1) от 30.11.94 №51-ФЗ; знакомит с правилами пользования библиотекой и другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность;

3)выслушивает запрос, при необходимости уточняет суть запроса (автор, заглавие, год издания и т.п.); оказывает консультационную помощь в определении вида, территории поиска и других поисковых категорий;

4)регистрирует запрос в день обращения;

5)проводит проверку обращения на соответствие требованиям п.п.2.6, 2.7, 2.8 настоящего Административного регламента и принимает решение о предоставлении услуги или решение об отказе в предоставлении услуги в сроки, установленные в п.2.4 настоящего Административного регламента;

6)специалист учреждения, используя электронный каталог, отвечает на запрос заявителя или предоставляет заявителю доступ к компьютеру библиотеки для самостоятельного поиска документов в сводном электронном каталоге.

Время предоставления услуги в случае личного обращения заявителя не превышает 10 минут, по телефону - не более 5 мин.

В случае если услуга не может быть предоставлена немедленно, информация предоставляется заявителю лично или по телефону в течение двух часов после поступления запроса.

Результатом административной процедуры «Предоставление заявителю запрашиваемой информации или доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» является предоставление информации о документах, соответствующих запросу, найденной в сводных электронных каталогах «Муниципального объединения библиотек», в форме библиографического описания изданий, включающего сведения о местах хранения экземпляров, либо сообщение об отсутствии запрошенных документов в фондах библиотек.

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

3.1.4.При обращении по письменным запросам (поступившим по почте либо по электронной почте) специалист учреждения, ответственный за предоставление услуги:

1)принимает и регистрирует запрос не позднее одного рабочего дня с момента поступления запроса;

2)проводит проверку обращения на соответствие требованиям п.п.2.6, 2.7, 2.8 настоящего Административного регламента и принимает решение о предоставлении услуги или решение об отказе в предоставлении услуги в сроки, установленные в п.2.4 настоящего Административного регламента;

3)осуществляет поиск запрашиваемой заявителем информации;

4)готовит ответ на запрос заявителя;

5)делает запись о направляемом заявителю ответе на запрос в журнале учета и регистрации исходящей корреспонденции, предусмотренном номенклатурой дел учреждения, с присвоением письму, содержащему ответ заявителю, регистрационного номера;

6)отправляет письмо заявителю на тот адрес, который указан в письменном запросе заявителя. Письменный ответ на запрос заявителя может быть вручен по просьбе заявителя ему лично;

7)в случае направления запроса о предоставлении услуги по электронной почте специалист, ответственный за предоставление услуги, отправляет заявителю электронное письмо с прикрепленным файлом, в котором содержится ответ на запрос заявителя. Электронное письмо отправляется на тот электронный адрес, с которого поступил запрос заявителя, либо на электронный адрес, указанный в запросе как адрес, на который необходимо направить ответ на запрос;

8)результат административной процедуры фиксируется либо в электронном виде (файл с расширением «doc»), если он предназначен для отправки электронной почтой, либо в виде текста, напечатанного на бумаге при помощи принтера, если он предназначен для отсылки почтой.

3.1.5.Обращение через сеть Интернет к Единому порталу государственных и муниципальных услуг (функций) (<http://www.gosuslugi.ru/>).

Для получения муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» заявитель самостоятельно знакомится с описанием предоставления услуги, формирует поисковый запрос по имеющимся поисковым полям.

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

В результате ответа системы заявитель может получить два варианта ответа: «Нет в наличии» или ответ системы о наличии библиографической записи (записей).

В случае ответа «Нет в наличии» заявитель может повторить поиск,

изменив поисковый запрос.

В случае ответа системы о наличии библиографической записи (записей) заявитель может ознакомиться со списком найденных библиографических описаний документов и просмотреть библиографическую информацию на каждый документ, его местонахождении и наличии в электронном виде в свободном доступе.

Результатом административной процедуры «Предоставление заявителю запрашиваемой информации или доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» является предоставление информации о документах, соответствующих запросу, найденной в сводных электронных каталогах «Муниципального объединения библиотек» и «Библиотеки главы Екатеринбурга», в форме библиографического описания изданий, включающего сведения о местах хранения экземпляров, либо сообщение об отсутствии запрошенных документов в фондах библиотек.

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

3.1.6.Заявитель имеет возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги.

3.1.7.Основанием для начала административного действия, является обращение заявителя в учреждение.

4.Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

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

4.1.1.Текущий (внутренний) контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется руководителем учреждения, ответственными за предоставление муниципальной услуги, на постоянной основе, а также путем проведения плановых и внеплановых проверок по соблюдению и исполнению положений настоящего Административного регламента.

4.1.2.Внешний контроль за исполнением Административного регламента осуществляется должностными лицами управления культуры и спорта Березовского городского округа, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальных услуг.

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

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

4.2.1.Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается начальником управления культуры и спорта Березовского городского округа или лицом, исполняющим его обязанности.

4.2.2.Плановые проверки осуществляются на основании ежегодных планов работы управления культуры и спорта Березовского городского округа.

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

4.2.4.Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, состав которой утверждается приказом управления культуры и спорта Березовского городского округа.

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

4.3.Ответственность руководителя учреждения за решения

и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими

в ходе предоставления муниципальной услуги

Руководитель (сотрудники) учреждения несут дисциплинарную, административную и иную ответственность за несоблюдение сроков и последовательности совершения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Административным регламентом.

4.4.Положения, характеризующие требования к порядку и формам

контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе

со стороны граждан, их объединений и организаций

4.4.1.Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется в форме контроля за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений должностными лицами, путем проведения проверок соблюдения и исполнения руководителем (сотрудниками) учреждения нормативных правовых актов, а также положений Административного регламента.

4.4.2.Проверки также могут проводиться по жалобе на решения, действия

(бездействие) специалистов

4.4.3.Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется посредством открытости деятельности учреждения при предоставлении муниципальной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и возможности досудебного рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения муниципальной услуги.

5.Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений

и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц и муниципальных служащих, а также решений и действий (бездействия) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг

5.1.Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной

услуги (далее - жалоба)

5.1.1.Заявитель вправе обжаловать решения и действия (бездействие), принятые в ходе предоставления муниципальной услуги учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, должностными лицами и муниципальными служащими, в случаях, предусмотренных постановлением Администрации Березовского городского округа от 26.12.2018 №1145 «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих Березовского городского округа».

5.1.2.Заявитель может обратиться с жалобой в досудебном (внесудебном) порядке, в том числе в следующих случаях:

нарушения срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

нарушения срока предоставления муниципальной услуги;

требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными нормативными правовыми актами Березовского городского округа для предоставления муниципальной услуги;

отказа в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными нормативными правовыми актами Березовского городского округа для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

отказа 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 Свердловской области, муниципальными нормативными правовыми актами Березовского городского округа;

требования с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными нормативными правовыми актами Березовского городского округа.

отказа органа, 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.

5.1.3.Жалоба должна содержать:

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

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

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

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

дату составления и личную подпись.

5.2.Органы местного самоуправления, организации и уполномоченные

на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба

заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

5.2.1.Жалоба (претензия) подается на имя начальника управления культуры и спорта Березовского городского округа. Жалоба (претензия) может быть передана заявителем лично в письменном виде на бумажном носителе, или направлена по почте, по адресу: г.Березовский, ул.Театральная, 7, или передана в электронной форме через сайт: [www.bcbs2007@yandex.ru.](http://www.березовский.рф)

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет

документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве такого документа может быть представлена:

оформленная в соответствии с законодательством РФ доверенность (для физических лиц);

оформленная в соответствии с законодательством РФ доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя (для юридических лиц).

При подаче жалобы в электронном виде указанные документы могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством РФ.

5.2.2.Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является регистрация жалобы в управлении культуры и спорта Березовского городского округа.

Жалоба, поступившая в письменной форме, подлежит обязательной регистрации в журнале учета жалоб не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления с присвоением ей регистрационного номера.

В случае если в электронном сообщении заинтересованным лицом указан адрес электронной почты, по этому адресу направляется уведомление о приеме обращения или об оставлении жалобы без ответа по существу (с обоснованием причин), после чего обращение распечатывается и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

5.8.В ходе досудебного обжалования заявитель имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

получать письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов, уведомление о переадресации письменной жалобы в орган или специалисту, в компетенцию которых входит решение поставленных в ней вопросов;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы.

5.9.Сроки рассмотрения жалобы. Жалоба, поступившая в учреждение культуры, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо специалиста учреждения культуры в приеме документов у заявителя жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен, могут быть установлены Правительством Российской Федерации.

5.3.Способы информирования заявителей о порядке подачи и

рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Единого портала

5.3.1.По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

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 Свердловской области, муниципальными нормативными правовыми актами Березовского городского округа, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

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

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

5.3.2.Ответ о результатах рассмотрения жалобы (о результатах рассмотрения жалобы по существу) может не даваться в случаях, предусмотренных Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=26324FE50963723DB0FF0EC9E878FC7C912C151C6E942395A6AE3ED50C057EJ) от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». При этом должностным лицом, рассматривающим жалобу, должны соблюдаться требования, установленные указанным Федеральным законом.

5.3.3.Действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего либо сотрудника учреждения могут быть обжалованы заявителем в Березовский городской суд в порядке и в сроки, которые установлены гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации. Порядок рассмотрения и разрешения судом жалобы, указанной в настоящем пункте, установлен гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации.

5.4.Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц и муниципальных служащих, а также решений и действий (бездействия) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг

5.4.1.Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего либо сотрудника учреждения предоставляющих муниципальную услугу регулируется:

1)[статьями 11.1](consultantplus://offline/ref=FB8E0C4CC90D9FB9FB7CC7770F62D5642C9A0EB8922364E6336E7ECE662F96A606467EDE061ABD0D58ADF6B7DC28972C1B73171DD2X2p5N) - [11.3](consultantplus://offline/ref=FB8E0C4CC90D9FB9FB7CC7770F62D5642C9A0EB8922364E6336E7ECE662F96A606467EDD0517BD0D58ADF6B7DC28972C1B73171DD2X2p5N) Федерального закона от 27 июля 2010 года №210-ФЗ;

2)[постановлением](consultantplus://offline/ref=FB8E0C4CC90D9FB9FB7CD97A190E8B6E2E9153B3952866B46C327899397F90F3460678885657E35409E8BDBADF378B2C19X6p4N) Правительства Свердловской области от 22.11.2018 №828-ПП «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников»;

3)постановлением администрации Березовского городского округа от 26.12.2018 №1145 «Об утверждении положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих Березовского городского округа».

5.4.2.Полная информация о порядке подачи и рассмотрении жалобы на решения и действия (бездействие) учреждения, должностных лиц учреждения, работников, предоставляющих муниципальную услугу размещена в разделе «Дополнительная информация» на Едином портале.