



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ПОЛЯРНЫЕ ЗОРИ
С ПОДВЕДОМСТВЕННОЙ ТЕРРИТОРИЕЙ
МУРМАНСКАЯ ОБЛАСТЬ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«17» марта 2017 г.

№ 315

г. Полярные Зори

**О внесении изменений в административный регламент
по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому
аппарату библиотек, базам данных»**

В целях приведения в соответствие с действующим законодательством

п о с т а н о в л я ю:

1. Внести в административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных», утвержденный постановлением администрации г. Полярные Зори от 11.11.2014г. № 1372 (в редакции постановления администрации города от 31.01.2017г. № 104), изменения, изложив его в новой редакции согласно Приложению № 1.

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня официального опубликования.

Глава муниципального образования

М.О. Пухов

Приложение № 1
к постановлению администрации
г. Полярные Зори
от 11.11.2014г. № 1372
в редакции от 17.03.2017г. № 315

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

по предоставлению муниципальной услуги

«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату

библиотек, базам данных»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

1.1.1. Настоящий административный регламент «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее - Регламент) разработан в целях обеспечения прав граждан на оперативный доступ к информации.

Регламент разработан в целях обеспечения качества предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее – муниципальная услуга).

Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий по предоставлению муниципальной услуги.

1.2. Описание заявителей.

Заявителями муниципальной услуги (далее – пользователи) являются физические лица, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии; юридические лица независимо от их формы собственности, либо их уполномоченные представители.

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

1.3.1. Информация о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах исполнителя муниципальной услуги.

Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется:

- отделом по культуре и делам молодежи администрации города Полярные Зори (далее ОКиДМ).

Место нахождения: 184230, Мурманская область, г. Полярные Зори, ул. Ломоносова, д. 4, тел. (81532) 74345, 71653.

График работы: понедельник-четверг с 9.00 до 17.30, перерыв с 13.00 до 14.00, пятница с 9.00 до 16.00, перерыв с 13.00 до 14.00, суббота, воскресенье – выходной.

- муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система г. Полярные Зори» (далее ЦБС).

Место нахождения: 184230, Мурманская область, г. Полярные Зори, пр. Нивский, д. 7а.

График работы административного персонала ЦБС: понедельник-четверг с 9.00 до 17.00, перерыв с 12.00 до 13.00, пятница – с 9.00 до 16.00; суббота, воскресенье – выходной.

Тел. (81532) 7-52-92.

Электронная почта: pzcbs@mail.ru

Услуга в режиме стационара непосредственно предоставляется:

Учреждение	Местонахождение	Телефон	Режим работы
МБУК ЦБС, Центральная городская библиотека (ЦГБ)	184230 Мурманская обл. г. Полярные Зори, пр. Нивский, д. 7а	7-18-15	Понедельник-четверг с 12.00 до 19.00. Воскресенье с 12.00 до 18.00. Пятница, суббота – выходной. Последний понедельник месяца – санитарный день. В период с 1 мая по 30 сентября перерыв с 14.00 до 15.00.

1.3.2. Адреса официальных сайтов:

- органов местного самоуправления города Полярные Зори: www.pz-city.ru

- интернет-портала государственных и муниципальных услуг Мурманской области: www.51.gosuslugi.ru, www.gosuslugi.ru

- ЦБС: www.библиотека-пзори.рф

Электронная почта:

- органов местного самоуправления города Полярные Зори: polzori@com.mels.ru

- отдела по культуре и делам молодежи администрации города Полярные Зори: ОКРЗ@mail.ru

1.3.3. Порядок и способы получения заявителями информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги.

1.3.3.1. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги является открытой и общедоступной.

1.3.3.2. Сведения о порядке предоставления муниципальной услуги заявитель может получить в ОКиДМ и в учреждении:

- посредством устного обращения;

- посредством телефонной связи по телефону непосредственного исполнителя;

- посредством письменного обращения по почте, электронной почте;
- посредством визуального ознакомления с соответствующей информацией на информационных стендах (информационных папках) в местах предоставления услуги, на официальных сайтах исполнителей муниципальной услуги.

1.3.3.3. Информирование проводится в форме:

- устного информирования;
- письменного информирования;
- размещения информации на информационных стендах (информационных папках) в местах предоставления услуги, на официальных сайтах исполнителей муниципальной услуги.

1.3.3.4. Устное информирование заявителя осуществляется должностными лицами учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, ответственными за предоставление услуги, при личном обращении заявителя за информацией или по телефону, предоставляют полный ответ на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других специалистов.

Время ожидания заявителя при устном информировании не может превышать 15 минут.

Время устного информирования заявителя, в том числе по телефону, до 15 минут.

Если для подготовки ответа требуется длительное время, заявителю может быть предложено обратиться за информацией в письменном виде.

1.3.3.5. Письменное информирование заявителя осуществляется путем почтовых отправлений или по электронной почте, в зависимости от способа доставки ответа, указанного в письменном обращении, или способа обращения заявителя, обращение рассматривается в течение 30 календарных дней со дня его регистрации.

1.3.4. Порядок, форма и место размещения информации.

1.3.4.1. Информационные стенды (информационные папки) в библиотеках, предоставляющих услугу, размещаются в доступном для получателя муниципальной услуги месте и содержат следующую обязательную информацию:

- почтовые адреса, адреса интернет-сайтов, электронной почты, номера телефонов администрации города, ОКиДМ, учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;
- перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- текст настоящего регламента, блок-схему к настоящему регламенту;
- порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц учреждения.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги.

2.1. Наименование муниципальной услуги.

Муниципальная услуга – предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

2.2. Наименование органа управления, структурного подразделения администрации, учреждения, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу.

2.2.1. Муниципальную услугу непосредственно предоставляет муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система г. Полярные Зори».

2.2.2. Отдел по культуре и делам молодежи администрации город Полярные Зори с подведомственной территорией обеспечивает и контролирует деятельность муниципального учреждения по предоставлению муниципальной услуги.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является информация о фондах библиотек в виде библиографического описания документа с указанием его местонахождения.

2.3.2. Результатом предоставления муниципальной услуги в удаленном режиме является информация о фондах библиотек в виде библиографического описания документа с указанием его местонахождения путем предоставления доступа пользователей к электронному каталогу, ведущемуся на новые книги, поступающие в фонды библиотек ЦБС с 2002 г., к электронным картотекам статей ЦБС, базам данных, предназначенных для пользователей.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Сроки предоставления муниципальной услуги определяются в зависимости от используемого вида информирования в соответствии с условиями настоящего административного регламента:

2.4.1.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.4.1.2. Максимальный срок предоставления муниципальной услуги в режиме стационара, включая проведение всех необходимых административных процедур, не должен превышать 15 минут (не считая времени ожидания пользователя в очереди в случае, если автоматизированное рабочее место, предназначенное для оказания услуги, занято другим пользователем. Срок регистрации запроса не должен превышать 8 минут.

2.4.1.3. Срок предоставления результата муниципальной услуги в режиме удалённого доступа определяется временем поиска информации в справочно-поисковом аппарате и базах данных на официальном сайте ЦБС.

2.4.1.4. Общий максимальный срок предоставления муниципальной услуги с

момента регистрации запроса определяется временем самостоятельного поиска информации пользователем в справочно-поисковом аппарате и базах данных библиотек ЦБС.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги:

- Федеральный закон от 29.12.1994г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (опубликован в издании «Российская газета» от 17.01.1995г.);
- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994г. № 51-ФЗ (опубликован в издании «Российская газета» от 08.12.1994 г.);
- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая) от 18.12.2006г. № 230-ФЗ (опубликован в издании «Российская газета» от 22.12.2006г.);
- Закон Мурманской области «О культуре» от 04.05.2000г. №194-01-ЗМО (опубликован в «Мурманском вестнике» от 16.05.2000г.);
- Закон Мурманской области «О библиотечном деле в Мурманской области» от 21.11.1997г. №83-01-ЗМО (опубликован в «Мурманском вестнике» от 09.12.1997г.);
- Постановление Правительства Российской Федерации от 03.03.12г. №186 «О федеральной целевой программе «Культура России (2012-2018 годы)»;
- Устав учреждения;
- Иные нормативные правовые акты.

2.6. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги.

2.6.1. Граждане могут стать пользователями библиотек по предъявлении документов, удостоверяющих их личность, а несовершеннолетние в возрасте до 14 лет - документов, удостоверяющих личность их законных представителей (поручительство родителей или лиц, их заменяющих). Для получения доступа к муниципальной услуге (регистрации в качестве пользователя (читателя) библиотеки – записи в библиотеку) необходимо предъявить указанные документы.

2.7. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги либо приостановления предоставления муниципальной услуги.

2.7.1. В предоставлении муниципальной услуги в режиме стационара отказывается, если:

- представлен неполный комплект требуемых настоящим Регламентом документов и сведений;

- на официальном документе отсутствует хотя бы один из реквизитов, наличие которого, согласно законодательству Российской Федерации, является обязательным;

- пользователь причинил ущерб и (или) нарушил Правила пользования библиотеками ЦБС;

- завершение установленной законом процедуры ликвидации учреждения, оказывающего услугу, решение о которой принято учредителем;

- запрос противоречит нормам авторского права.

2.7.2. Пользователи, причинившие ущерб библиотеке, нарушившие Правила пользования библиотеками ЦБС могут быть лишены права на оказание библиотечных услуг в случае:

- неоднократных нарушений сроков возврата документов на абонемент, в т. ч. в читальном зале - на Абонемент выходного дня (АВД), Ночной абонемент (НА);
- порчи документов, инвентаря, оборудования и при отказе от возмещения ущерба;
- нарушения правил поведения в библиотеках ЦБС.

Пользователи, впервые нарушившие Правила пользования библиотеками, получают письменное предупреждение, в случае повторного нарушения они лишаются права пользования библиотеками ЦБС на 3 месяца, при последующих нарушениях на 6 месяцев. Пользователи извещаются об этом заказным письмом с уведомлением. Библиотекарь сообщает сведения о таких читателях во все библиотеки ЦБС и на последней странице читательского формуляра производятся соответствующие записи.

2.7.3. За причинение ущерба несовершеннолетними читателями ответственность за них несут законные представители.

2.7.4. Приостановление предоставления муниципальной услуги возможно в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством РФ, законодательством Мурманской области и (или) муниципальным правовым актом. Предоставление муниципальной услуги может быть приостановлено так же по следующим основаниям:

- временной нетрудоспособности по болезни единственного библиотечного работника структурного подразделения (всех библиотечных работников структурного подразделения);
- отпуска единственного библиотечного работника структурного подразделения;
- срок приостановления предоставления муниципальной услуги устанавливается в соответствии со временем, указанным в листке нетрудоспособности библиотечного работника (библиотечных работников), и графиком отпусков работников, утвержденным директором ЦБС.

2.7.5. В случае возникновения технических неполадок предоставление услуги приостанавливается до их ликвидации. В случае возникновения чрезвычайных и непредвиденных обстоятельств непреодолимой силы предоставление услуги приостанавливается до момента прекращения действия данных обстоятельств.

2.7.6. Основания для приостановления и отказа в предоставлении муниципальной услуги в удаленном режиме отсутствуют, за исключением случаев п. 2.7.5.

2.8. Требования к предоставлению муниципальной услуги на платной (бесплатной) основе.

2.8.1. Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

2.9. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.9.1. Помещение для оказания услуги оборудуется компьютером, печатающим и сканирующим устройствами, необходимой мебелью. Компьютеры обеспечиваются подключением к Интернету.

2.9.2. Помещения библиотек должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим и санитарно-гигиеническим требованиям. Помещения

библиотек оборудуются средствами пожаротушения и оказания первой медицинской помощи. Помещения должны быть комфортными для сотрудников и посетителей.

2.9.3. Визуальная информация размещается на информационных стендах и/или кафедрах выдачи в библиотеках. Зона информирования располагается в непосредственной близости от зоны ожидания и предоставления услуги и предназначена для ознакомления с информационными материалами.

2.9.4. Библиотека оборудуется вывеской с наименованием и режимом работы.

2.9.5. Зона для ожидания посетителей оборудуется стульями, место предоставления услуги оборудуется компьютерами, подключенными к сети Интернет, столами, стульями.

2.9.6. Кабинеты приема заявителей оборудуются табличками с указанием ФИО, часов приема должностного лица.

2.10. Консультирование и информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги.

2.10.1. Консультирование и информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги, осуществляется должностными лицами учреждения, ответственными за предоставление услуги, при личном обращении заявителя, по телефону, по почте, электронной почте.

2.10.2. При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица учреждения, ответственные за информирование, сообщают свою фамилию, должность, подробно и в вежливой (корректной) форме информируют и консультируют обратившихся об условиях и порядке предоставления муниципальной услуги, по интересующим их вопросам в пределах своей компетенции. Время разговора не должно превышать 15 минут. При невозможности должностного лица, ответственного за информирование, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован другому должностному лицу или обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.10.3. В случае если при устном обращении должностное лицо учреждения, ответственное за информирование, не может дать ответ самостоятельно, либо подготовка ответа требует продолжительного времени, с заявителем достигается договоренность о повторном звонке либо устном обращении.

2.10.4. При наличии письменного обращения заявителя даются письменные разъяснения в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения. Должностные лица учреждения, ответственные за информирование, квалифицированно готовят разъяснения в пределах установленных им полномочий. Обязательно должны быть указаны должность, фамилия, инициалы и номер телефона исполнителя. Ответ подписывается директором ЦБС, заместителями директора или уполномоченными им лицами и направляется письмом, электронной почтой, либо с использованием сети Интернет в зависимости от способа обращения заявителя за консультацией или способа доставки, указанного в письменном обращении заявителя.

2.11. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

Состав показателей доступности и качества предоставления муниципальной услуги подразделяется на две группы: количественные и качественные.

В группу количественных показателей доступности входят:

- время ожидания муниципальной услуги;
- график работы учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;
- место расположения учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

В число качественных показателей доступности предоставляемой услуги входят:

- достоверность информации о предоставляемой муниципальной услуге;
- простота и ясность изложения информационных документов.

В группу количественных показателей оценки качества предоставляемой муниципальной услуги входят:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- количество обоснованных жалоб.

К качественным показателям оценки качества относятся:

- культура обслуживания (вежливость);
- качество результатов работы должностных лиц учреждения.

Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги и их значения приведены в приложении № 2 к настоящему регламенту.

3. Административные процедуры

3.1. Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги.

3.1.1. Предоставление муниципальной услуги в режиме стационара (в учреждении) осуществляется специалистами библиотеки и включает в себя следующие процедуры:

- регистрация запроса о предоставлении муниципальной услуги в помещении библиотеки осуществляется в момент обращения, но не более 15 минут (обращение заявителя, прием и регистрация пользователя, оформление читательского формуляра (на основании документа, удостоверяющего личность) с личной подписью пользователя. Читательский формуляр является Договором присоединения. Ознакомление с Правилами пользования библиотеками ЦБС под личную роспись в формуляре, при необходимости с Положением о дополнительных (в т. ч. платных) услугах, предоставляемых библиотеками ЦБС и другими локальными актами, регламентирующими библиотечную деятельность, при необходимости получение пользователем рекомендаций по поиску информации в электронном каталоге, базах данных, предназначенных для пользователей;

- предоставление доступа к электронному каталогу, базам данных, предназначенным для пользователей (*Приложение №1. Блок-схема*).

3.1.2. Предоставление муниципальной услуги в удаленном режиме не требует административных процедур. Доступ к электронному каталогу ЦБС предоставляется на официальном сайте ЦБС библиотека-пзори.рф в разделе «Электронный каталог»,

к базам данных, предназначенным для пользователей, в разделе «Ресурсы».

3.2. Описание административных действий.

3.2.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги, является обращение заявителя в учреждение или к официальному сайту ЦБС.

3.2.2. В случае обращения заявителя в учреждение, если заявитель не зарегистрирован в качестве пользователя (читателя) соответствующего структурного подразделения, то производится его регистрация на кафедре выдачи читального зала путем оформления читательского формуляра (на основании документа, удостоверяющего личность) с личной подписью пользователя. Производится ознакомление заявителя с Правилами пользования библиотеками ЦБС под личную роспись в формуляре, при необходимости с Положением о дополнительных (в т. ч. платных) услугах, предоставляемых библиотеками ЦБС и другими локальными актами, регламентирующими библиотечную деятельность. Процедура приема запроса и регистрации заявителя в качестве пользователя библиотеки не должна превышать 15 минут, без учета времени, необходимого пользователю на ознакомление с локальными документами ЦБС, без учета времени ожидания в очереди на регистрацию. Время ожидания в очереди на регистрацию не может превышать 15 минут.

3.2.3 Зарегистрированный пользователь получает право на доступ к электронному каталогу, ведущемуся на новые книги, поступающие в фонды библиотек ЦБС с 2002 г., к электронным картотекам статей ЦБС, базам данных, предназначенных для пользователей, с автоматизированного рабочего места для пользователей в информационно-библиографическом отделе, Центре общественного доступа к социально значимой информации Центральной городской библиотеки.

3.2.4. Доступ к электронному каталогу, базам данных, предназначенным для пользователей, предоставляется пользователю с автоматизированного рабочего места в информационно-библиографическом отделе в читальном зале Центральной городской библиотеки, Центрах общественного доступа к социально значимой информации в библиотеках ЦБС.

3.2.5. Пользователь осуществляет поиск необходимой информации в электронном каталоге или базах данных самостоятельно либо с помощью библиотечного специалиста соответствующего структурного подразделения, оказывающего услугу.

3.2.6. Пользователь имеет право пользования автоматизированным рабочим местом не более 30 минут, если есть другие пользователи, ожидающие оказания аналогичной либо другой услуги с предоставлением автоматизированного рабочего места. Если других ожидающих пользователей нет, то пользователю предоставляется право пользования автоматизированным рабочим местом более длительное время по согласованию с библиотечным специалистом, оказывающим услугу. Ожидающие пользователи размещаются в читальном зале библиотеки.

3.2.7. Предоставление муниципальной услуги обеспечивают должностные лица (библиотечные специалисты) учреждения, предоставляющего муниципальную

услугу.

3.2.8. Срок выполнения административной процедуры определяется временем поиска информации в справочно-поисковом аппарате и базах данных муниципальных библиотек.

3.2.9. Результатом выполнения административной процедуры является предоставление заявителю информации о фондах библиотек в виде библиографического описания документа с указанием его местонахождения.

3.2.10. Предоставление муниципальной услуги в удаленном режиме не требует административных процедур, регистрация запроса о предоставлении муниципальной услуги не требуется.

3.2.11. Не предусматривается выполнение административных процедур в многофункциональных центрах.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента.

4.1. Контроль за исполнением административного регламента осуществляется в форме проверок. Проверки носят текущий, плановый и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителей). Мероприятия по контролю за предоставлением муниципальной услуги проводятся в форме плановых и внеплановых проверок. Плановые проверки проводятся в соответствии с планом основных мероприятий ОКиДМ на текущий календарный год.

4.2. Внеплановые проверки проводятся в случае поступления обращений с жалобами на нарушение требований настоящего регламента, а также прав и законных интересов заявителя в ОКиДМ, а также для проверки исполнения предписаний об устранении выявленных нарушений.

4.3. Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется ОКиДМ администрации г. Полярные Зори с подведомственной территорией.

4.4. Плановые и внеплановые проверки проводятся на основании распоряжения начальника ОКиДМ с указанием сроков проверки и ответственных лиц. Для проведения проверки ОКиДМ создает комиссию, по результатам составляется акт.

По результатам проведенных проверок, оформленных документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав Заявителей начальник ОКиДМ (лицо, его замещающее) дает указания по устранению выявленных нарушений полноты и качества предоставления муниципальной услуги и контролирует их исполнение.

Письменный мотивированный ответ о результатах проведенной по обращению проверки направляется в адрес инициировавших ее граждан, их объединений и организаций.

4.5. Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами МБУК ЦБС положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием решений ответственными должностными лицами осуществляется

директором МБУК ЦБС, руководителями структурных подразделений МБУК ЦБС, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

4.6. В случае выявления нарушений прав граждан в отношении виновных должностных лиц принимаются меры ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации. О принятых мерах в отношении виновных заявителю сообщается в письменной форме.

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

5.1. Заявители имеют право на обжалование решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц учреждения (далее - жалоба).

5.2. Предметом досудебного обжалования являются действия (бездействие) и решения, принятые должностными лицами учреждения в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего регламента, в том числе:

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, локальными правовыми актами учреждения для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приёме документов, предоставление которых предусмотрено муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 5) отказ 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, локальными правовыми актами учреждения;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, локальными правовыми актами учреждения;
- 7) отказ учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба подается на имя директора учреждения, на имя начальника отдела по культуре и делам молодёжи администрации города Полярные Зори с

подведомственной территорией или на имя заместителя главы муниципального образования, курирующего соответствующее направление деятельности. Жалоба подается в свободной форме и должна содержать:

- 1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- 2) 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;
- 3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;
- 4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, либо должностного лица учреждения. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

При подаче жалобы в электронной форме прилагаемые к жалобе документы могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с Российской Федерации.

5.4. Жалоба подается в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронной форме.

5.4.1. Прием жалоб в письменной форме осуществляется должностным лицом учреждения ответственным за делопроизводство. Жалоба в письменной форме может быть направлена по почте.

5.4.2. Жалоба может быть подана директору учреждения, начальнику отдела по культуре и делам молодежи администрации города Полярные Зори с подведомственной территорией, заместителю главы муниципального образования, курирующему соответствующее направление деятельности, при личном приеме заявителя. Запись заявителей проводится должностными лицами ответственными за делопроизводство, при личном обращении, при обращении по электронной почте или с использованием средств телефонной связи.

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.4.3. В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

- 1) официального сайта учреждения ([www. библиотека-пзори.рф](http://www.библиотека-пзори.рф));

- 2) официального сайта органов местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (www.pz-city.ru);
- 2) федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (www.gosuslugi.ru);
- 3) регионального портала государственных и муниципальных услуг (www.51.gosuslugi.ru).

5.5. Перечень оснований для отказа в удовлетворении жалобы, оставлении жалобы без ответа или без рассмотрения:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- в случае, если в жалобе (письменном обращении) не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается; если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;
- в случае, если текст жалобы не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;
- в случае получения жалобы (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 гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.
- в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- в случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;
- в случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

Кроме того, не подлежит удовлетворению жалоба, в ходе рассмотрения которой нарушения законодательства в действиях (бездействии) администрации города Полярные Зори, её должностных лиц и муниципальных служащих, подведомственных учреждений и их должностных лиц, предоставляющих муниципальные услуги (государственные услуги по переданным полномочиям), а также несоответствия законодательству принимаемых ими решений при предоставлении муниципальных услуг (государственных услуг по переданным полномочиям) не установлены.

5.6. Письменная жалоба (письменное обращение) рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, 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.

5.7. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- 1) удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, локальными актами учреждения, а также в иных формах;
- 2) отказ в удовлетворении жалобы.

5.8. 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.

5.9. 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 ч. 1 ст. 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение № 1
к Административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Предоставление доступа
к справочно-поисковому аппарату
библиотек, базам данных»

Блок-схема предоставления муниципальной услуги



↓

Просмотр библиографического описания

Приложение № 2
к Административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Предоставление доступа
к справочно-поисковому аппарату
библиотек, базам данных»

**ПОКАЗАТЕЛИ
ДОСТУПНОСТИ И КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

№ п/п	Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги	Нормативное значение показателя (%)
Показатели доступности предоставления муниципальной услуги		
	% пользователей, удовлетворенных графиком работы учреждения (за отчетный период)	80
	% пользователей, удовлетворенных местом расположения учреждения (за отчетный период)	80
	% пользователей, ожидавших в очереди при подаче документов не более 15 минут (за отчетный период)	100
	Правдивость (достоверность) информации о предоставляемой услуге	100
	Простота и ясность изложения информации (% пользователей, обратившихся за повторной консультацией, за отчетный период)	5
Показатели качества предоставления муниципальной услуги		
6.	Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги (% случаев предоставления муниципальной услуги в установленный срок (за отчетный период)	100
7.	Количество обоснованных жалоб (% от количества поступивших за отчетный период жалоб)	0
8.	% пользователей, удовлетворенных культурой обслуживания (вежливостью) сотрудников (за отчетный период)	90

9.	% пользователей, удовлетворенных качеством результатов труда сотрудников (за отчетный период)	100
----	---	-----