Приложение № 1

к постановлению администрации

городского округа ЗАТО Свободный

от 08 октября 2014 года № 689

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**по предоставлению муниципальными учреждениями культуры**

**городского округа ЗАТО Свободный**

**муниципальной услуги «Предоставление доступа**

**к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»**

**I. Общие положения**

**1. Предмет регулирования Регламента.**

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальными учреждениями культуры городского округа ЗАТО Свободный муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее – административный регламент) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур), а также порядок взаимодействия между участниками предоставления муниципальной услуги.

1.2. Административный регламент разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и постановлением администрации городского округа ЗАТО Свободный от 31.12.2009 г. № 2226 «Об утверждении Положения «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций (предоставления муниципальных услуг)»».

**2. Круг заявителей.**

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

**3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.**

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

1) непосредственно в помещении муниципальных учреждений культуры, оказывающих услугу: на информационных стендах и в форме личного консультирования специалистами, ответственными за предоставление муниципальной услуги;

2) в рекламной продукции на бумажных носителях;

3) при обращении по телефону в администрацию городского округа ЗАТО Свободный или в муниципальные учреждения культуры - в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

4) на официальном Интернет-сайте www.svobod.ru

5) при обращении по электронной почте в администрацию городского округа ЗАТО Свободный или в муниципальные библиотеки – в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;

6) при письменном обращении (запросе) в администрацию городского округа ЗАТО Свободный или в муниципальные библиотеки - в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки;

7) при личном обращении граждан или уполномоченных представителей организаций в муниципальные учреждения культуры или в администрацию городского округа ЗАТО Свободный.

3.2. Электронные обращения граждан принимаются на официальном сайте городского округа ЗАТО Свободный [www.svobod.ru](http://www.svobod.ru)

3.3. Почтовый адрес: 624790, Свердловская область, п. Свободный, ул. Майского, д. 67.

Телефоны для справок: 8(34345)5-84-80, 5-84-92.

Интернет-сайт*:* [www.svobod.ru](http://www.svobod.ru)*.*

Электронная почта: info@ svobod.ru

График (режим) работы:

понедельник – пятница: с 8.00 до 17.00;

обеденный перерыв с 12.00 до 13.00;

суббота, воскресенье – выходные дни.

3.4. Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах муниципальных библиотек, предоставляющих муниципальную услугу, приводится в Приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

3.5. На Интернет-сайте городского округа ЗАТО Свободный размещается следующая информация:

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

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

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

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

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

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

3.6. Консультации оказываются ответственными лицами Администрации по следующим вопросам:

1) о порядке предоставления муниципальной услуги;

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

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

4) о процедуре регистрации заявителей на портале государственных услуг;

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

6) наименование нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги; режим приема ответственными лицами МБУК «Детская библиотека», МКУК «Дом Культуры Российской Армии»;

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

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**2.1.** **Наименование** **муниципальной услуги.**

«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотек».

**2.2.** **Наименование органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу.**

Организацию предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» осуществляет администрация городского округа ЗАТО Свободный

**2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги:**

2.3.1. Результатом оказания муниципальной услуги является:

1) доступ к справочно-поисковому аппарату библиотек и базам данных;

2) доступ к Сводному каталогу библиотек Свердловской области;

3) предоставление библиографической информации о документах, соответствующих запросу, найденной в электронных каталогах библиотек Свердловской области;

4) обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

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

Краткая форма:

Автор,

Заглавие,

Год издания,

Место издания,

ISBN,

Издательство,

Объем документа (в страницах или мегабайтах),

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

Полная форма:

Библиографическая запись экземпляра документа.

**2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.**

2.4.1. Время предоставления муниципальной услуги с момента формирования запроса заявителем составляет не более одной минуты.

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

1) Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993);

2) «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая)» от 30.11.1994 г. № 51-ФЗ («Российская газета», 1994, 8 декабря, № 238-239);

3) Федеральный закон от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

4) Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

5) Федеральный закон от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

6) Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» (в ред. Федеральных законов от 27.07.2010 г. № 227-ФЗ, от 06.04.2011 г. № 65-ФЗ);

7) Федеральный закон от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. Федеральных законов от 29.06.2010 г. № 126-ФЗ, от 27.07.2010 г. № 227-ФЗ);

8) Федеральный закон от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

9) Федеральный закон от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

10) Федеральный закон «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» от 27.04.1993 г. № 4866-1;

11) Федеральный закон от 26.12.2008 г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»;

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

13) распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 г. № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме» («Российская газета», 2011, 29 апреля, № 93);

14) Областной закон от 21.04.1997 г. № 25-ОЗ «О библиотеках и библиотечных фондах в Свердловской области» (в ред. Областного закона от 19.11.1998 г. № 36-ОЗ, Законов Свердловской области от 28.03.2001 г. № 29-ОЗ, от 25.12.2004 г. № 183-ОЗ, от 12.07.2008 г. № 50-ОЗ, от 19.12.2008 г. № 121-ОЗ, от 16.07.2009 г. № 71-ОЗ, от 09.10.2009 г. № 81-ОЗ, от 23.12.2010 г. № 114-ОЗ, от 23.05.2011 г. № 30-ОЗ, от 30.01.2012 г. № 5-ОЗ);

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

16) Устав городского округа ЗАТО Свободный Свердловской области;

17) Устав Муниципального бюджетного учреждения культуры «Детская библиотека»;

18) Устав муниципального казенного учреждения культуры «Дом Культуры Российской Армии»;

19) Правила пользования библиотекой Муниципального бюджетного учреждения культуры «Детская библиотека»;

20) Правила пользования библиотекой муниципального казенного учреждения культуры «Дом Культуры Российской Армии».

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

2.6.1. Для получения муниципальной услуги в электронном виде в сети Интернет от заявителей не требуется предоставление документов.

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

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

Читательский билет выдается в соответствии с порядком записи в библиотеку, установленным Правилами пользования библиотекой.

Запись в муниципальные библиотеки осуществляется по предъявлении 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).

**2.7. Указание на запрет требовать у заявителя предоставление документов.**

Должностные лица не вправе требовать от заявителя предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

**2.8. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для представления муниципальной** **услуги.**

2.8.1. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не имеется в связи с отсутствием требования к предоставлению таких документов.

**2.9. Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги.**

2.9.1. Приостановление муниципальной услуги не предусмотрено настоящим административным регламентом.

2.9.2. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

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

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

3) несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;

4) запрашиваемый заявителем вид информирования не предусмотрен настоящей услугой;

5) текст электронного обращения не поддается прочтению.

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

2.10.1. Для получения муниципальной услуги в помещениях муниципальных библиотек требуется наличие читательского билета.

Читательский билет оформляется в соответствии с установленными Правилами пользования библиотекой.

2.10.2. Для получения читательского билета 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 пункте 2.6.3. настоящего административного регламента.

**2.11. Порядок, размер и основания взимания пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной** **услуги.**

Муниципальная услуга предоставляется заявителю бесплатно.

**2.12. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление муниципальной услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления 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.**

2.13.1. Время ожидания результата предоставления муниципальной услуги в электронном виде с момента формирования запроса заявителем составляет не более одной минуты.

2.13.2. 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, в том числе в электронном виде.**

Для получения муниципальной услуги в электронном виде заявитель формирует поисковый запрос:

1) на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru));

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

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

4) на Интернет-сайтах государственных и муниципальных библиотек;

5) в базе данных, доступной в локальной сети Муниципального бюджетного учреждения культуры «Детская библиотека».

Запрос регистрируется автоматизированной системой не более 1 минуты.

**2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления услуги.**

1) В помещениях для работы с заинтересованными лицами должны быть размещены информационные стенды, содержащие необходимую информацию по условиям предоставления муниципальной услуги, графику работы специалистов, образцы заполнения формы поискового запроса и ряд дополнительной справочной информации, касающейся предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

2) Для ожидания приема получателям муниципальной услуги в библиотеке должны быть отведены места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов.

3) Помещения для получения услуги в электронном виде оборудованы автоматизированными рабочими местами.

4) Сотрудники, осуществляющие прием и информирование, должны быть обеспечены личными идентификационными карточками и (или) настольными (настенными) табличками с указанием фамилии, имени, отчества и наименования должности.

**2.16. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.**

Показателями доступности и качества муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом, являются:

1) соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

2) соблюдение порядка информирования о муниципальной услуге;

3) соблюдение условий ожидания приема для предоставления муниципальной услуги (получения результатов предоставления муниципальной услуги);

4) обоснованность отказов заявителям в предоставлении муниципальной услуги (в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги);

5) отсутствие избыточных административных процедур при предоставлении муниципальной услуги.

В любое время с момента приема документов заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставлении муниципальной услуги.

**2.17. Иные требования к предоставлению муниципальной услуги**

Муниципальная услуга, предусмотренная настоящим Регламентом, может предоставляться в электронной форме с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" и региональной государственной информационной системы "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области".

Муниципальная услуга, предусмотренная настоящим Регламентом, может быть получена заявителем в МФЦ. Информация о местонахождении МФЦ и его филиалов размещена на официальном сайте Государственного бюджетного учреждения Свердловской области "Многофункциональный центр" в сети Интернет: www.mfc66.ru.

Предоставление муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом, может осуществляться в многофункциональном центре при соблюдении одновременно следующих условий:

1) муниципальная услуга включена в перечень муниципальных услуг, предоставление которых осуществляется в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг;

2) между многофункциональным центром и администрацией городского округа ЗАТО Свободный заключено соглашение о взаимодействии с учетом требований, установленных Правительством Российской Федерации.

Организация деятельности многофункциональных центров осуществляется на основании правил, утверждаемых Правительством Российской Федерации.

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

Показателями, характеризующими доступность и качество муниципальной услуги, являются:

* доля библиотечного фонда библиотеки, отраженная в справочно-поисковом аппарате, %.
* скорость выполнения поиска по запросу, мин.
* динамика роста числа обращений к справочно-поисковому аппарату библиотеки в локальной сети и в режиме удаленного доступа, %.

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

**в электронной форме**

3.1. Основанием для начала административного действия, является обращение заявителя.

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

3.2.1. При личном обращении заявителя:

1) Прием и регистрация заявителей на основании документа, удостоверяющего личность, для лиц до 14 лет на основании паспорта их родителей (опекунов или иных законных представителей). Максимальный срок выполнения – 10 минут.

2) Ознакомление с Правилами пользования библиотекой и другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность. Максимальный срок выполнения – 10 минут.

3) Оформление читательского билета (формуляра), с личной подписью Заявителя: максимальный срок выполнения – 10 минут.

4) Консультационная помощь в определении вида, территории поиска и других поисковых категорий. Максимальный срок выполнения – 15 минут.

5) Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных на автоматизированном рабочем месте пользователя, Сводному каталогу библиотек Свердловской области. Максимальный срок выполнения – 10 минут.

3.2.2. При обращении заявителя через сеть Интернет:

1) Обращение через сеть Интернет к Единому порталу государственных и муниципальных услуг (функций) (<http://www.gosuslugi.ru/>), Порталу государственных услуг (функций) Свердловской области (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>), на портал ведомственной библиотечной информационной системы Свердловской области (<http://www.bis-ural.ru>); на сайты государственных и муниципальных библиотек. Максимальный срок выполнения – 10 минут.

2) Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных. Максимальный срок выполнения – 10 минут.

3.3. Лицами, ответственными за выполнение административных процедур, являются:

- в муниципальных библиотеках – сотрудники муниципальных библиотек (библиотекарь, библиограф) (контактная информация указана в приложении 1 настоящего административного регламента).

3.4. Для получения муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» заявитель формирует поисковый запрос по имеющимся поисковым полям на соответствующую услугу.

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

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

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

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

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

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

3.7. Муниципальная услуга считается качественно оказанной, если потребителю муниципальной услуги в установленные сроки предоставлена запрашиваемая им информация или дан мотивированный ответ о невозможности её выполнения по причинам, перечисленным в пункте 2.10. раздела 2 настоящего административного регламента.

3.8. Блок-схема предоставления муниципальной услуги представлена в Приложении № 2 к настоящему административному регламенту.

**IV. Формы контроля за исполнением административного регламента**

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

4.1.1 Внутренний контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется руководителем муниципального учреждения культуры, предоставляющего муниципальную услугу.

4.1.2. Внешний контроль за выполнением административного регламента осуществляется должностными лицами Администрации городского округа ЗАТО

Свободный, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

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

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

4.2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок МКУК «ДКРА» и МБУК «Детская библиотека» Администрацией, выявление и устранение нарушений прав Заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения Заявителей, содержащие жалобы (претензии) на решения, действия (бездействие) должностных лиц Учреждения.

4.2.2. Проведение проверок осуществляется на основании по конкретной жалобе (претензии) Заявителя.

4.2.3. Проведение проверок осуществляется на основании решения Главы Администрации (далее – Глава): формируется комиссия, в состав которой включаются должностные лица Администрации.

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

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

4.3.1. Персональная ответственность руководителей муниципальных учреждений культуры за организацию работы учреждения по предоставлению муниципальной услуги и соблюдений требований настоящего административного регламента закрепляется в муниципальном задании учреждению, установленном Администрацией городского округа ЗАТО Свободный.

4.3.2. Персональная ответственность специалистов муниципальных учреждений культуры закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

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

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

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу,**

**а также должностных лиц**

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

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги;

нарушение срока предоставления услуги;

требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления услуги;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления услуги;

отказ в предоставлении услуги, если основания для отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

за требование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

Жалоба на действия (бездействие) специалиста учреждения в ходе предоставления услуги может быть подана руководителю соответствующего учреждения.

Жалоба на решение, действия (бездействие) должностных лиц учреждений в ходе предоставления услуги может быть подана в Администрацию городского округа ЗАТО Свободный.

Жалоба на решение, действия (бездействие) должностных лиц Администрации городского округа ЗАТО Свободный может быть подана главе Администрации городского округа ЗАТО Свободный.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме, через МФЦ. Должна быть подписана заявителем (представителем заявителя), обратившимся с жалобой, и содержать:

фамилию, имя, отчество заявителя (представителя заявителя), подавшего жалобу, адрес его места жительства или местонахождения, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии), подпись и дату;

наименование учреждения, предоставляющего услугу, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;

наименование должности, фамилию, имя, отчество специалиста учреждения, предоставляющего услугу, действия (бездействие) которого обжалуются, либо наименование должности, фамилию, имя, отчество должностного лица Администрации городского округа ЗАТО Свободный, решения, действия (бездействие) которого обжалуются;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего услугу, сотрудника учреждения, предоставляющего услугу;

существо обжалуемых действий (бездействия), решений;

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

Заявитель имеет следующие права:

получать информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы, представлять дополнительные документы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

знакомиться с документами, 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 действующим законодательством тайну.

Жалоба не подлежит рассмотрению по существу, если:

в жалобе не указаны фамилия заявителя (представителя заявителя), подавшего жалобу, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

в жалобе обжалуется судебное решение;

в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, специалиста учреждения, предоставляющего услугу, Администрации городского округа ЗАТО Свободный, а также членов их семей;

текст жалобы не поддается прочтению;

в жалобе содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

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

При рассмотрении жалобы на решения сотрудника учреждения, предоставляющего услугу, принимаемые в ходе предоставления услуги, может быть принято решение об удовлетворении жалобы с отменой (изменением) обжалуемого решения в установленном порядке и решением вопроса о наказании виновных лиц либо об отказе в удовлетворении жалобы.

При обжаловании решения, действий (бездействия) должностных лиц, специалистов учреждений, допущенных ими в ходе предоставления услуги, принимается решение об удовлетворении жалобы с принятием мер к устранению выявленных нарушений и решением вопроса о наказании виновных лиц либо об отказе в удовлетворении жалобы.

При обжаловании действий (бездействия) должностных лиц, специалистов Администрации городского округа ЗАТО Свободный принимается решение об удовлетворении жалобы с принятием мер к устранению выявленных нарушений и решением вопроса о наказании виновных лиц либо об отказе в удовлетворении жалоб

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

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

1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Детская библиотека»

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование | Данные |
| Краткое наименование | МБУК «Детская библиотека» |
| Тип организации | Учреждение культуры |
| Тип подчинения | Муниципальное бюджетное |
| Высший орган | Администрация городского округа ЗАТО Свободный |
| Руководитель организации | Заведующий МБУК «Детская библиотека»  Костюкова Юлия Сергеевна |
| Режим работы | Понедельник-пятница 10.00-19.00  Суббота, воскресенье – выходные дни |
| Веб-сайт |  |
| Электронная почта | muk.detsbibliot@yandex.ru |
| Адрес | 624790, п. Свободный, ул. Карбышева, д. 17 |
| Автоинформатор |  |
| Контактный телефон | 8 (34345)5-80-58 |

2. Муниципальное казенное учреждение культуры

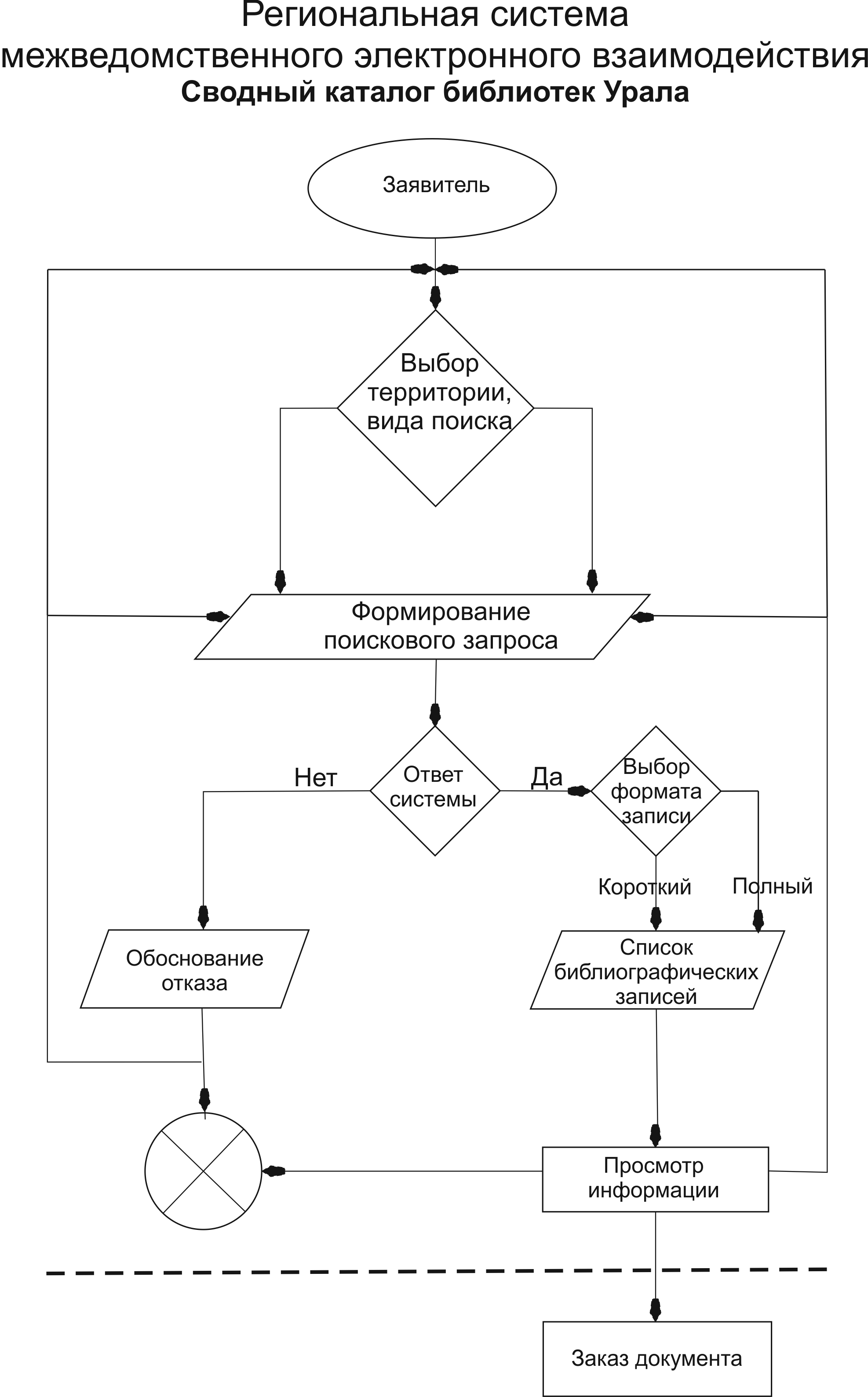
«Дом Культуры Российской Армии»

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование | Данные |
| Краткое наименование | МКУК «ДКРА» |
| Тип организации | Учреждение культуры |
| Тип подчинения | Муниципальное казенное |
| Высший орган | Администрация городского округа ЗАТО Свободный |
| Руководитель организации | Директор МКУК «ДКРА»  Хизуев Рашидхан Газимагомедович |
| Режим работы | Понедельник – пятница: с 9.00 до 18.00, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00. Суббота: с 9.00 до 22.00, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00  Воскресенье – выходной день. |
| Веб-сайт | www.dom-culturi.ru |
| Электронная почта | mcucdkra@yandex.ru |
| Адрес | 624790,Свердловская область, п. Свободный,  ул. Ленина, д.46 |
| Автоинформатор |  |
| Контакты | (34345) 5-80-13 (телефон для справок), 5-81-84 (заместитель директора), 5-86-87 (директор) |

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

**Блок-схема**

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



**Варианты выбора территории поиска**

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