***Управление культуры города Кузнецка***

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ПРИКАЗ

от 14.06.2017 № 37 – ОД

**Об утверждении административного регламента управления культуры**

**города Кузнецка по предоставлению** **муниципальным бюджетным учреждением «Кузнецкая центральная городская библиотека им. А.Н. Радищева»**  **муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек»**

В целях реализации положений Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с изменениями и дополнениями) на территории города Кузнецка, в соответствии с постановлением администрации города Кузнецка от 11.08.2011 № 853 «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг администрацией города Кузнецка, иными органами местного самоуправления города Кузнецка», руководствуясь ст. 36 Устава города Кузнецка Пензенской области,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

 1. Утвердить административный регламент управления культуры города Кузнецка по предоставлению муниципальным бюджетным учреждением «Кузнецкая центральная городская библиотека им. А.Н. Радищева» муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек» в новой редакции согласно приложению.

2. Признать утратившими силу приказы управления культуры города Кузнецка:

- от 19.03.2012 № 30-ОД «Об утверждении административного регламента управления культуры города Кузнецка Пензенской области по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек»;

- от 18.10.2012 № 93-ОД «О внесении изменений в приказ управления культуры города Кузнецка от 19.03.2012 № 30-ОД «Об утверждении административного регламента управления культуры города Кузнецка Пензенской области по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-

поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек»;

- от 15.03.2013 № 26-ОД «О внесении изменений в приказ управления культуры города Кузнецка от19.03.2012 № 30-ОД «Об утверждении административного регламента управления культуры города Кузнецка Пензенской области по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек» (с изменениями от 18.10.2012)»;

- от 23.09.2013 № 80-ОД «О внесении изменений в приказ управления культуры города Кузнецка от 19.03.2012 № 30-ОД «Об утверждении административного регламента управления культуры города Кузнецка Пензенской области по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек»;

- от 30.12.2014 № 105-ОД «О внесении изменений в приказ управления культуры города Кузнецка от 19.03.2012 № 30-ОД «Об утверждении административного регламента управления культуры города Кузнецка Пензенской области по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек»;

- от 10.03.2015 № 18-ОД «О внесении изменений в приказ управления культуры города Кузнецка от 19.03.2012 № 30-ОД «Об утверждении административного регламента управления культуры города Кузнецка Пензенской области по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек»;

- от 29.06.2016 № 57-ОД «О внесении изменений в приказ управления культуры города Кузнецка 19.03.2012 № 30-ОД «Об утверждении административного регламента управления культуры города Кузнецка Пензенской области по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек».

 3. Настоящий приказ вступает в силу с момента подписания.

4. Настоящий приказ подлежит официальному опубликованию.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник управления И.А. Часовская

Приложение

Утвержден

приказом управления культуры

города Кузнецка

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_

Административный регламент

управления культуры города Кузнецка по предоставлению муниципальным бюджетным учреждением «Кузнецкая центральная городская библиотека им. А.Н. Радищева» муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек»

В настоящем регламенте используются следующие термины:

Справочно-поисковый аппарат (далее - СПА) – совокупность информационных массивов, содержащих данные об адресах хранения в информационно-поисковой системе документов с определенными поисковыми образами документа (ГОСТ 7.73 – 96 «Поиск и распределение информации. Термины и определения» п. 3.1.5).

База данных – набор данных, который достаточен для установления цели и предоставлен на машинном носителе в виде, позволяющем осуществить автоматизированную переработку содержащейся в нем информации (ГОСТ 7.73 – 96 «Поиск и распределение информации. Термины и определения» п.3.3.1).

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование требований регламента | Содержание требований регламента |
| Наименование услуги | Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек. |
| Общие положения |
| Предмет регулирования административного регламента | Предметом регулирования настоящего регламента является предоставление муниципальной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек. |
| Описание заявителей, а также физических и юридических лиц, имеющих право в соответствии с законодательством Российской Федерации, законодательством Пензенской области, муниципальными нормативными правовыми актами выступать от их имени при взаимодействии с соответствующим органом местного самоуправления города Кузнецка при предоставлении муниципальной услуги | Получателями муниципальной услуги являются:* физические и юридические лица, их уполномоченные представители (далее - заявители);
* органы государственной власти и местного самоуправления.

 |
| Информация о местах нахождения и графике работы разработчика административного регламента и учреждений, предоставляющих муниципальную услугу |  Разработчик административного регламента: управление культуры города Кузнецка - Пензенская область, город Кузнецк, ул. Ленина, д. 191, график работы: понедельник-пятница, с 9 до 18 часов, перерыв на обед с 13.00 до 14.00, выходные дни: суббота, воскресенье.  Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу: муниципальное бюджетное учреждение «Кузнецкая центральная городская библиотека им. А.Н. Радищева» (далее – МБУ «Кузнецкая ЦГБ им. А.Н.Радищева»):* Пензенская область, г. Кузнецк, ул. Кирова, 100, МБУ «Кузнецкая ЦГБ им. А.Н. Радищева». График работы: понедельник-пятница с 11 до 19 часов, воскресенье – с 9 до 17 часов, выходной день: суббота.
* Пензенская область, г. Кузнецк, ул. Октябрьская, 62 «а», Детская библиотека МБУ «Кузнецкая ЦГБ им. А.Н.Радищева». График работы: понедельник-пятница, с 10 до 18 часов, воскресенье – с 9 до 17 часов, выходной день: суббота.
* Пензенская область, г. Кузнецк, ул. 354 Стрелковой дивизии, 15,Филиал № 5 МБУ «Кузнецкая ЦГБ им. А.Н.Радищева». График работы: понедельник-пятница с 11 до 19 часов, воскресенье – с 9 до 17 часов, выходной день: суббота.
* Пензенская область, г. Кузнецк, ул. Белинского, 150,Филиал № 8 МБУ «Кузнецкая ЦГБ им. А.Н. Радищева». График работы: понедельник-пятница с 11 до 19 часов, воскресенье – с 9 до 17 часов, выходной день: суббота.
* Пензенская область, г. Кузнецк, ул. 60 лет ВЛКСМ,6, Филиал № 9 МБУ «Кузнецкая ЦГБ им. А.Н. Радищева». График работы: понедельник-пятница с 11 до 19 часов, воскресенье – с 9 до 17 часов, выходной день: суббота.
* Пензенская область, г. Кузнецк, ул. Ленина, 234 «б», Филиал № 10 МБУ «Кузнецкая ЦГБ им. А.Н. Радищева». График работы: понедельник-пятница, с 10 до 18 часов, воскресенье – с 9 до 17 часов, выходной день: суббота.
 |
| Справочные телефоны и адреса электронной почты разработчика административного регламента и учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги |  Разработчик административного регламента: управление культуры города Кузнецка:телефон начальника управления культуры города Кузнецка: (884157) 3-31-25;телефон специалистов управления культуры города Кузнецка: (884157) 2-56 -10;(e-mail: muzentr@sura.ru). Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу: муниципальное бюджетное учреждение «Кузнецкая центральная городская библиотека им. А.Н. Радищева» (далее – МБУ «Кузнецкая ЦГБ им. А.Н.Радищева»): 8 (84157) 3-10-82; (e-mail: kuzpushk58@yandex.ru)В состав МБУ «Кузнецкая ЦГБ им. А.Н. Радищева» входят без права образования юридического лица следующие структурные подразделения: - Детская библиотека МБУ «Кузнецкая ЦГБ им. А.Н. Радищева»:8 (84157) 3-51-69;(e-mail: kuz.db@yandex.ru)- Филиал № 5 МБУ «Кузнецкая ЦГБ им. А.Н. Радищева»»:8 (84157) 7-49-79;(e-mail: kuzpushk.fil5@yandex.ru)- Филиал № 8 МБУ «Кузнецкая ЦГБ им. А.Н. Радищева»:8 (84157) 3-23-37;(e-mail: kuzpushk.fil8@yandex.ru)- Филиал № 9 МБУ «Кузнецкая ЦГБ им. А.Н. Радищева»:8 (84157) 7-00-63;(e-mail: kuzpushk.fil9@yandex.ru)- Филиал № 10 МБУ «Кузнецкая ЦГБ им. А.Н. Радищева»: 8 (84157) 3-36-41;(e-mail: kuzfilial-10@yandex.ru)  |
| Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления соответствующей муниципальной услуги, сведений о ходе ее предоставления | Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги можно получить в управлении культуры города Кузнецка, МБУ «Кузнецкая ЦГБ им. А.Н.Радищева».Адрес официального сайта администрации города Кузнецка в сети «Интернет», содержащего информацию о получении муниципальной услуги: [www.gorodkuzneck.ru](http://www.gorodkuzneck.ru).Адрес официального сайта управления культуры города Кузнецка в сети «Интернет», содержащего информацию о получении муниципальной услуги: <http://kuz-kultura.ru/>Адрес официального сайта МБУ «Кузнецкая ЦГБ им. А.Н.Радищева» <http://kuznt.liblermont.ru/>Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляется заявителям:* на сайте учреждения;
* на информационных стендах по фактическому адресу учреждения;
* по телефонам учреждений;
* при личном обращении заявителя в учреждение;
* в письменном виде (в ответ на письменное обращение или обращение, поступившее по электронным каналам связи).

На сайте учреждения размещается следующая информация:* информация о порядке предоставления муниципальной услуги;
* нормативные правовые акты, непосредственно регулирующие предоставление муниципальной услуги;
* текст настоящего регламента с приложениями;
* местонахождение и режим работы учреждения.

На информационных стендах размещается следующая информация:* режим работы учреждения;
* справочные телефоны учреждения, адрес их электронной почты;
* перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление муниципальной услуги;
* порядок и сроки предоставления муниципальной услуги.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты учреждения подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, в которое позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо. |
| Стандарт предоставления муниципальной услуги |
| Наименование услуги | Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек. |
| Наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу  | МБУ «Кузнецкая ЦГБ им. А.Н.Радищева». |
| Результат предоставления муниципальной услуги | Результатом предоставления муниципальной услуги является свободный и равный доступ получателей муниципальной услуги к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек, получение справочной, библиографической и фактографической информации, предоставляемой библиотеками при непосредственном их посещении, а также в свободном доступе в электронных каталогах и базах данных библиотек. При письменном обращении (в том числе, переданном по электронным каналам связи) за предоставлением муниципальной услуги юридическим фактом, которым заканчивается предоставление муниципальной услуги, является ответ на письменное обращение или обращение в форме электронного документа с указанием в нем необходимой информации. При личном обращении за предоставлением муниципальной услуги юридическим фактом, которым заканчивается предоставление муниципальной услуги, является предоставление доступа получателей муниципальной услуги к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек.  |
| Срок предоставления муниципальной услуги |  Муниципальная услуга предоставляется круглогодично. При наличии очереди на доступ к базам данных (в том числе к СПА в электронном виде) в помещениях учреждения непрерывное время пользования базами данных для получателя муниципальной услуги ограничивается до 40 минут. Максимальное время консультирования специалистами учреждения получателей муниципальной услуги по использованию СПА, баз данных – 6мин. Предоставление доступа к базам данных осуществляется в течение 10 минут с момента обращения получателя муниципальной услуги. Максимальный срок предоставления муниципальной услуги в случае письменного обращения Заявителя не должен превышать 30 дней со дня регистрации письменного обращения в порядке, установленном действующим законодательством.Срок предоставления муниципальной услуги по письменному запросу, направленному через официальный Интернет-сайт администрации города Кузнецка (раздел интернет-приемная), официальный сайт управления культуры составляет 5 рабочих дней со дня поступления запроса.  |
| Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги | Регистрация запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в день поступления запроса. |
| Правовые основания для предоставления муниципальной услуги | Правовым основанием для предоставления муниципальной услуги является факт обращения заявителей в управление культуры города Кузнецка, МБУ «Кузнецкая ЦГБ им. А.Н.Радищева» в соответствии с:* Конституцией Российской Федерации;
* Гражданским кодексом Российской Федерации;
* Федеральным законом Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей»
* Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
* Федеральным законом от 9 октября 1992 г. N 3612-I «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
* Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
* Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
* Федеральным законом от 27.07.2006 N 149-ФЗ (ред. от 07.06.2013) «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
* Постановлением администрации города Кузнецка от 11.08.2011 № 853 «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг администрацией города Кузнецка, иными органами местного самоуправления города Кузнецка»;
* Решением Собрания представителей города Кузнецка от 24.08.2006 № 166-37/4 «Об утверждении Положения об организации библиотечного обслуживания населения в городе Кузнецке».
* Уставом МБУ «Кузнецкая ЦГБ им. А.Н.Радищева»;
* Правилами пользования муниципальными библиотеками Муниципального бюджетного учреждения «Кузнецкая центральная городская библиотека им. А.Н.Радищева».
 |
| Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными актами или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги | Основанием для получения муниципальной услуги является обращение получателя услуги с информационным запросом при посещении библиотеки, а также на сайт МБУ «Кузнецкая ЦГБ им. А.Н.Радищева» или по адресам электронной почты структурных подразделений, указанным в настоящем административном регламенте.Предоставление каких-либо документов для получения муниципальной услуги через Интернет-сайты библиотек не требуется.Муниципальная услуга в помещениях библиотек предоставляется при условии регистрации в качестве пользователя на основании документа, удостоверяющего личность получателя, либо документ, удостоверяющий личность законного представителя (при его непосредственном присутствии), если возраст получателя не достиг 14 лет. |
| Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов | Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют. |
| Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги | Основания для отказа в предоставлении доступа к СПА и БД, размещенным на сайте библиотеки, отсутствуют. Возможна приостановка доступа в связи с техническими неполадками на серверном оборудовании и (или) техническими проблемами информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».Заявителю может быть отказано в предоставлении услуги:При личном приеме заявителя сотрудником (при устном обращении заявителя) в случае:* нецензурного, либо оскорбительного обращения с сотрудником, угрозы жизни и здоровью и имуществу сотрудника, а также членов его семьи;
* при отсутствии регистрации заявителя в качестве пользователя библиотеки;
* утери или порчи документов из фонда учреждения;
* нарушения сроков возврата документов учреждения;
* нарушения правил пользования учреждением.

Факты утери или порчи документов из фонда учреждения, нарушения сроков возврата документов библиотеки, нарушений получателем услуги правил пользования учреждения подтверждаются актом о нарушении, составленным в порядке и действующим в течение срока, установленного правилами пользования учреждения.При обращении заявителя в письменной форме либо в форме электронного документа, несоответствие обращения следующим требованиям: * в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника, а также членов его семьи;
* текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, в течение 7 дней с момента поступления обращения (регистрации) в учреждение;
* в письменном обращении заявителя содержится запрос информации, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в нем не приводятся новые доводы и обстоятельства. В данном случае руководитель или заместитель руководителя учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение;
* запрашиваемая информация содержит персональные данные других граждан;
* ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну;
* технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с сетью «Интернет».

В случае если причины, по которым было отказано в предоставлении муниципальной услуги, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение для предоставления муниципальной услуги. |
| Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги | Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно. |
| Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги | Максимальное время ожидания в очереди при подаче документов в целях получения услуги в помещении учреждения не должно превышать 10 минут, при получении результата предоставления услуги в помещении учреждения - 40 минут.Максимальный срок предоставления услуги при письменном информировании не должен превышать 5 календарных дней со дня регистрации письменного заявления. |
| Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги | Услуга предоставляется в помещениях учреждения, специально оборудованных персональными компьютерами, обеспечивающими доступ к оцифрованным изданиям, сети «Интернет», печатающим устройством, стульями (креслами) и столами.В помещении, в котором осуществляется прием заявителей, предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды посетителей.Помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам и правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации.Помещения оборудуются:* противопожарной системой и средствами пожаротушения;
* системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
* системой охраны.
 |
| Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги | Показателями доступности предоставлениямуниципальной услуги являются: * своевременность и оперативность предоставления муниципальной услуги;
* удобный график работы учреждения, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;
* удобное территориальное расположение учреждения, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.

Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются: * соблюдение сроков предоставления муниципальнойуслуги, установленных настоящим регламентом;
* отсутствие жалоб на действия (бездействие), решения, принятые сотрудниками, участвующими в предоставлении муниципальной услуги;
* соблюдение требований комфортности к местам предоставления муниципальной услуги.
 |
| Требования к обеспечению доступности мест предоставления муниципальной услуги для инвалидов | Предоставление муниципальной услуги осуществляется в отдельных специально оборудованных помещениях, обеспечивающих беспрепятственный доступ инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников).Помещения для предоставления муниципальной услуги размещаются на нижних этажах зданий, оборудованных отдельным входом, или отдельно стоящих зданиях. На территории, прилегающей к учреждению, участвующему в предоставлении муниципальной услуги, оборудуются бесплатные места для парковки автотранспортных средств с выделением не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов (указанные места для парковки не должны занимать иные транспортные средства).Вход и выход из помещения для предоставления муниципальной услуги оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.Вход и выход из помещения для предоставления муниципальной услуги оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания.Специалисты учреждения, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, оказывают помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами. |
| Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения |
| Юридические факты, являющиеся основанием для начала административного действия | Основанием для начала административного действия является обращение заявителя в МБУ «Кузнецкая ЦГБ им. А.Н.Радищева». |
| Сведения о должностных лицах, ответственных за выполнение административного действия. | - директор МБУ «Кузнецкая ЦГБ им. А.Н.Радищева», - специалисты МБУ «Кузнецкая ЦГБ им. А.Н.Радищева». |
| Содержание административных процедур, продолжительность и (или) максимальный срок его выполнения | Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:* обращение получателя муниципальной услуги

 в МБУ «Кузнецкая ЦГБ им. А.Н.Радищева»;* регистрацию (перерегистрацию) получателя муниципальной услуги в соответствии с Положением об организации учета облуживания пользователей в МБУ «Кузнецкая ЦГБ им. А.Н.Радищева»;
* консультирование специалистом учреждения получателя муниципальной услуги по использованию СПА, баз данных, методике самостоятельного поиска документов;
* предоставление получателю муниципальной услуги доступа к СПА, базам данных в помещении учреждения.

С целью обеспечения предоставления муниципальной услуги, учреждение размещает на своем официальном сайте справочно-поисковый аппарат учреждения, базы данных. Предоставление информации, размещенной на официальном сайте учреждения, осуществляется в круглосуточном режиме.Ответственными за предоставление муниципальной услуги являются специалисты учреждения.Сроки прохождения отдельных процедур:* время регистрации одного получателя муниципальной услуги составляет 10 минут, перерегистрации – 5 минут, перерегистрация осуществляется один раз в год;
* максимальное время консультирования специалистом учреждения получателя муниципальной услуги по использованию СПА, баз данных, методике самостоятельного поиска документов - 6 минут.

Регистрация (перерегистрация) получателя муниципальной услуги предусматривает:* прием документов, установление личности получателя муниципальной услуги;
* установление наличия (отсутствия) оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги в помещении учреждения;
* заполнение читательского формуляра и карточки регистрации читателя.

Консультирование получателя муниципальной услуги.Основанием для начала исполнения данной процедуры является личный прием заявителя специалистом (при устном обращении заявителя).При устном обращении заявителя в учреждение специалист принимает заявителя лично.Предоставление доступа к электронным базам данных в помещениях учреждения включает в себя (в случае если учреждения не являются правообладателями баз данных):* авторизацию получателя муниципальной услуги для доступа к базам данных;
* занесение специалистом учреждения сведений о получателе муниципальной услуги в соответствующую базу данных;
* предоставление пароля получателю муниципальной услуги для доступа к базе данных;
* консультирование по методике эффективного поиска информации;
* пользование получателем муниципальной услуги базой данных в течение установленного времени.

При необходимости получения пользователем копий электронных документов специалист учреждения предоставляет их пользователю в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Положением о платных услугах учреждения.Результатом административной процедуры является получение пользователем доступа к СПА и базам данных в учреждении. |
| Предоставление муниципальной услуги в электронном виде. | Муниципальная услуга в электронном виде через портал [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) не предоставляется. |
| **Формы контроля за исполнением административного регламента** |
| Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений ответственными лицами | Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных настоящим регламентом, и принятием решений сотрудником учреждения осуществляется руководителем МБУ «Кузнецкая ЦГБ им. А.Н.Радищева». Специалисты, осуществляющие предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за ее предоставление. Ответственность специалиста учреждения закрепляется его должностной инструкцией в соответствии с требованиями законодательства. Текущий контроль осуществляется путем проверки своевременности, полноты и качества выполнения процедур настоящего административного регламента. |
| 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 | Контроль за исполнением настоящего регламента по предоставлению муниципальной услуги осуществляется путем проведения:* плановых проверок соблюдения и исполнения должностными лицами положений настоящего регламента, иных документов, регламентирующих деятельность по предоставлению услуги;
* внеплановых проверок соблюдения и исполнения должностными лицами положений настоящего регламента, осуществляемых по обращениям физических и юридических лиц, по поручениям Главы администрации города Кузнецка на основании иных документов и сведений, указывающих на нарушения настоящего регламента.

В ходе плановых и внеплановых проверок должностными лицами учреждения проверяется: * знание ответственными лицами учреждений требований настоящего административного регламента, нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению соответствующей услуги;
* устранение нарушений и недостатков, выявленных в ходе предыдущих проверок.
 |
| Основания и порядок привлечения к ответственности должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги | Должностные лица, осуществляющие выполнение административных процедур, предусмотренных настоящим административным регламентом, несут ответственность за соблюдение сроков и порядка рассмотрения заявления о предоставлении муниципальнойуслуги.Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях.В случае выявления нарушений прав заявителей действиями должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. |
| **Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих** |
| Информация для заявителей об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги | Заявитель может обратиться с жалобой на решение или действие (бездействие), принятое на основании настоящего Регламента, в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме к руководителю учреждения либо начальнику управления культуры города Кузнецка по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, а также может обратиться с устной жалобой во время личного приема руководителя учреждения либо начальника управления культуры города Кузнецка.  При обращении с устной жалобой к начальнику учреждения ответ дается в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.  В жалобе указывается: * наименование органа, в который направляется обращение, фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица либо должность соответствующего лица;
* фамилия, имя, отчество получателя услуги;
* почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, номер телефона, при возможности адрес электронной почты получателя услуги;
* суть обращения;
* личная подпись заявителя (его уполномоченного представителя) и дата.

Жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений. Обращения граждан, содержащие обжалование решений, действий (бездействий) конкретных должностных лиц, не могут направляться этим должностным лицам для рассмотрения и (или) ответа. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение о применении мер ответственности к лицу, допустившему нарушения. Жалобы граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в жалобах вопросов. Если в ходе рассмотрения жалоба признана необоснованной, гражданину направляется сообщение о результате рассмотрения жалобы с указанием причин, почему она признана необоснованной.  |
| Предмет досудебного (внесудебного) обжалования | Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются:  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 для предоставления муниципальной услуги; 4) отказ в приеме документов у заявителя, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, 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;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;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. |
| Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы  | Основаниями для отказа в рассмотрении жалобы являются: * отсутствие указания на фамилию и почтового адреса (адреса электронной почты) гражданина, направившего жалобу, по которому должен быть направлен ответ;
* жалоба содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи;
* текст жалобы не поддается прочтению;
* в жалобе содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми в учреждение жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

В случае оставления жалобы без ответа по существу поставленных в нем вопросов гражданину, направившему жалобу, сообщается о причинах отказа в рассмотрении жалобы либо о переадресации жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.  |
| Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования | Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования являются письменные жалобы заявителей в МБУ «Кузнецкая ЦГБ им. А.Н.Радищева», управление культуры города Кузнецка.  |
| Права заявителя на получение информации и документов, необходимых для составления и обоснования жалобы | Заявители имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы. Специалисты обязаны предоставить заявителю возможность ознакомления с документами и материалами, непосредственно затрагивающими его права и свободы, если не имеется установленных законодательством ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах, материалах. |
| Вышестоящие органы и должностные лица, которым может быть адресована жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке | Жалоба может быть адресована заявителем: - директору МБУ «Кузнецкая ЦГБ им. А.Н. Радищева»; - начальнику управления культуры города Кузнецка.  Жалоба может быть направлена по почте, в электронном виде с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта управления культуры города Кузнецка, официального сайта МБУ «Кузнецкая ЦГБ им.А.Н.Радищева», а также может быть принята при личном приеме заявителя у директора МБУ «Кузнецкая ЦГБ им.А.Н.Радищева» или замещающего его лица в письменной форме на бумажном носителе.  |
| Сроки рассмотрения жалобы |  Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня поступления и рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня регистрации. Срок рассмотрения жалобы может быть продлен, но не более чем на 30 дней, о чем сообщается заявителю, подавшему жалобу, с указанием причин продления. |
| Результат рассмотрения жалобы | По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:- удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено настоящим Административным регламентом, нормативными правовыми актами Пензенской области, муниципальными правовыми актами города Кузнецка для предоставления муниципальной услуги, а также в иных формах;- отказ в удовлетворении жалобы.Результатом рассмотрения жалобы является направление заявителю мотивированного ответа в форме электронного документа по адресу электронной почты или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе, в пределах сроков, указанных в строке «Сроки рассмотрения жалобы» раздела «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих» настоящего Административного регламента.  В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления имеющиеся материалы незамедлительно направляются в органы прокуратуры. |

Начальник управления культуры

города Кузнецка И.А. Часовская

Приложение № 1
к [административному регламенту](#sub_1000)

управления культуры города Кузнецка
по предоставлению

 МБУ «Кузнецкая ЦГБ им. А.Н. Радищева»

 муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату

и базам данных муниципальных библиотек»

# Блок-схема по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек»

 Обращение получателя муниципальной услуги

в МБУ «Кузнецкая ЦГБ им. А.Н.Радищева»

Обращение зарегистрированного

в библиотеке получателя муниципальной услуги

Обращение незарегистрированного

в библиотеке получателя муниципальной услуги

Регистрация (перерегистрация) получателя муниципальной услуги в соответствии с Положением об организации учета облуживания пользователей в МБУ «Кузнецкая ЦГБ им. А.Н.Радищева»

Консультирование специалистом учреждения получателя муниципальной услуги по использованию справочно-поискового аппарата (СПА), баз данных (БД), методике самостоятельного поиска документов

Предоставление получателю муниципальной услуги доступа к СПА

Авторизация получателя муниципальной услуги для доступа к БД

Занесение специалистом учреждения сведений о получателе муниципальной услуги в соответствующую БД

Предоставление пароля получателю муниципальной услуги для доступа к БД

Консультирование по методике эффективного поиска информации

Пользование получателем муниципальной услуги БД в течение установленного времени

Предоставление получателю муниципальной услуги доступа к БД

Начальник управления культуры

города Кузнецка И.А. Часовская