



Кемеровская область
Юргинский городской округ
Администрация города Юрга

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

От 17.11.2014 №1961

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система города Юрга»

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь постановлением Администрации города Юрга от 09.11.2011 №1925 «О Порядке разработки и утверждения Администрацией города Юрга проектов административных регламентов предоставления муниципальных услуг», постановляю:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система города Юрга».

2. Настоящее постановление вступает в силу после официального опубликования в приложении к городской газете «Резонанс - Ю» - «Вестник Юргинского городского Совета народных депутатов и Администрации г. Юрга».

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы города по социальным вопросам Е.Ю. Сухареву.

Глава города Юрга



С.В. Попов

УТВЕРЖДЕН
постановлением
Администрации города Юрга
от 17.11.2014 №1961

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА К СПРАВОЧНО-ПОИСКОВОМУ АППАРАТУ И БАЗАМ ДАННЫХ МУНИЦИПАЛЬНОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ «ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА ГОРОДА ЮРГА»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система города Юрга» (далее – муниципальная услуга) разработан в целях создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, а также определяет сроки и последовательность действий при предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система города Юрга».

1.2. Описание заявителей

Заявителями на предоставление муниципальных услуг (далее – заявители) являются любые физические и юридические лица (в том числе в лице их уполномоченных представителей).

1.3. Требования к информированию о порядке предоставления муниципальной услуги

1.3.1. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система города Юрга» (далее – Библиотека).

Сведения о местонахождении, графиках работы, контактных телефонах (телефонах для справок), адресе официального сайта, адресах электронной почты Библиотеки приведены в приложении №1 к настоящему Регламенту.

1.3.2. Заявители могут получить информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги:

- на информационных стендах в помещении Библиотеки;
- на основании письменного обращения по установленной форме, направленного по почте, факсу или электронной почте (приложение №3);
- при личном обращении;
- по телефону;
- на официальном сайте Библиотеки (<http://городская-библиотека.рф>) в разделе, посвященном муниципальным услугам;
- на официальном портале федеральной муниципальной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) (далее – Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)).

Информация о предоставляемой муниципальной услуге также может доводиться до заявителей посредством средств массовой информации, с помощью информационных материалов (плакаты, буклеты, листовки, памятки), размещаемых в помещениях Библиотеки и на других площадках.

1.3.2.1. На информационных стендах и официальном сайте Библиотеки подлежит размещению следующая информация:

- сведения о перечне предоставляемых муниципальных услуг;
- правила пользования Библиотекой;
- административный регламент;
- фамилия, имя, отчество, должность лица, ответственного за прием жалоб на действия (бездействие) лиц, осуществляющих предоставление муниципальной услуги, график его работы, номер кабинета;
- телефон, адрес электронной почты, по которым можно сообщить о нарушении должностным лицом положений настоящего Регламента.

1.3.2.2. По письменным обращениям ответ направляется специалистами Библиотеки почтой в адрес заявителя в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения в Библиотеку.

По электронной почте, а также по факсу специалисты Библиотеки направляют ответ заявителю в течение 5 рабочих дней со дня поступления обращения.

1.3.2.3. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги выполняют сотрудники Библиотеки, осуществляющие обслуживание пользователей.

1.3.2.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники Библиотеки подробно и в вежливой, корректной форме информируют заявителя о предоставлении муниципальной услуги. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании структурного подразделения Библиотеки, в которое позвонил заявитель; фамилии, имени, отчества и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок. При информировании о предоставлении муниципальной услуги по телефону сотрудник Библиотеки во время разговора должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими.

При невозможности сотрудников Библиотеки самостоятельно ответить заявителю на поставленный вопрос сотрудники Библиотеки сообщают телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. Время разговора не должно превышать 15 минут.

По телефону сотрудники Библиотеки предоставляют информацию по следующим вопросам:

- сведения о местонахождении Библиотек и графике ее работы;
- сведения о способах предоставления муниципальной услуги;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

1.3.3. Вне процедур, установленных настоящим Регламентом, обсуждение вопросов, связанных с предоставлением муниципальных услуг, между специалистами Библиотеки и заявителями не допускается.

1.4. Основные термины, используемые в настоящем административном регламенте

Справочно-поисковый аппарат – совокупность информационных массивов, содержащих данные об адресах хранения в информационно-поисковой системе документов с определенными поисковыми образцами документа (ГОСТ 7.73 – 96 «Поиск и распространение 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 осуществлять автоматизированную переработку содержащейся в нем информации (ГОСТ 7.73 – 96 «Поиск и распространение информации. Термины и определения» п.3.3.1).

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система города Юрги».

2.2. Наименование структурных подразделений муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система города Юрги», предоставляющих муниципальную услугу:

- Центральная городская библиотека;
- Библиотека семейного чтения имени Т. И. Рубцовой;
- Библиотека семейного чтения;
- Детско-юношеская библиотека;
- Библиотека № 4;
- Библиотека № 5;
- Библиотека № 9.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Получение полного перечня печатных и электронных изданий Библиотеки, соответствующих запросу получателей услуги, с указанием данных о месте хранения.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. В помещениях Библиотеки муниципальная услуга предоставляется в режиме работы учреждения (приложение №1).

При наличии очереди на доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных (в том числе в электронном виде) в помещениях Библиотеки непрерывное время пользования справочно-поисковым аппаратом и базами данных для заявителя ограничено до 1 часа.

2.4.2. Через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» муниципальная услуга предоставляется круглосуточно без ограничения по времени.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система города Юрги» осуществляется в соответствии со следующими законодательными и нормативно-правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации: принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г. («Российская газета» № 237, 25.12.1993);

Гражданским кодексом Российской Федерации (часть четвертая) от 18.12.2006 № 230-ФЗ («Российская газета» № 289, 22.12.2006);

Основами законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС Российской Федерации 09.10.1992 № 3612-1) («Российская газета» № 248, 17.11.1992);

Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» («Российская газета» № 8, 16.01.1996);

Федеральным законом от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» («Российская газета» № 11-12, 17.01.1995);

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

Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» («Российская газета» № 234, 02.12.1995);

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

Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» («Российская газета» № 165, 29.07.2006);

Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» («Российская газета» № 165, 29.07.2006);

Федеральным законом 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);

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

Указом Президента Российской Федерации от 31.12.1993 № 2334 «О дополнительных гарантиях прав граждан на информацию» («Российская газета» № 4, 10.01.1994);

Стратегией развития информационного общества в Российской Федерации (утв. Президентом Российской Федерации 07.02.2008 № Пр-212) (Российская газета, 2008, № 34, 16 февраля);

Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.08.2006 № 502 "О внесении изменений в Федеральную целевую программу "Электронная Россия (2002 - 2010 годы)" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 37, ст. 3875);

Распоряжением 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" (Собрание законодательства Российской Федерации, 02.05.2011, № 18, ст. 2679);

Законом Кемеровской области от 06.10.1997 № 28-ОЗ "О библиотечном деле и обязательном экземпляре документов" («Кузбасс», № 194, 21.10.1997);

Законом Кемеровской области от 14.02.2005 № 26-ОЗ "О культуре" («Законодательный вестник Совета народных депутатов Кемеровской области» № 4, 2005);

Постановлением Коллегии Администрации Кемеровской области от 24.06.2011 № 288 "О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Кемеровской области" (Электронный бюллетень Коллегии Администрации Кемеровской области», 25.06.2011).

2.6. Исклучающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги

Для получения муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система города Юрга» через официальный сайт Библиотеки или на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) предоставление каких-либо документов не требуется.

Для получения муниципальной услуги не предоставляется доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных Библиотеки собственной генерации зарегистрированному пользователю в помещениях Библиотеки предоставления каких-либо документов не требуется.

Получение муниципальной услуги по предоставлению доступа к библиографическим базам данных, приобретаемым Библиотекой, доступно только зарегистрированным пользователям или заключение соответствующего договора (для юридических лиц).

Стать зарегистрированным пользователем может любое физическое лицо в соответствующих структурных подразделениях Библиотеки в течение всего рабочего дня, согласно пункту 2 Правил пользования библиотеками Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система города Юрга» (далее – Правила пользования Библиотеками). Для прохождения регистрации необходимо предъявить документ удостоверяющий личность.

2.7. Исклучающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

- несоблюдение Правил пользования Библиотеками;
- несоответствие запроса содержанию муниципальной услуги;
- отказ от прохождения регистрации

2.8. Исклучающий перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги

В предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных Библиотеки будет отказано в случае:

- несоответствия обращения заявителя содержанию муниципальной услуги;

- если запрашиваемый заявителем вид информирования не предусмотрен настоящим Регламентом;

- отказ от прохождения регистрации пользователем;

- наступления чрезвычайных и непредотвратимых обстоятельств (непреодолимая сила, форс-мажор), технические неполадки серверного оборудования и/или технические проблемы с обеспечением доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», нарушение энергоснабжения;

- если выполнение запроса противоречит законодательству Российской Федерации;

- если заявитель нарушил Правила пользования Библиотекой.

2.9. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

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

2.10.1. В помещениях Библиотеки муниципальная услуга на электронных или бумажных носителях предоставляется всем заявителям, находящимся в соответствующих помещениях Библиотеки.

Процесс предоставления услуги начинается при обращении заявителей к сотрудникам Библиотеки или непосредственно к справочно-поисковому аппарату, расположенному в специально оборудованных помещениях.

При обращении к справочно-поисковому аппарату на бумажных носителях необходимость ожидания в очереди отсутствует.

Максимальный срок ожидания в очереди для обращения к сотруднику составляет 15 минут.

Максимальный срок ожидания в очереди на получение доступа к автоматизированному рабочему месту читателя для пользования справочно-поисковым аппаратом в электронном виде и базам данных составляет 1 час.

Максимальный срок формирования ответа на один запрос к СПА и базам данных при загрузке сервера не более 1000 запросов одновременно составляет 5 минут.

2.10.2. Через информационно-коммуникационную сеть «Интернет» муниципальная услуга предоставляется в электронном виде всем заявителям, если их количество не превышает 1000 человек одновременно. Процесс предоставления муниципальной услуги начинается при обращении заявителей на официальный сайт Библиотеки. Максимальный срок ожидания ответа на один запрос при загрузке сервера не более 1000 запросов одновременно составляет 5 минут.

2.10.3. На «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) муниципальная услуга предоставляется в срок, установленные техническими характеристиками программного и технического оборудования, обеспечивающего работу портала.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

Регистрация запроса заявителя на предоставление муниципальной услуги в электронной форме осуществляется в момент обращения с соответствующим запросом на сервер Библиотеки.

Срок регистрации запроса заявителя на предоставление муниципальной услуги в помещениях Библиотеки при личном обращении заявителя в устной и письменной форме составляет не более 1 рабочего дня.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным столам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.12.1. Предоставление заявителям доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных осуществляется в помещениях Библиотеки, которые должны быть расположены в удобном месте с удобным входом и достаточным освещением, оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой

оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, укомплектованы средствами оказания первой медицинской помощи.

2.12.2. Помещения Библиотек должны соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы, СанПиН 2.2.2/4.1340-03».

2.12.3. Места ожидания должны быть оборудованы мебелью, необходимой для написания текста письменного запроса.

2.12.4. Места для получения муниципальной услуги в электронном виде должны быть оборудованы автоматизированными рабочими местами для заявителей.

2.12.5. Место для информирования заявителей в Библиотеках должно быть оборудовано информационным стендом и содержать информацию в соответствии с требованиями пункта 1.3. настоящего Регламента. Информационный стенд должен располагаться в заметных местах, быть максимально просматриваемым и функциональным.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.13.1. Показатели доступности и качества муниципальной услуги, предоставляемой в помещениях Библиотек:

- предоставление муниципальной услуги на безвозмездной основе;
- режим работы Библиотек для заявителей;
- регулярность обновления справочно-поискового аппарата Библиотек;
- возможность получения квалифицированной помощи от специалистов Библиотек по вопросам получения муниципальной услуги;
- наличие у Библиотек материально-технической базы, позволяющей заявителю комфортно и своевременно получать муниципальную услугу;
- наличие у Библиотек материально-технической базы, позволяющей получать муниципальную услугу в различных формах одновременно большому количеству посетителей;
- расположение Библиотек вблизи удобных транспортных развязок;
- наличие у используемого программного обеспечения интерфейса, удобного и интуитивно понятного для пользователей;
- наличие высокой пропускной способности каналов связи и производительности сервера обработки данных, позволяющих обрабатывать большое количество запросов одновременно, обеспечивая при этом высокую скорость обмена данными между заявителем и сервером;
- оперативность обновления по мере приобретения баз данных, правообладателем которых Библиотеки не являются.

Через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» муниципальная услуга доступна любому гражданину Российской Федерации или иностранному гражданину без предоставления каких-либо документов, без ограничений по возрасту вне зависимости от географического расположения, времени суток и типа транспортного канала при скорости доступа в сеть Интернет не менее 256 kbit/s и при наличии русского языка.

2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах и особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме

Заявителям обеспечивается возможность получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте Библиотек и «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru).

Заявителям обеспечивается возможность копирования электронной формы обращения о предоставлении информации по порядку предоставления муниципальной услуги (приложение №3).

Заявителям обеспечивается возможность получения муниципальной услуги в электронной форме в соответствующих помещениях Библиотек, через официальные сайты Библиотек и «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru).

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

3.1. Перечень административных процедур по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных Библиотек

3.1.2. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- консультирование специалистом Библиотеки заявителей по использованию справочно-поискового аппарата, баз данных, методике самостоятельного поиска документов;
- предоставление заявителям доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных в помещениях Библиотек.

Блок-схема прохождения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги приводится в Приложении 2 к настоящему административному регламенту.

3.1.3. Консультирование заявителей на предоставление муниципальной услуги

3.1.3.1. Юридическим фактом - основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя в Библиотеку или обращение заявителя на официальный сайт Библиотек и «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru).

3.1.3.2. Должностным лицом, ответственным за выполнение административных действий является дежурный консультант.

3.1.3.3. При личном обращении заявителей специалисты Библиотек, выполняющие функции дежурного консультанта, в вежливой и корректной форме консультируют заявителя по использованию справочно-поискового аппарата, баз данных, методике самостоятельного поиска документов. Максимальное время консультирования специалистами Библиотек заявителей по использованию справочно-поискового аппарата, баз данных – 15 минут. Максимальный срок ожидания в очереди для обращения к сотруднику составляет 15 минут.

При получении муниципальной услуги в электронной форме с помощью автоматизированных рабочих мест читателей в специализированных помещениях Библиотек, через официальный сайт Библиотек заявитель в случае возникновения затруднений за консультацией может обратиться в раздел «Помощь» информационно-поисковой системы.

3.1.3.4. Результатом административного действия является оказание консультативной помощи по работе с ЦПА и БД библиотек.

3.1.4. Порядок предоставления заявителям доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных в помещениях Библиотек

3.1.4.1. Юридическим фактом - основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя к сотрудникам или непосредственно к справочно-поисковому аппарату, расположенному в специально оборудованных помещениях Библиотек.

3.1.4.2. Должностным лицом, ответственным за выполнение административных действий является дежурный консультант.

3.1.4.3. Процесс предоставления муниципальной услуги в электронном виде в помещениях Библиотек начинается при обращении заявителя к сотрудникам или непосредственно к автоматизированным рабочим местам с доступом к справочно-поисковому аппарату, расположенным в специально оборудованных помещениях Библиотек. Заявитель вводит в поисковое поле соответствующий запрос, после

автоматизированной обработки которого, сервер выдает сформированный ответ (выводит на экран соответствующую информацию об обнаружении или не обнаружении информации). Максимальный срок ожидания ответа на запрос при загрузке сервера не более 1000 запросов одновременно составляет 5 минут.

Предоставление доступа к электронным базам данных, приобретаемым Библиотекой, в специализированных помещениях Библиотеки включает в себя:

- авторизацию заявителя на предоставление муниципальной услуги для доступа к базам данных;
- занесение специалистом Библиотеки сведений о заявителе на предоставление муниципальной услуги в соответствующую базу данных;
- предоставление пароля заявителю на предоставление муниципальной услуги для доступа к базе данных (в случае необходимости);
- консультирование по методике эффективного поиска информации;
- пользование заявителем базами данных (ввод запроса и получение ответа сервера).

Для получения муниципальной услуги посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Библиотеки заявителю регистрация не требуется.

Через Интернет муниципальная услуга предоставляется в электронном виде всем пользователям, если их количество не превышает 1000 человек одновременно.

Процесс предоставления муниципальной услуги в электронном виде при самостоятельном обращении заявителей на «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) заявитель проходит процедуру регистрации на портале для получения пароля, на основании которого осуществляется доступ в личный кабинет заявителя на портале. После регистрации заявитель выбирает услугу из каталога услуг и самостоятельно получает доступ к автоматизированной системе, предназначенной для получения услуги.

3.1.4.4. Результатом административного действия является выдача необходимой информации в ответ на запрос, или сообщение об отсутствии необходимой информации.

3.2. Требования к организации процесса предоставления муниципальной услуги в электронной форме

3.2.1. Получению муниципальной услуги в электронной форме осуществляется через официальные сайты и/или локальные сети Библиотеки.

3.2.2. Справочно-поисковый аппарат Библиотеки обновляется регулярно, в том числе и приобретаемые Библиотекой базы данных в соответствии с соглашением или договором с правообладателем или генератором баз данных.

3.2.3. Поисковые системы справочно-поискового аппарата и баз данных должны иметь несколько поисковых полей для обеспечения удобства поиска.

3.2.4. Автоматически сформированный ответ справочно-поискового аппарата и базы данных может быть выведен на монитор компьютера или на бумажный носитель.

3.2.5. В электронном виде через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» муниципальная услуга предоставляется круглосуточно, ежедневно, бесплатно, вне зависимости от географического расположения и типа транспортного канала пользователя при условии, что скорость доступа пользователя в сеть Интернет не менее 256 кбит/с.

Муниципальная услуга считается предоставленной качественно, если заявителю в установленные сроки предоставлена запрашиваемая им информация или дан мотивированный ответ о невозможности её выполнения.

IV. Формы контроля за исполнением Регламента

4.1. Непосредственный контроль за исполнением административного регламента осуществляется директором Библиотеки.

4.2. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами Библиотеки, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

4.3. Персональная ответственность специалистов Библиотеки закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства. Перечень лиц, осуществляющих текущий контроль, устанавливается приказами по Библиотеке.

4.4. Внешний контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется Управлением культуры и кино Администрации города Юрга.

4.5. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателя услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей услуги, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов Библиотеки.

4.6. Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводится на основании правовых актов главы города.

4.7. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми, также могут проводиться по конкретному обращению заявителя.

4.8. По результатам проверок в случае выявления нарушений прав заявителя осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Администрации города Юрга по предоставлению муниципальной услуги, а также должностных лиц, муниципальных служащих Администрации города Юрга

Порядок досудебного (внесудебного) обжалования

5.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) должностных лиц и решений, осуществляемых в ходе исполнения муниципальной услуги.

Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не исключает возможность обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых в ходе исполнения муниципальной услуги, в судебном порядке. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не является для заявителей обязательным.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются:

- бездействие должностных лиц (оставление заявления об исполнении муниципальной услуги без рассмотрения и т.п.);
- решения должностных лиц о приостановлении и прекращении исполнения муниципальной услуги;
- нарушение срока регистрации запроса заявителя об исполнении муниципальной услуги;
- нарушение срока исполнения муниципальной услуги;
- требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами для исполнения муниципальной услуги;
- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами для исполнения муниципальной услуги;
- отказ в исполнении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральным законом и принятыми в соответствии с ним иными нормативными правовыми актами;
- требование внесения заявителем при исполнении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами;
- отказ должностных лиц исполнить муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате исполнения муниципальной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы (претензии) либо приостановление ее рассмотрения:

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

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

- наличие решения о жалобе, принятого ранее в соответствии с Административным регламентом в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.3.1. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

В случае оставления обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов, гражданину, направляющему обращение, при отсутствии почтового адреса в обращении, сообщается о причинах отказа в рассмотрении обращения либо о прекращении обращения.

В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в Администрацию города Юрги или Управление культуры и кино Администрации города Юрги.

5.4. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования являются обращения заявителей или их представителей в Администрацию города Юрги, Управление культуры и кино Администрации города Юрги и организации, участвующие в исполнении муниципальной услуги, в письменной форме.

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.5. Заявители имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы. При этом документы, ранее поданные заявителями в органы местного самоуправления и организации, участвующие в исполнении муниципальной услуги, выдаются по их просьбе в виде выписок или копий.

5.6. Обращение может быть адресовано заявителем: Главе города Юрги, Заместителю Главы города по социальным вопросам; Начальнику Управления культуры и кино Администрации города Юрги.

5.6.1. Жалоба подается в:

1) Администрацию города Юрги, Управление культуры и кино Администрации города Юрги в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде, а также по почте.

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

В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством: официального сайта Администрации города Юрги в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

- федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал).

При подаче жалобы представителем заявителя в электронном виде, документы, подтверждающие полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть

представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

2) МАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Юрге и Юргинском районе».

При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в Администрацию города Юрги не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

5.7. Срок рассмотрения жалобы, поступившей в установленном порядке, не должен превышать 15 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

В случае обжалования отказа Управления, исполняющего муниципальную услугу, его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

При удовлетворении жалобы Управление культуры и кино Администрации г.Юрги принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата исполнения муниципальной функции, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.8. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования являются:

- признание жалобы обоснованной (направление в организации, участвующие в исполнении муниципальной услуги, требования об устранении выявленных нарушений и о привлечении к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации должностного лица, ответственного за действия (бездействие);

- признание жалобы необоснованной (направление заявителю письма мотивированного отказа в удовлетворении жалобы).

При признании жалобы обоснованной в ответе по результатам рассмотрения должностное лицо органа, уполномоченного на рассмотрение жалобы, указывает:

- сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжаловалось;

- принятое по жалобе решение в отношении виновных в нарушении законодательства РФ должностных лиц;

- срок устранения выявленных нарушений, в том числе срок исполнения результата муниципальной услуги.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалоб органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

Приложение №1
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-
поисковому аппарату и базам данных
муниципального бюджетного учреждения
культуры «Централизованная библиотечная
система города Юрга»

Справочная информация

Управление культуры и кино Администрации города Юрги

1. Почтовый адрес для направления в Управление культуры и кино Администрации города Юрги (далее Управление) документов и заявлений по вопросам исполнения муниципальной функции по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система города Юрга»:

**Российская Федерация
Кемеровская область
652050, город Юрга,
проспект Победы, д.13, офис 214**

2. График работы Управления:
понедельник – пятница: 9.30 – 12.30; 13.30 – 17.30.

3. Телефон Управления для получения справок по входящей корреспонденции по вопросам исполнения муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система города Юрга»:

тел./факс: (384 51) 4-70-03, 4-70-02, 4-74-60

4. Адрес электронной почты для направления в Управление запросов и информации по вопросам исполнения муниципальной функции по осуществлению контроля за представлением производителями обязательного экземпляра документов на территории города Юрги: kult@adm.yrg.kuzbass.net

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система города Юрга»

МБУК «ЦБС г. Юрга»
Руководитель организации: Литовкина Светлана Владимировна
Электронная почта: library.YRGA@yandex.ru
Адрес: 652061, г. Юрга, пр. Победы, 12
Тел.: 8 (384-51) 5-83-10

Центральная городская библиотека
Адрес: 652057 г. Юрга, пр. Победы, 12
Режим работы: понедельник-пятница: с 11:00 до 19:00 часов;
суббота-воскресенье: с 10:00-17:00 часов.
Выходные дни: Пятница (в зимний период). Воскресенье (в летний период).
Тел.: 8 (384-51) 5-75-85

Библиотека семейного чтения имени Т. И. Рубиновой
Адрес: 652057 г. Юрга, ул. Машиностроителей, 41
Режим работы: с 11:00 до 19:00 часов; воскресенье с 11:00-17:00 часов
Выходные дни: суббота
Тел.: 8 (384-51) 6-17-36

Библиотека семейного чтения
Адрес: 652051 г. Юрга, ул. Ленина, 97
Режим работы: с 10:00 до 18:00 часов
Выходные дни: воскресенье – понедельник
Тел.: 8 (384-51) 5-56-31

Детско-юношеская библиотека
Адрес: 652062 г. Юрга, пр. Победы, 49
Режим работы: с 11:00 до 19:00 часов; воскресенье с 10:00 до 16:00 часов.
Выходные дни: суббота
Тел.: 8 (384-51) 4-4519

Библиотека № 4
Адрес: 652050 г. Юрга, ул. Московская, 14
Режим работы: с 11:00 до 19:00 часов; суббота с 10:00 до 16:00 часов.
Выходные дни: пятница (в зимний период); воскресенье (в летний период)
Тел.: 8 (384-51) 6-20-32

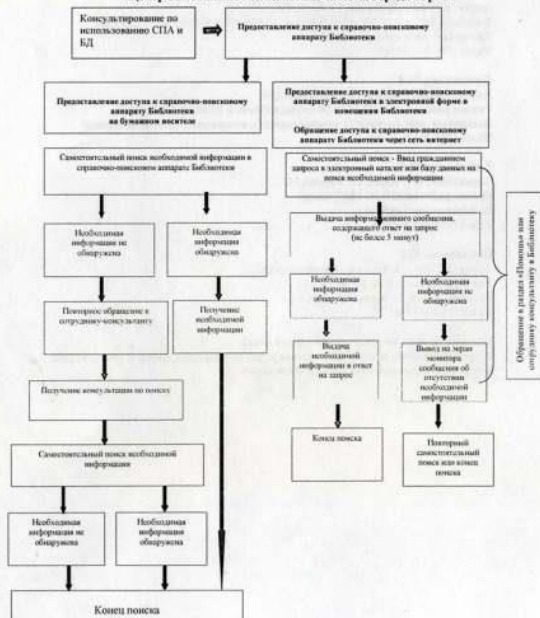
Библиотека № 5
Адрес: 652050 г. Юрга, ул. Кирова, 14
Режим работы: с 10:00-18:00 часов
Выходные дни: суббота
Тел.: 8 (384-51) 5-07-78

Библиотека № 9
Адрес: 652055 г. Юрга, ул. Ленинградская, 22
Режим работы: с 9:00-17:00 часов.
Выходные дни: суббота – воскресенье
Тел.: 8 (384-51) 6-65-83

Последний день месяца – санитарный день.
В праздничные дни Учреждения работают на час короче, в соответствии с
Трудовым кодексом Российской Федерации.

Приложение №2
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных
муниципального бюджетного учреждения
культуры «Централизованная библиотечная
система города Юрга»

Блок-схема прохождения административных процедур при предоставлении
муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату
и базам данных муниципального бюджетного учреждения культуры
«Централизованная библиотечная система города Юрга»



Приложение №3
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных
муниципального бюджетного учреждения
культуры «Централизованная библиотечная
система города Юрга»

Директору _____
Ф.И.О. (наименование) заявителя _____
Почтовый адрес _____
Адрес электронной почты (при наличии) _____
Контактный телефон (при наличии) _____

Заявление

Прошу предоставить информацию о наличии доступа к справочно-поисковому аппарату _____ библиотеки, базам данных _____ (указать название электронного каталога или базы данных).

Информацию прошу отправить следующим способом (нужное подчеркнуть):

- выслать по указанному адресу;
- выслать по адресу: _____ (указать индекс, точный почтовый адрес)
- выслать на указанную электронную почту (e-mail);
- выслать на электронную почту _____;
- получить лично в руки.

Подпись заявителя _____

Инициалы и фамилия _____

дата _____