

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
Кочубеевского муниципального
округа Ставропольского края
от 05 мая 2022 г. № 486



АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек Кочубеевского муниципального округа, их базам данных»

Раздел 1. Общие положения

1.1 Предмет регулирования административного регламента

Предметом регулирования административного регламента является муниципальная услуга: «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек Кочубеевского муниципального округа, их базам данных» (далее – Административный регламент). Административный регламент определяет сроки и последовательность осуществления административных процедур предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату общедоступных библиотек Кочубеевского муниципального округа, их базам данных.

Используемые в настоящем Административном регламенте термины подлежат толкованию в соответствии с их значением, определённым законодательством Российской Федерации.

1.2 Круг заявителей

Заявителями являются физические или юридические лица (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов).

От имени заявителя с запросом о предоставлении муниципальной услуги может обратиться представитель заявителя (далее также именуемый заявителем), который, в случае личного обращения, предъявляет документ, удостоверяющий его личность, представляет документ, подтверждающий его полномочия на обращение с заявлением о предоставлении муниципальной услуги (подлинник или нотариально заверенную копию).

1.3 Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

Предоставление услуги осуществляет Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кочубеевская централизованная библиотечная система имени А.В. Рубеля» (далее – Учреждение).

Информация о месте нахождения и графике работы общедоступных библиотек Кочубеевского муниципального округа, предоставляющих муниципальную услугу: «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек Кочубеевского муниципального округа, их базам данных» указана в Приложении №2.

Информацию о месте нахождения и графике работы Учреждения можно получить на сайте Учреждения <https://rubel26.ru> и по телефонам 2-46-10; 2-04-49, а также на стендах Учреждения.

Справочный телефон Учреждения о порядке предоставления услуги – 2-04-49.

Адрес электронной почты Учреждения: kochubejmb@gmail.com

Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе ее предоставления, заявитель обращается лично, письменно, по телефону, по электронной почте в Учреждение.

Консультации (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляются специалистами Учреждения. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- о местонахождении, контактных телефонах, адресах электронной почты (Интернет-сайтов) и режиме работы;
- о порядке оказания муниципальной услуги;
- о справочно-поисковом аппарате и базах данных Учреждения;
- об обжаловании действий (бездействия) должностных лиц

Учреждения;

по Правилам пользования библиотекой МБУК «Кочубеевская централизованная библиотечная система имени А.В. Рубеля»;

о блок-схеме оказания муниципальных услуг (Приложение № 3).

Информирование о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами при личном контакте с заявителями непосредственно в помещении Учреждения, а также посредством почтовой, телефонной связи и электронной почты.

Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги размещается:

на информационных стендах, расположенных в помещениях Учреждения;

на официальном сайте администрации муниципального округа <http://кочубеевский-район.рф>;

на сайте - <https://rubel26.ru>;

в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикаций в средствах массовой информации, в рекламной продукции Учреждения, на информационных стендах, в реестре муниципальных услуг.

Виды информирования о предоставлении муниципальной услуги:
индивидуальное устное или индивидуальное письменное информирование;

публичное устное или публичное письменное информирование.

Индивидуальное устное информирование осуществляется должностными лицами Учреждения при обращении получателя муниципальной услуги за информацией лично, либо по телефону. Время ожидания при индивидуальном устном информировании не может превышать 15 минут.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения получателей муниципальной услуги должностное лицо подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Учреждения оказывающего муниципальную услугу, имени, отчестве должностного лица, принявшего телефонный звонок.

Если должностное лицо, принявшее звонок, не имеет возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся получателю муниципальной услуги должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Индивидуальное письменное информирование предоставляется при наличии письменного обращения (Приложение № 4) получателя муниципальной услуги посредством почтовой или электронной связи.

Письменный ответ подписывает уполномоченное на данные действия должностное лицо Учреждения, в нем указываются фамилия, инициалы и телефон исполнителя.

Ответ направляется письмом, электронной почтой, в зависимости от способа обращения получателя муниципальной услуги за информацией или способа доставки, указанного в письменном обращении получателя муниципальной услуги.

При индивидуальном письменном информировании ответ направляется получателю муниципальной услуги в течение 30 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения. При информировании в форме ответов на обращения, полученные по электронной почте, ответ на обращение направляется по электронной почте на электронный адрес обратившегося не ранее следующего рабочего дня с момента поступления обращения.

Публичное устное информирование осуществляется с привлечением средств массовой информации (далее - СМИ) - радио, телевидения, а также путем проведения встреч с населением.

Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации (размещения) информационных материалов в печатных СМИ, на Интернет-сайте. Публичное информирование осуществляется также путем распространения информационных листов, оформления информационных стендов.

Раздел 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек Кочубеевского муниципального округа, их базам данных (далее - муниципальная услуга).

2.2. Наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кочубеевская централизованная библиотечная система им. А.В. Рубеля».

2.2.1. В соответствии с частью 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» запрещается требовать от заявителя:

1) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг;

2) представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 настоящего Федерального закона государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 настоящей статьи перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 настоящего Федерального закона;

4) представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в

приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления государственной или муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

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

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

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, государственного или муниципального служащего, работника многофункционального центра, работника организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 настоящего Федерального закона, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо руководителя организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 настоящего Федерального закона, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

5) предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 настоящего Федерального закона N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления государственной или муниципальной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является – получение заявителем свободного и равного доступа к информации (библиографическим ресурсам Учреждения), содержащейся в справочно-поисковом аппарате Учреждения, его базах данных.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1 При личном посещении библиотек получателем услуги, муниципальной услуга предоставляется получателю в момент обращения в течение 15 минут в соответствии с графиком работы библиотек. (Приложение №2);

2.4.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на сайтах библиотек в режиме реального времени круглосуточно при непосредственном обращении получателя услуги к сайтам библиотек или при начале работы на автоматизированном рабочем месте для читателя в помещении Учреждения.

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

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституция Российской Федерации («Российская газета», 25.12.1993, №237);
- Гражданский кодекс Российской Федерации («Российская газета» от 22.12.2006 г., № 289);
- Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг от 27.07. 2010 г. № 210-ФЗ» («Российская газета» от 30.07.2010г., № 168);
- Федеральный закон «О библиотечном деле» от 29.12.1994 № 78-ФЗ («Российская газета» от 17.01.1995 г., № 11-12);
- Федеральный закон «Об обязательном экземпляре документов» от 29.12.1994 № 77-ФЗ («Российская газета» от 17.01.1995 г., № 11-12);
- Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 № 149-ФЗ («Российская газета» от 29.07.2006 г., № 165);
- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181- ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 48, ст. 4563; 1998, № 31, ст.3803; 1999, № 2, ст. 232; № 29, ст. 3693; 2000, № 22, ст. 2267; 2001, № 24, ст. 2410; № 33, ст. 3426; № 53, ст. 5024; 2002, № 1, ст.2; № 22, ст. 2026; 2003, № 2, ст. 167; № 43, ст. 4108; 2004, № 35, ст. 3607; 2005, № 1, ст. 25; 2006, № 1, ст. 10; 2007, № 43, ст. 5084; № 49, ст. 6070; 2008, № 9, ст. 817; № 29, ст.3410; № 30, ст. 3616; № 52, ст.6224; 2009, № 18, ст.2152; № 30,ст. 3739; 2010, № 50, ст. 6609; 2011, № 27, ст. 3880; № 30, ст. 4596; № 45, ст.6329; № 47, ст. 6608; № 49, ст. 7033; 2012, № 29, ст. 3990; № 30, ст. 4175; № 53, ст. 7621; 2013, № 8, ст.717; № 19,

ст. 2331; № 27, ст. 3460, ст.3475, ст. 3477; № 48, ст. 6160; № 52, ст.6986; 2014, № 26, ст. 3406; № 30, ст. 4268; 2015, № 27, ст. 3957.

- Закон Ставропольского края от 12 ноября 2008 г. № 80-кз «О дополнительных гарантиях прав граждан Российской Федерации на обращения в Ставропольском крае» («Собрание законодательства Российской Федерации», от 20.12.2008 г., №36, ст. 7797);

- Закон Ставропольского края «О библиотечном деле в Ставропольском крае» от 17.05.1996 г. № 7-кз («Сборник законов и других правовых актов Ставропольского края, 1996 г., № 5);

- Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации, («Российская газета» от 16.02.2008, № 34);

- Устав Учреждения, Правила пользования библиотекой МБКУ «Кочубеевская централизованная библиотечная система им. А.В. Рубеля» Кочубеевского муниципального округа, иные нормативные акты Российской Федерации и Ставропольского края.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, нормативными правовыми актами администрации Кочубеевского муниципального округа Ставропольского края для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем.

2.6.1. Для получения муниципальной услуги при обращении получателя услуги в библиотеки требуется прохождение процедуры регистрации с предоставлением персональных данных.

2.6.2 Для записи в библиотеки необходимо предъявить:

- паспорт гражданина Российской Федерации,
- военный билет (для военнослужащих).

Дети до 14 лет записываются на основании документа (паспорта), удостоверяющего личность их законных представителей, и их поручительства. Родители, опекуны, попечители, иные законные представители детей должны ознакомиться с «Правилами пользования библиотекой» и письменно (своей подписью в поручительстве) гарантировать их соблюдение.

2.6.2. В случае предоставления муниципальной услуги через сеть Интернет на сайте предоставление документов не требуется.

2.6.3. В случае возможности получения муниципальной услуги в электронной форме запрос и документы предоставляются заявителем посредством федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» путем запуска получения услуги в разделе «Личный кабинет».

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края для предоставления муниципальной услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении иных организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги и которые заявитель вправе представить, за исключением случаев, если такие документы, информация и (или) сведения формируются с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры на основании документов, информации и (или) сведений, полученных из информационных систем, не относящихся к ведению Учреждения (введено Федеральным законом от 29 декабря 2020 года №479-ФЗ), а также способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления.

Документы, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, находящиеся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, законодательством Российской Федерации не предусмотрены.

2.8. 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.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

- Основанием для отказа или приостановления в предоставлении муниципальной услуги являются:

- отказ получателя муниципальной услуги в представлении документа, удостоверяющего личность;

- нарушение Правил пользования библиотекой МБУК «Кочубеевская централизованная библиотечная система им. А.В. Рубеля» муниципального округа;

- чрезвычайные и непредотвратимые при данных условиях обстоятельства (непреодолимая сила).

- технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с Интернет.

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

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

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

Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, предоставляются бесплатно.

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

В помещении Учреждения, процесс оказания услуги начинается при обращении пользователя к сотрудникам Учреждения, или непосредственно к справочно-поисковому аппарату, расположенному в помещении Учреждения:

- максимальное время консультирования специалистами, получателей муниципальной услуги по использованию справочно-поискового аппарата, баз данных – 15 минут;

- предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и электронным базам данных осуществляется в течение 15 минут с момента обращения получателя муниципальной услуги;

- процесс оказания услуги через сеть-Интернет начинается при обращении пользователя на Интернет-сайт или при начале работы на автоматизированном рабочем месте для читателя в помещении Учреждения.

2.13. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме.

2.13.1. Регистрация запроса, поданного заявителем лично в помещении библиотеки, производится в соответствии с Правилами пользования библиотекой «Кочубеевская централизованная библиотечная система имени А.В. Рубеля».

2.13.2. В случае возможности получения муниципальной услуги в электронной форме запрос формируется посредством заполнения электронной формы на портале государственных и муниципальных услуг.

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг.

2.14.1. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, информационным стендам:

- муниципальная услуга предоставляется в помещении Учреждения, оборудованном персональными компьютерами с возможностью доступа к

справочно-поисковому аппарату библиотеки, электронным базам данных, печатающими устройствами;

- удобной мебелью, обеспечивающей комфорт пользователя и возможность оформления документов;
- образцами бланков и канцелярскими принадлежностями;
- противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.14.2. Вход в здание (помещение) и выход из него оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок.

2.14.3. В зданиях, в которых предоставляется муниципальная услуга, создаются условия для беспрепятственного доступа инвалидов к муниципальной услуге с учетом ограничений их жизнедеятельности.

Инвалидам в целях доступности муниципальной услуги предоставляется возможность самостоятельного передвижения по зданию библиотеки, входа и выхода, в том числе с использованием кресла-коляски. Глухонемым, инвалидам по зрению и другим лицам с ограниченными возможностями здоровья при необходимости оказывается помощь по передвижению в помещениях.

Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи устанавливается нормами Федерального закона от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», а также принятыми в соответствии с ним иными правовыми актами.

В помещении предусматриваются место для хранения верхней одежды посетителей.

На территории, прилегающей к помещению, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей.

На стоянке должны быть предусмотрены места для парковки специальных транспортных средств инвалидов. За пользование парковочным местом плата не взимается.

2.14.4. Требования к размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации

При недостаточном естественном освещении информационные стенды должны быть дополнительно освещены, высота шрифта основного текста не менее 5 мм. Одна треть стенда должна располагаться выше уровня глаз среднего человека. Шрифт должен быть четкий, цвет – яркий, контрастный к основному фону.

Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги должно соответствовать

оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации гражданами.

2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

Показатели доступности муниципальной услуги, оказываемой в помещении Учреждения:

муниципальная услуга предоставляется бесплатно;
режим работы установлен с учетом потребностей пользователей;
специалисты Учреждения оказывают квалифицированную справочную и консультационную помощь в получении муниципальной услуги.

2.15.1. Показатели качества муниципальной услуги, оказываемой в помещении Учреждения:

Учреждение обеспечивает пополнение библиографической информации о единицах хранения библиотечного фонда не реже 1 раза в 2 месяца.

2.15.2. Показатели доступности и качества муниципальной услуги через сайт библиотеки:

услуга доступна любому физическому или юридическому лицу без предъявления каких-либо документов, ограничений по возрасту, вне зависимости от географического положения;

обновление справочно-поискового аппарата, баз данных производится с периодичностью не реже 1 раза в месяц.

Раздел 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

3.1. Административные процедуры по предоставлению муниципальной услуги в муниципальных библиотеках включают в себя:

- 1) регистрацию получателя муниципальной услуги;
- 2) консультирование получателя муниципальной услуги по использованию СПА (справочно-поисковый аппарат), базам данных, методике самостоятельного поиска документов;
- 3) предоставление получателю муниципальной услуги доступа к СПА, базам данных в помещениях муниципальных библиотек;
- 4) предоставление в электронном виде библиографической информации о муниципальном библиотечном фонде по Электронному каталогу и другим базам данных на сайте <https://rubel26.ru>

Блок-схема административной процедуры предоставления муниципальной услуги приведена в приложении 3 к настоящему регламенту.

3.2. Регистрация получателя муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является личное обращение получателя муниципальной услуги в муниципальные библиотеки за регистрацией.

Регистрация получателя муниципальной услуги осуществляется по предъявлению документа, удостоверяющего личность.

Регистрация одного пользователя осуществляется в максимальный срок до 10 минут, перерегистрация – в максимальный срок до 5 минут. Перерегистрация пользователя осуществляется один раз в год.

Регистрация получателя муниципальной услуги предусматривает:
прием документов, установление личности получателя муниципальной услуги;

установка наличия (отсутствия) оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги в помещениях муниципальных библиотек;

оформление читательского формуляра.

Должностное лицо, ответственное за выполнение административной процедуры, - специалист библиотеки.

Критерии принятия решения: наличие личного обращения получателя муниципальной услуги с запросом к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек.

Результатом административной процедуры является оформление читательского формуляра.

Способ фиксации результата административной процедуры.

Результат административной процедуры фиксируется в журнале регистрации (перерегистрации) пользователей.

3.3. Консультирование получателя муниципальной услуги по использованию СПА (справочно-поисковый аппарат), базам данных, методике самостоятельного поиска документов.

Основанием для начала административной процедуры является личное обращение получателя муниципальной услуги в муниципальные библиотеки с запросом на консультирование.

Специалист муниципальной библиотеки, выполняющий функции дежурного консультанта, в вежливой и корректной форме, консультирует получателя муниципальной услуги по использованию СПА, баз данных, методике самостоятельного поиска документов.

Максимальное время консультирования специалистом муниципальных библиотек получателей муниципальной услуги по использованию СПА, баз данных составляет 15 минут.

Должностное лицо, ответственное за выполнение административной процедуры, - специалист библиотеки, выполняющий функции консультанта.

Критерии принятия решения: наличие личного обращения получателя муниципальной услуги с запросом на консультирование.

Результатом административной процедуры является получение пользователем информации по использованию СПА, баз данных, методике самостоятельного поиска документов.

Способ фиксации результата административной процедуры.

Результат административной процедуры фиксируется в журнале учета справок.

3.4. Предоставление получателю муниципальной услуги доступа к СПА, базам данных в помещениях муниципальных библиотек.

Основанием для начала административной процедуры является личное обращение получателя муниципальной услуги в муниципальные библиотеки за предоставлением доступа к СПА, базам данных в помещениях муниципальных библиотек.

Предоставление получателю муниципальной услуги доступа к СПА, базам данных в помещениях муниципальных библиотек включает в себя:

- авторизацию получателя муниципальной услуги для доступа к базам данных;
- занесение специалистом библиотеки сведений о получателе муниципальной услуги в соответствующую базу данных;
- консультирование по методике эффективного поиска информации;
- пользование получателем доступа к СПА в течение установленного времени.

При необходимости получения копий электронных документов специалист библиотеки предоставляет их пользователю в соответствии с 4 частью Гражданского кодекса Российской Федерации и Положением о платных услугах библиотеки.

Максимальное время, затраченное на предоставление доступа к электронным базам данных в помещениях муниципальных библиотек, составляет 15 минут.

Должностное лицо, ответственное за выполнение административной процедуры, - специалист библиотеки.

Критерии принятия решения: наличие личного обращения получателя муниципальной услуги с запросом на доступ к СПА, базам данных в помещениях муниципальных библиотек.

Результатом является получение доступа к СПА и базам данных в муниципальных библиотеках.

Способ фиксации результата административной процедуры.

Результат административной процедуры фиксируется в читательском формуляре, журнале учета справок.

3.5. Предоставление в электронном виде библиографической информации о муниципальном библиотечном фонде по Электронному каталогу и другим базам данных на сайте ЦБС.

Основанием для получения муниципальной услуги является обращение получателя муниципальной услуги с информационным запросом непосредственно в Учреждение.

На официальном сайте ЦБС <https://rubel26.ru> доступен электронный каталог: информация о книгах, электронных ресурсах, аудиовизуальных документах, поступивших в ЦБС.

Для получения муниципальной услуги получатель самостоятельно заполняет в электронном виде следующие поисковые поля (или часть из них):

- автор;
- заглавие;
- год издания;
- место издания;
- ISBN (International Standard Book Number) - международный стандартный книжный номер;
- издательство.

После заполнения получателем поисковых полей электронной поисковой формы система осуществляет поиск библиографических записей и выдает результаты поиска на экран монитора.

В случае ответа «Нет в наличии» получатель может повторить поиск, изменив поисковый запрос.

В случае ответа системы о наличии библиографической записи (записей) получатель может ознакомиться со списком найденных библиографических записей.

Минимальный срок выполнения административной процедуры составляет не более 1 минуты. Максимальный срок выполнения запросов по предоставлению доступа к электронным СПА и БД зависят от скорости информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» на оборудовании библиотек и могут варьироваться в зависимости от загруженности серверного оборудования и оперативной памяти при пользовании библиотечными компьютерами.

Критерии принятия решения: наличие обращения получателя муниципальной услуги с электронным поисковым запросом к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек.

Результатом административного действия является получение пользователем доступа к СПА и базам данных в Учреждении.

Способ фиксации результата административной процедуры - на электронном носителе. Занесение специалистом Учреждения сведений о получателе муниципальной услуги в соответствующую базу данных.

Административные процедуры считаются выполненными, если предоставлен их состав, обеспечены последовательность, сроки и требования к порядку выполнения административных процедур.

Раздел 4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами библиотеки положений настоящего Регламента, в том числе контроль за соблюдением порядка и сроков выполнения административных процедур, предусмотренных настоящим Регламентом, осуществляет директор Учреждения.

4.2. Общий контроль соблюдения положений настоящего Регламента осуществляет отдел культуры администрации Кочубеевского муниципального округа. Общий контроль включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов муниципальных библиотек.

4.3. Проведение проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании планов работы) и внеплановый характер (по конкретному обращению, жалобе по предоставлению муниципальной услуги).

4.4. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав получателей виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.5 Специалисты муниципальных библиотек, предоставляющие муниципальную услугу, несут персональную ответственность за соблюдение сроков, порядка предоставления муниципальной услуги, достоверность и полноту сведений, предоставленных в связи с исполнением муниципальной услуги.

Персональная ответственность специалистов муниципальных библиотек, предоставляющих муниципальную услугу, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Раздел 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа администрации, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, организаций, указанных в части 1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг,

а также их должностных лиц, муниципальных гражданских служащих, работников»

5.1. Заявители имеют право обжаловать решения и действия (бездействия) Учреждения, должностных лиц и специалистов в досудебном (внесудебном) порядке.

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

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги;

2) нарушение срока предоставления услуги;

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

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления, у заявителя;

5) отказ в предоставлении услуги, если основания 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;

6) затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

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

Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Учреждение при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни,

здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является регистрация поступившей в Учреждение жалобы в письменной форме, в форме электронного сообщения или устного обращения заинтересованного лица к ответственному должностному лицу.

Жалоба должна содержать:

- наименование Учреждения, услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего услугу, 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) Учреждения, предоставляющего услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего услугу;

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

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

Учреждение, его должностные лица обязаны обеспечить каждому возможность ознакомления с документами и материалами, непосредственно затрагивающими его права и свободы, если иное не предусмотрено законом.

5.6. Органы власти и должностные лица, которым может быть направлена жалоба (претензия) заявителя в досудебном (внесудебном) порядке.

Заявители могут обжаловать действия или бездействие должностных лиц, сотрудников:

должностных лиц, специалистов Учреждения – руководителю Учреждения.

Поступившее в администрацию Кочубеевского муниципального округа Ставропольского края заявление или жалобу запрещается направлять на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

5.7 Сроки рассмотрения жалобы (претензии).

Жалоба, поступившая в Учреждение, подлежит рассмотрению должностным лицом, уполномоченным в установленном порядке на рассмотрение таких жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Учреждения, его должностного лица, специалиста в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.8 Результат досудебного (внесудебного) обжалования

По результатам рассмотрения жалобы Учреждения принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Учреждением опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

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

5.8.1 В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с 5.6 настоящего административного регламента, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.9 Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

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

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых Учреждением, в

целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

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

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, делать выписки из них, снимать копии. При желании заявителя обжаловать действие или бездействие должностного лица Учреждения, последний обязан сообщить ему фамилию, имя, отчество и должность, и фамилию, имя, отчество и должность лица, которому могут быть обжалованы действия.

5.11. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

Заявители получают информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы:

- а) при непосредственном обращении в Учреждение;
- б) по телефону;
- в) по электронной почте;
- г) в информационно-коммуникационной сети «Интернет»:
на официальном сайте Учреждения (<https://rubel26.ru>).

Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы по существу всех поставленных в обращении вопросов.