



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА НИЖНИЙ ТАГИЛ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 13.12.2017 № 3062-ПА

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

В целях приведения правовых актов в соответствие с действующим законодательством Российской Федерации, руководствуясь Порядком разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг, проведения экспертизы административных регламентов предоставления муниципальных услуг, утвержденным постановлением Администрации города Нижний Тагил от 30.06.2011 № 1315 (с изменениями, внесенными постановлениями Администрации города Нижний Тагил от 02.08.2012 № 1687, от 07.04.2014 № 677-ПА), Уставом города Нижний Тагил,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (Приложение).

2. Опубликовать данное постановление в газете «Тагильский рабочий» и разместить на официальном сайте города Нижний Тагил.

Глава города

С.К. Носов

Приложение
УТВЕРЖДЕН
постановлением
Администрации города
от 13.12.2017 № 3062-ПА

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа
к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»**

Раздел 1. Общие положения

Предмет регулирования Регламента

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее – Регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги. Административный регламент определяет порядок, сроки и последовательность административных процедур (административных действий) при предоставлении муниципальной услуги.

2. В Регламенте используются следующие понятия и термины:

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

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

Круг заявителей

3. Заявителями на предоставление муниципальной услуги (получателями муниципальной услуги) являются любые физические и юридические лица.

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

4. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется:

1) Управлением культуры Администрации города Нижний Тагил (далее – Управление культуры):

- в форме личного консультирования специалистами, ответственными за предоставление информации о муниципальной услуге, по адресу: 622001, Свердловская область, город Нижний Тагил, улица Горошникова, 56.

График приема специалистов, ответственных за предоставление информации о муниципальной услуге: пятница с 09-00 до 11-00 часов;

- при обращении по телефону (3435) 41-97-04;

- при обращении по электронной почте на адрес: upr_kult3@ntagil.org, в форме ответа на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;

- по адресу официального сайта Администрации города Нижний Тагил <http://ntagil.org> (раздел «Культура»).

2) Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Центральная городская библиотека» (далее - МБУК «ЦГБ»):

- в форме личного консультирования специалистами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, по адресу: 622034, Свердловская область, город Нижний Тагил, проспект Строителей, дом 1А или по адресам обособленных подразделений, указанных в Приложении № 1 к настоящему Регламенту;

- на информационных стендах, расположенных в месте нахождения МБУК «ЦГБ» и библиотек - обособленных подразделений;

- при обращении по телефону (3435) 41-28-89;

- при обращении по электронной почте на адрес cgb@tagilib.ru, в форме ответа на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя.

- по адресу официального сайта МБУК «ЦГБ»: [wwwHYPERLINK "http://www.tagilib.ru/"](http://www.tagilib.ru/).HYPERLINK ["http://www.tagilib.ru/"tagilibHYPERLINK "http://www.tagilib.ru/"](http://www.tagilib.ru/tagilib).HYPERLINK ["http://www.tagilib.ru/"](http://www.tagilib.ru/)ru.

Сотрудники, ответственные за предоставление муниципальной услуги и информирование о ее предоставлении, а также режим их работы утверждаются приказом директора МБУК «ЦГБ»;

3) на официальных сайтах в сети Интернет:

- Администрации города Нижний Тагил - [wwwHYPERLINK "http://www.ntagil.org/"](http://www.ntagil.org/).HYPERLINK ["http://www.ntagil.org/"ntagilHYPERLINK "http://www.ntagil.org/"](http://www.ntagil.org/ntagil).HYPERLINK ["http://www.ntagil.org/"org](http://www.ntagil.org/org);

- Федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» - [wwwHYPERLINK "http://www.gosuslugi.ru/"](http://www.gosuslugi.ru/).HYPERLINK ["http://www.gosuslugi.ru/"gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru/gosuslugi.ru) (далее - Портал).

5. Информирование ответственными лицами осуществляется по следующим вопросам:

1) о порядке предоставления муниципальной услуги;

2) сведения о месте нахождения и контактных телефонах, режиме работы структурных и обособленных подразделений МБУК «ЦГБ», предоставляющих муниципальную услугу;

3) об адресах официальных сайтов Администрации города Нижний Тагил и МБУК «ЦГБ», предоставляющего муниципальную услугу, федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

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

5) о графике приема специалистов, ответственных за предоставление информации о муниципальной услуге;

6) о предъявлении необходимых документов для получения муниципальной услуги непосредственно в библиотеке;

7) о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

6. Время получения ответа при устном консультировании (на личном приеме

или по телефону) не должно превышать 15 минут.

При письменном обращении ответ направляется в адрес заявителя почтой в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации обращения.

При консультировании по электронной почте ответ на обращение направляется на электронный адрес заявителя в срок, не превышающий 15 дней с момента поступления обращения (запроса).

7. При изменении информации, регламентирующей предоставление муниципальной услуги, осуществляется ее периодическое обновление. Внесение изменений на соответствующих сайтах, а также на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги осуществляется не позднее десяти рабочих дней, следующих за днем изменения сведений.

Раздел 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги

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

Наименование муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу

9. Предоставление муниципальной услуги осуществляет Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная городская библиотека».

Описание результата предоставления муниципальной услуги

10. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

1) обеспечение доступа получателя услуги к СПА и БД библиотек, получение справочной, библиографической и фактографической информации, предоставляемой библиотеками при непосредственном их посещении, а также в свободном доступе в сети Интернет в электронных каталогах и базах данных;

2) мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Срок предоставления муниципальной услуги

11. Предоставление доступа к электронным СПА и БД библиотек производится в сроки, зависящие от скорости Интернет на оборудовании заявителя услуги, которые могут варьироваться в зависимости от загруженности серверного оборудования и оперативной памяти при пользовании библиотечными компьютерами. Загрузка электронных каталогов или БД может осуществляться в течение 1-3 минуты.

12. Срок предоставления муниципальной услуги, включая проведение всех необходимых административных процедур, не должен превышать 60 минут с момента получения специалистом, ответственным за предоставление услуги, соответствующего обращения от пользователя, оформленного в соответствии с требованиями настоящего Регламента. Срок предоставления услуги может быть продлен в случае необходимости (в зависимости от объема запрашиваемой пользователем информации, степени сложности библиографического поиска).

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

13. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными актами:

1) Конституция Российской Федерации (Официальный текст Конституции

Российской Федерации с внесенными в нее поправками от 30.12.2008 опубликован в изданиях «Российская газета», № 7, 21.01.2009, «Собрание законодательства РФ», 26.01.2009, № 4, ст. 445, «Парламентская газета», № 4, 23-29.01.2009);

2) «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая)» от 30.11.1994 № 51-ФЗ («Российская газета», № 238-239; 08.12.1994);

3) Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» («Российская газета», № 8, 16.07.1996);

4) Федеральный закон от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» («Российская газета», № 248, 17.11.1992);

5) Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» («Российская газета», № 11-12, 17.01.1995);

6) Федеральный закон от 25.07.2002 № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности» («Российская газета» от 30.07.2002 № 138-139);

7) Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», № 95, 05.05.2006);

8) Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» («Российская газета», № 165, 29.07.2006);

9) Федеральный закон от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» («Российская газета», № 266, 30.12.2008);

10) Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» («Российская газета», № 25, 13.02.2009);

11) Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», № 168, 30.07.2010);

12) Федеральный закон от 01.12.2014 № 419 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»;

13) распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме» («Российская газета», № 93, 29.04.2011);

14) Закон Свердловской области от 21.04.1997 № 25-ОЗ «О библиотеках и библиотечных фондах в Свердловской области» («Областная газета», № 63, 29.04.1997);

15) Устав МБУК «ЦГБ»;

16) Правила пользования МБУК «ЦГБ».

Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих предоставлению заявителем

14. Для получения муниципальной услуги в электронном виде в сети Интернет

от заявителя не требуется предоставление каких-либо документов.

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

16. Предоставление доступа к электронным СПА и БД непосредственно в помещениях МБУК «ЦГБ» осуществляется при предъявлении читательского билета или документа, удостоверяющего личность.

Читательский билет выдается в соответствии с порядком записи в библиотеку, установленным Правилами пользования МБУК «ЦГБ».

Запись в МБУК «ЦГБ» осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт или документ, его заменяющий), несовершеннолетних в возрасте до 14 лет – при личном предъявлении законными представителями документа, удостоверяющего их личность (паспорт или документ, его заменяющий).

Запись несовершеннолетних может производиться при заполнении поручительства родителями или лицами, их заменяющими.

17. Должностные лица не вправе требовать от заявителя предоставления документов, не указанных в пункте 16 настоящего Регламента, и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными актами, указанными в пункте 13 настоящего Регламента.

Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления услуги, которые находятся в распоряжении органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги

18. Для получения муниципальной услуги от заявителей не требуется предоставление документов (бланков, форм обращений и иных), которые находятся в распоряжении органов местного самоуправления и иных органов.

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

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

Перечень оснований для отказа (приостановления) в предоставлении муниципальной услуги

20. Основанием для отказа (приостановления) в предоставлении муниципальной услуги являются:

- 1) отсутствие запрашиваемой информации в базе данных библиотеки;
- 2) запрашиваемый заявителем вид информирования не предусмотрен настоящей услугой;
- 3) текст электронного обращения не поддается прочтению;
- 4) технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с сетью Интернет;
- 5) несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;
- 6) нарушение заявителем правил пользования МБУК «ЦГБ»;
- 7) обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;

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

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

21. Муниципальная услуга предоставляется заявителю бесплатно.

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

22. Максимальный срок ожидания в очереди при личном обращении в МБУК «ЦГБ» при подаче запроса на получение муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронном виде

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

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

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

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

4) на Интернет-сайте МБУК «ЦГБ» www.tagilib.e-tagil.ru;

Запрос регистрируется автоматизированной системой не более 1 минуты.

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

24. МБУК «ЦГБ» обеспечивает условия доступности для беспрепятственного доступа инвалидов в здание и помещения, в котором предоставляется муниципальная услуга, и получения муниципальной услуги в соответствии с требованиями, установленными Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», и другими законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Свердловской области.

25. Если здание и помещения, в котором предоставляется услуга, не приспособлены или не полностью приспособлены для потребностей инвалидов, инвалидам предоставляется помощь в преодолении барьеров.

26. Помещения МБУК «ЦГБ» должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

27. Муниципальная услуга предоставляется в помещениях МБУК «ЦГБ», специально оборудованных персональными компьютерами с возможностью доступа к электронным СПА и БД с помощью специалиста МБУК «ЦГБ».

28. Места для приема заявителей оборудуются столами, стульями, канцелярскими принадлежностями.

29. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалиста, должны быть оборудованы:

- средствами пожаротушения, оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны;
- средствами оказания первой медицинской помощи;
- местами общего пользования (туалетными комнатами) и хранения верхней одежды посетителей;
- посадочными местами (стульями, кресельными секциями и т.д.);
- столами для возможности оформления документов.

30. В местах ожидания должны быть размещены стенды с информацией, содержащие следующие материалы:

- информацию о порядке предоставления муниципальной услуги (в текстовом и в виде блок-схемы, наглядно отображающей алгоритм прохождения административной процедуры);
- текст настоящего Регламента с приложениями;
- места нахождения, режим работы, номера телефонов, адрес электронной почты МБУК «ЦГБ» (в том числе структурных и обособленных подразделений).

31. Помещения для получения услуги в электронном виде оборудуются автоматизированными рабочими местами для специалистов МБУК «ЦГБ», оказывающих муниципальную услугу.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги

32. Муниципальная услуга является доступной для любых физических и юридических лиц.

33. Муниципальная услуга не предоставляется в Многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг.

34. Заявитель может получить услугу в электронном виде в сети Интернет без взаимодействия с должностными лицами. Основанием для получения муниципальной услуги в сети «Интернет» является обращение заявителя:

- 1) на Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (www.gosuslugi.ru);
- 2) на Портал государственных услуг (функций) Свердловской области (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>);
- 3) на Интернет-сайт МБУК «ЦГБ» www.tagilib.e-tagil.ru;
- 4) на портал ведомственной библиотечной информационной системы Свердловской области (<http://www.bis-ural.ru>).

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

- доля библиотечного фонда библиотеки, отраженная в справочно-поисковом аппарате, процент;
- скорость выполнения поиска по запросу;
- динамика роста числа обращений к справочно-поисковому аппарату библиотеки в локальной сети и в режиме удаленного доступа, процент;
- наличие возможностей беспрепятственного доступа граждан с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в котором предоставляется муниципальная услуга;

- содействие (при необходимости) со стороны должностных лиц МБУК «ЦГБ», инвалиду при входе, выходе и перемещении по помещению приема и выдачи документов;

- оказание должностными лицами МБУК «ЦГБ» инвалидам необходимой помощи, связанной с разъяснением в доступной для них форме порядка предоставления муниципальной услуги, оформлением необходимых для предоставления муниципальной услуги документов;

- обеспечение доступа сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, а также иного лица, владеющего жестовым языком; собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по установленной форме, в помещении приема и выдачи документов.

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

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

37. Предоставление юридическим и физическим лицам муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры (действия):

1) при личном обращении заявителя:

При наличии читательского билета:

- прием заявителя в МБУК «ЦГБ»;

- предъявление пользователем читательского билета;

- прием запроса о предоставлении муниципальной услуги;

- консультационная помощь в определении вида, территории поиска и других поисковых категорий;

- предоставление доступа к СПА И БД, в том числе на автоматизированном рабочем месте пользователя, или мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

При отсутствии читательского билета:

- прием заявителя в МБУК «ЦГБ»;

- прием запроса о предоставлении муниципальной услуги;

- регистрация заявителя на основании документа, удостоверяющего личность, для несовершеннолетних в возрасте до 14 лет – при личном предъявлении законными представителями документа, удостоверяющего их личность (паспорт или документ его заменяющий);

- ознакомление с Правилами пользования МБУК «ЦГБ» и другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность;

- оформление читательского билета, с личной подписью заявителя;

- консультационная помощь в определении вида, территории поиска и других поисковых категорий;

- предоставление доступа к СПА и БД, в том числе на автоматизированном рабочем месте пользователя, или мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Предоставление доступа к СПА и БД при личном обращении осуществляется в часы работы структурных и обособленных подразделений МБУК «ЦГБ».

2) при обращении заявителя через сеть Интернет:

- обращение через сеть Интернет к Единому portalу государственных и муниципальных услуг (функций) (<http://www.gosuslugi.ru/>), Portalу государственных услуг (функций) Свердловской области (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>), на портал ведомственной библиотечной информационной системы Свердловской области (<http://www.bis-ural.ru>); на сайт МБУК «ЦГБ».

- предоставление доступа к СПА и БД.

Для получения государственной услуги заявитель формирует поисковый запрос по имеющимся поисковым полям на соответствующую услугу.

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

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

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

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

Для получения муниципальной услуги в электронном виде через обращение к Единому portalу государственных и муниципальных услуг (функций) (<http://www.gosuslugi.ru/>), Portalу государственных услуг (функций) Свердловской области (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>) заявителю предлагается выполнить поиск в единой базе данных «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».

Муниципальная услуга в электронной форме с использованием Единого portalа государственных и муниципальных услуг, Регионального portalа государственных и муниципальных услуг предоставляется только зарегистрированным на Едином portalе государственных и муниципальных услуг, Региональном portalе государственных и муниципальных услуг пользователям после получения индивидуального кода доступа к подсистеме «личный кабинет»:

физические лица для получения индивидуального кода доступа вводят в информационную систему Единого portalа государственных и муниципальных услуг, Регионального portalа государственных и муниципальных услуг следующую информацию: фамилия, имя, отчество заявителя, страховой номер индивидуального лицевого счета застрахованного лица в системе персонифицированного учета Пенсионного фонда Российской Федерации (СНИЛС), адрес электронной почты и номер контактного телефона;

индивидуальные предприниматели и юридические лица для получения индивидуального кода доступа к Единому portalу государственных и муниципальных услуг, Региональному portalу государственных и муниципальных услуг используют электронную подпись, соответствующую требованиям,

установленным приказом Федеральной службы безопасности Российской Федерации от 27.12.2011 № 796 «Об утверждении Требований к средствам электронной подписи и Требованиям к средствам удостоверяющего центра».

На Едином портале государственных и муниципальных услуг, Портале государственных услуг (функций) Свердловской области предоставлена в установленном порядке информация заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге.

Заявитель получает уведомления (на электронную почту/в личный кабинет заявителя на Едином портале государственных и муниципальных услуг, Портале государственных услуг (функций) Свердловской области / на телефонный номер), о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги.

Заявитель может получить результат предоставления муниципальной услуги в электронной форме в личный кабинет на Едином портале государственных и муниципальных услуг, Портале государственных услуг (функций) Свердловской области.

38. Муниципальная услуга считается качественно оказанной, если потребителю муниципальной услуги в установленные сроки предоставлена запрашиваемая им информация или дан мотивированный отказ о невозможности ее выполнения по причинам, перечисленным в пункте 20 настоящего Регламента.

39. Блок-схема предоставления муниципальной услуги представлена в Приложении № 2 к настоящему Регламенту.

Раздел 4. Формы контроля за исполнением административного регламента

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

40. Внутренний контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется директором МБУК «ЦГБ».

41. Внешний текущий контроль за выполнением Регламента осуществляется должностными лицами Управления культуры, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

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

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

43. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается Управлением культуры.

44. Плановые проверки осуществляются на основании ежегодных планов работы Управления культуры.

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

46. Результат проведения проверки оформляется Актом проверки, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

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

47. Персональная ответственность директора и ответственных лиц МБУК «ЦГБ» и Управления культуры за организацию работы учреждения по предоставлению муниципальной услуги и соблюдение требований настоящего Регламента закрепляется в их должностных инструкциях.

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

48. Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется в соответствии с требованиями, определенными в нормативных актах, перечень которых представлен в пункте 13 настоящего Регламента.

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

**Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование
действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых)
в ходе предоставления муниципальной услуги**

49. Заявители имеют право на обжалование в досудебном порядке действий (бездействий) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

50. Заявитель, подавший жалобу, несет ответственность в соответствии с законодательством за достоверность сведений, содержащихся в представленной жалобе.

Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

51. Предметом жалобы являются решения и действия (бездействие) Управления культуры и МБУК «ЦГБ», предоставляющего муниципальную услугу, и их должностных лиц.

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

- 1) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 2) требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области для предоставления муниципальной услуги;
- 3) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными

нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области;

4) требование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области для предоставления муниципальной услуги.

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

53. Ответ на жалобу не дается в случаях:

1) если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или указаны недействительные сведения;

2) если текст жалобы не поддается прочтению;

3) если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи;

4) если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства;

5) наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

6) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

7) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

54. В случаях, указанных в пункте 56 настоящего Регламента, заявитель должен быть письменно проинформирован об отказе в предоставлении ответа по существу жалобы.

Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

55. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является письменная жалоба заявителя.

56. Жалоба подается в Управление культуры или в МБУК «ЦГБ» заявителем либо его уполномоченным представителем в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя либо его уполномоченного представителя, по электронной почте или через приемную.

57. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

58. Жалобу в письменном виде можно направить:

1) по почте на адрес Управления культуры по адресу: 622001, Свердловская область, город Нижний Тагил, улица Горошниковова, 56, или на адрес МБУК «ЦГБ»: 622034, Свердловская область, город Нижний Тагил, проспект Строителей, дом 1А;

2) на адрес электронной почты Управления культуры: upr_kult3@ntagil.org или электронной почты МБУК «ЦГБ» cgb@tagilib.ru;

3) в электронном виде с использованием официального сайта Администрации города Нижний Тагил www.ntagil.org;

4) передать лично в Управление культуры или МБУК «ЦГБ» по вышеуказанным адресам.

59. Жалоба должна содержать:

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

2) фамилию, имя, отчество, сведения о месте жительства либо о месте нахождения заявителя, номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

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

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

60. Жалоба, поступившая в письменной форме в Управление культуры или МБУК «ЦГБ», подлежит обязательной регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня его поступления с присвоением ей регистрационного номера.

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

61. Заявитель имеет право на основании письменного запроса получать информацию и копии документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).

Вышестоящие должностные лица, органы местного самоуправления и должностные лица, которым может быть направлена жалоба (претензия) заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

62. Заявитель вправе обратиться для получения консультаций или подачи жалобы по адресам и телефонам, указанным в пункте 4 настоящего Регламента, а также в порядке письменного обращения в Администрацию города Нижний Тагил (622001, город Нижний Тагил улица Пархоменко, 1а) в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе через официальный сайт www.ntagil.org.

63. Действия (бездействие) и решения должностных лиц МБУК «ЦГБ» могут быть обжалованы директору учреждения.

В случае, если заявитель не удовлетворен ответом директора МБУК «ЦГБ» по существу поставленных вопросов, он вправе обратиться с жалобой на решения, действия (бездействие) должностных лиц муниципального учреждения в Управление культуры.

64. Действия (бездействие) и решения должностных лиц Управления культуры могут быть обжалованы путем направления обращения в адрес Администрации города Нижний Тагил.

Сроки рассмотрения жалобы (претензии)

65. Жалоба (претензия) рассматривается директором МБУК «ЦГБ» или Управлением культуры в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае

обжалования отказа МБУК «ЦГБ», предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица МБУК «ЦГБ», предоставляющего муниципальную услугу, в приеме запроса у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

**Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно
к каждой процедуре либо инстанции обжалования**

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

1) об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) об отказе в удовлетворении жалобы по основаниям, изложенным в пункте 56 Регламента, а также в случае отсутствия факта нарушения прав заявителя.

67. В случае если принятие решения по жалобе не входит в компетенцию Управления культуры или МБУК «ЦГБ», которым направлена жалоба, то данная жалоба подлежит направлению в течение 1 рабочего дня со дня ее регистрации в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем заявитель информируется в письменной форме.

68. Основанием для приостановления рассмотрения жалобы является необходимость направления запроса в органы власти Российской Федерации, Свердловской области, в органы местного самоуправления, о чем сообщается заявителю.

69. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 70 Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

70. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действия (бездействие) которого обжалуются;

3) фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя или наименование заявителя;

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

6) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

71. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления

должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

72. Действия (бездействие) должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги и при рассмотрении жалобы могут быть обжалованы в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

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

**Перечень
структурных и обособленных подразделений Муниципального бюджетного
учреждения культуры «Центральная городская библиотека»,
оказывающих муниципальную услугу «Предоставление доступа
к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»**

| Структурные и обособленные подразделения МБУК «ЦГБ» | Место нахождения структурного и обособленные подразделения МБУК «ЦГБ» | Часы работы | Работа в выходные дни | | Категория пользователей |
|---|---|---|-----------------------|------------------------------|------------------------------|
| | | | Выходной | Рабочий день | |
| Центральная библиотека: - Справочно-библиографический отдел - Отдел обслуживания - Отдел специализированной литературы - Отдел электронной, правовой информации и сервиса | 622034, г. Нижний Тагил, пр. Строителей, 1А | с 11-00 до 19 -00 с 11-00 до 19 -00 с 11-00 до 19 -00 с 9 -00 до 18-00 | Воскресенье | Суббота с 10-00 до 18-00 | Физические и юридически лица |
| Библиотека № 1 (ЦДЮБ) | 622001, г. Нижний Тагил, ул. К.Маркса, д. 11 | с 10-00 до 18-00 | Суббота | Воскресенье с 10-00 до 18-00 | Физические и юридически лица |
| Библиотека № 2 | 622052, г. Нижний Тагил, пр. Вагоностроителей, д. 64 | с 10-00 до 18-00 | Воскресенье | Суббота с 10-00 до 18-00 | Физические и юридически лица |
| Библиотека № 3 | 622015, г. Нижний Тагил, ул. Каспийская, д. 27А | с 10-00 до 18-00 | Воскресенье | Суббота с 10-00 до 18-00 | Физические и юридически лица |
| Библиотек № 4 | 622042, г. Нижний Тагил, Восточный проезд, д. 3 | с 10-00 до 18-00 | Воскресенье | Суббота с 10-00 до 18-00 | Физические и юридически лица |
| Библиотека № 5 | 622049, г. Нижний Тагил, Черноисточинское шоссе, д. 3-1 | с 10-00 до 18-00 | Суббота, воскресенье | | Физические и юридически лица |
| Библиотека № 6 | 622018, г. Нижний Тагил, ул. Басова, д. 8 | с 11-00 до 18-00 | Суббота | Воскресенье с 10-00 до 18-00 | Физические и юридически лица |

| | | | | | |
|-----------------|---|--|--------------------------|--|------------------------------|
| Библиотека № 7 | 622002, г. Нижний Тагил, ул. Фрунзе, д. 17А | с 10-00 до 18-00 | Суббота | Воскресенье с 10-00 до 18-00 | Физические и юридически лица |
| Библиотека № 8 | 622048, г. Нижний Тагил, ул. Зари, д. 52 | с 10-00 до 18-00 | Суббота | Воскресенье с 10-00 до 18-00 | Физические и юридически лица |
| Библиотека № 9 | 622051, г. Нижний Тагил, ул. Энтузиастов, д. 74 | с 10-00 до 18-00 | Суббота | Воскресенье с 10-00 до 18-00 | Физические и юридически лица |
| Библиотека № 10 | 622051, г. Нижний Тагил, ул. Ильича, д. 31 | с 10-00 до 18-00 | Суббота | Воскресенье с 10-00 до 18-00 | Физические и юридически лица |
| Библиотека № 11 | 622016, г. Нижний Тагил, ул. Лебяжинская, д. 17 | с 10-00 до 18-00 | Воскресенье, понедельник | | Физические и юридически лица |
| Библиотека № 12 | 622014, г. Нижний Тагил, ул. Кольцова, д. 23 | с 10-00 до 18-00 перерыв с 12-30 до 13-00 | Воскресенье, понедельник | Суббота с 10-00 до 18-00 перерыв с 12-30 до 13-00 | Физические и юридически лица |
| Библиотека № 13 | 622035, г. Нижний Тагил, пр. Дзержинского, д. 51; 622051, г. Нижний Тагил, пр. Вагоностроителей, д. 19-1 | с 10-00 до 18-00 | Воскресенье | Суббота с 10-00 до 18-00 | Физические и юридически лица |
| Библиотека № 14 | 622005, г. Нижний Тагил, ул. Техническая, д. 8 | с 10-00 до 18-00 | Воскресенье | Суббота с 10-00 до 18-00 | Физические и юридически лица |
| Библиотека № 15 | 622042, г. Нижний Тагил, ул. К. Либкнехта, д. 19 | с 10-00 до 18-00 | Суббота | Воскресенье с 10-00 до 18-00 | Физические и юридически лица |
| Библиотека № 16 | 622049, г. Нижний Тагил, ул. Тагилстроевская, д. 5 | с 10-00 до 18-00 | Суббота | Воскресенье с 10-00 до 18-00 | Физические и юридически лица |
| Библиотека № 17 | 622042, г. Нижний Тагил, проспект Мира, д. 69 – 67 | с 10-00 до 18-00 | Суббота, воскресенье | | Физические и юридически лица |
| Библиотека № 18 | 622049, г. Нижний Тагил, Черноисточинское шоссе, д. 49А | с 10-00 до 18-00 | Суббота | Воскресенье с 10-00 до 18-00 | Физические и юридически лица |
| Библиотека № 19 | 622980, г. Нижний Тагил, п. Висимо-Уткинск, ул. Ленина, д. 1 | с 10-00 до 14-00 | Суббота, воскресенье | | Физические и юридически лица |
| Библиотека № 23 | 622910, г. Нижний Тагил, п. Уралец, ул. Ленина, д. 3 | с 10-00 до 14-00 | Воскресенье, понедельник | | Физические и юридически лица |

С 1 июня по 31 августа библиотеки МБУК «ЦГБ» переходят на летний режим работы с читателями:

– библиотеки №№ 1-10,12-18: часы работы: с 10-00 до 18-00 часов; выходные дни: суббота, воскресенье;

– библиотека № 11: часы работы: с 10-00 до 18-00 часов; выходные дни: воскресенье, понедельник;

– Центральная библиотека: часы работы: с 11-00 до 19-00 часов; выходные дни: суббота, воскресенье.

В последний четверг каждого месяца в учреждении установлен санитарный день, в который МБУК «ЦГБ» закрыто для посещения.

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

Блок-схема
последовательности административных процедур при предоставлении
муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому
аппарату библиотек, базам данных»

