АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ

ДОСТУПА К СПРАВОЧНО-ПОИСКОВОМУ АППАРАТУ БИБЛИОТЕК, БАЗАМ

ДАННЫХ ЦБС Г. КАНСКА"

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Регламент исполнения муниципальной услуги (далее - Регламент) "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных ЦБС г. Канска" (далее по тексту - муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении доступа заинтересованным в данной информации лицам к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных на территории г. Канска.

1.2. В настоящем Административном регламенте используются следующие понятия:

библиотека - информационное, культурное, образовательное учреждение, располагающее организованным фондом тиражированных документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам;

библиотекарь - сотрудник библиотеки, осуществляющий информационно-библиотечное обслуживание населения;

библиотечный абонемент - форма обслуживания, предусматривающая выдачу документов на определенных условиях для использования вне библиотеки;

справочно-поисковый аппарат (далее - СПА) - совокупность традиционных и электронных справочных и библиографических изданий, библиотечных каталогов и картотек, используемых при обслуживании читателей для поиска необходимой им информации;

библиотечный каталог - совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающая состав и содержание фонда библиотеки (информационного центра);

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](consultantplus://offline/ref=1A62C29B57200164A54469DE61BF94B3C5263681FDD5697747114F0CEF6123CB15931DE508D0DDzA65B));

картотеки - это совокупность сведений о документах или извлеченных из них фактах вне зависимости от наличия этих материалов в фонде данной библиотеки, зафиксированных на традиционных носителях;

библиотечный фонд - организационно-упорядоченная совокупность всех видов документов, имеющихся в библиотеке, централизованной библиотечной системе. Основными характеристиками фонда библиотеки являются: разумность (оптимальный объем), информативность (соответствие запросам пользователей), обновляемость;

документ - материальный объект с зафиксированной на нем информацией в виде текста, звукозаписи или изображения, предназначенный для передачи во времени и пространстве в целях хранения и общественного использования;

межбиблиотечный абонемент - абонемент, основанный на использовании документов других библиотек при их отсутствии в данном фонде;

муниципальная библиотека - библиотека, учрежденная администрацией города Канска в лице отдела культуры администрации города Канска;

общедоступная библиотека - библиотека, которая предоставляет возможность пользования ее фондом и услугами юридическим лицам независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности и гражданам без ограничений по уровню образования, специальности, национальности, политических убеждений и отношения к религии;

пользователь библиотеки - физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки;

читательский формуляр - документ, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, о выданных пользователю и возвращенных им документов.

1.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- [Конституцией](consultantplus://offline/ref=1A62C29B57200164A54476CB64BF94B3C62D308CF088637F1E1D4Dz06BB) Российской Федерации;

- Гражданским [кодексом](consultantplus://offline/ref=1A62C29B57200164A54476CB64BF94B3C62C3F8EFCD7347D4F48430EE8z66EB) Российской Федерации;

- Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=1A62C29B57200164A54476CB64BF94B3C62D3E80F9DF347D4F48430EE8z66EB) от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

- Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=1A62C29B57200164A54476CB64BF94B3C62D3180FBDA347D4F48430EE8z66EB) от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";

- Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=1A62C29B57200164A54476CB64BF94B3C62D318CFADB347D4F48430EE8z66EB) от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";

- Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=1A62C29B57200164A54476CB64BF94B3C62D348CFCD6347D4F48430EE8z66EB) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

- [Законом](consultantplus://offline/ref=1A62C29B57200164A54476CB64BF94B3C62C3188FDD7347D4F48430EE8z66EB) Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";

- [Основами](consultantplus://offline/ref=1A62C29B57200164A54476CB64BF94B3C62D338AFBD6347D4F48430EE8z66EB) законодательства Российской Федерации о культуре, утвержденными ВС РФ от 09.10.1992 N 3612-1;

- Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=1A62C29B57200164A54476CB64BF94B3C6253689F8D6347D4F48430EE8z66EB) от 29.12.1994 N 78-ФЗ "О библиотечном деле";

- Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=1A62C29B57200164A54476CB64BF94B3C625368BF8DE347D4F48430EE8z66EB) от 29.12.1994 N 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов";

- Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=1A62C29B57200164A54476CB64BF94B3C62C3581F3DC347D4F48430EE8z66EB) от 24.11.1995 N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";

- [Постановлением](consultantplus://offline/ref=1A62C29B57200164A54468C672D3CBBCC72E6984F9D93F2B14171853BF67768Bz565B) Совета администрации Красноярского края от 30.06.2007 N 278-п "Об утверждении стандарта качества оказания государственных услуг в области культуры";

- [Законом](consultantplus://offline/ref=1A62C29B57200164A54468C672D3CBBCC72E6984FAD83A2E111F4559B73E7A8952z96AB) Красноярского края от 17.05.1999 N 6-400 "О библиотечном деле в Красноярском крае";

- [Постановлением](consultantplus://offline/ref=1A62C29B57200164A54468C672D3CBBCC72E6984F8D9362813171853BF67768Bz565B) Правительства Красноярского края от 20.01.2009 N 24-п "Об утверждении Основных направлений стратегии культурной политики Красноярского края на 2009 - 2020 годы";

- [Стратегией](consultantplus://offline/ref=1A62C29B57200164A54476CB64BF94B3CD273789FFD5697747114F0CzE6FB) развития информационного общества в Российской Федерации, утвержденной Президентом РФ 07.02.2008 N Пр-212;

- [Уставом](consultantplus://offline/ref=1A62C29B57200164A54468C672D3CBBCC72E6984F9DE3F2E16154559B73E7A8952z96AB) города Канска;

- Уставом ЦБС г. Канска;

- Правилами пользования ЦБС г. Канска.

1.4. Получателями муниципальной услуги являются юридические и физические лица (далее - Заинтересованные лица).

1.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется муниципальным бюджетным учреждением культуры "Централизованная библиотечная система г. Канска" (далее по тексту - ЦБС г. Канска). Муниципальная услуга предоставляется всеми структурными подразделениями ЦБС г. Канска в соответствии с [перечнем](#P296) библиотек, входящих в ЦБС г. Канска (приложение N 1).

1.5.1. Муниципальная услуга "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных" оказывается через:

КГБУ "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - МФЦ), расположенный по адресу: Красноярский край, г. Канск, мкр. Северный, д. 34; справочные телефонные номера: 8 (39161) 3-56-40, 8 (39161) 3-57-40.

Электронный адрес сайта МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: http://www.24mfc.ru.

Единый портал государственных услуг (далее - ЕПГУ) на интернет-сайте www.gosuslugi.ru.

1.6. Регламент размещается на интернет-сайте администрации г. Канска http://www.kansk-adm.ru, а также на информационных стендах, расположенных в ЦБС г. Канска по адресу: пл. Коростелева, корп. 1, г. Канск Красноярского края, 663600.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги: "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных" (далее - Информация).

2.2. Муниципальную услугу предоставляет муниципальное бюджетное учреждение культуры "Централизованная библиотечная система г. Канска" (далее по тексту - ЦБС г. Канска). Предоставление получателям муниципальной услуги доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных осуществляется в помещениях ЦБС г. Канска.

2.3. Результатом оказания муниципальной услуги является предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных ЦБС г. Канска.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных ЦБС г. Канска зависит от формы предоставления муниципальной услуги. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в следующих формах:

- в форме предоставления информации по запросу потребителя;

- в форме публичного информирования (размещения информации на интернет-сайте учреждения, информационных стендах, бумажных носителях, в средствах массовой информации).

2.4.1.1. Срок предоставления муниципальной услуги составляет не более 30 дней со дня письменного обращения заявителя по почте или в день обращения при личном устном обращении.

В случае предоставления заявителем документов через МФЦ срок предоставления муниципальной услуги исчисляется со дня передачи МФЦ таких документов в ЦБС г. Канска.

Срок предоставления муниципальной услуги по правилам [ст. 191](consultantplus://offline/ref=1A62C29B57200164A54476CB64BF94B3C62C3F8EFCD7347D4F48430EE86E7CDC12DA11E408D1DBA9z468B) Гражданского кодекса Российской Федерации начинает исчисляться со следующего дня после приема заявления. Если последний день срока предоставления муниципальной услуги приходится на нерабочий праздничный или выходной день, днем окончания срока муниципальной услуги считается ближайший следующий за ним рабочий день.

2.4.2. Предоставление муниципальной услуги по запросу получателя, поступившему при личном обращении, - в течение 30 минут.

2.4.3. Предоставление муниципальной услуги получателям осуществляется непосредственно в помещениях библиотек ЦБС г. Канска.

|  |
| --- |
| КонсультантПлюс: примечание.  Нумерация пунктов дана в соответствии с официальным текстом документа. |

2.4. Информация с момента размещения на сайте, информационных стендах, афишах, баннерах, на бумажных носителях (буклеты, программки, флаеры), в средствах массовой информации находится в свободном доступе.

2.5. Документами, необходимыми для предоставления муниципальной услуги в письменном виде, является письменное [заявление](#P457) (обращение) заявителя по форме согласно приложению N 3 к Административному регламенту (должно быть написано на русском языке либо иметь заверенный перевод на русском языке по форме), в том числе полученное по электронной почте или через ЕПГУ.

2.6. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрено.

2.7. Основания для отказа заявителю в предоставлении муниципальной услуги:

запрос не отвечает требованиям, указанным в [статьях 1](consultantplus://offline/ref=1A62C29B57200164A54476CB64BF94B3C62D318CFADB347D4F48430EE86E7CDC12DA11E408D0DBACz469B), [18](consultantplus://offline/ref=1A62C29B57200164A54476CB64BF94B3C62D318CFADB347D4F48430EE86E7CDC12DA11E408D0DAAFz469B), [20](consultantplus://offline/ref=1A62C29B57200164A54476CB64BF94B3C62D318CFADB347D4F48430EE86E7CDC12DA11E408D0DAA9z465B) Федерального закона от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" (для всех заявителей) и [статье 24](consultantplus://offline/ref=1A62C29B57200164A54468C672D3CBBCC72E6984FAD63B28101E4559B73E7A89529A17B14B94D6AD40CD789Fz66FB) Закона Красноярского края от 25.11.2010 N 11-5331 "О Порядке обеспечения доступа граждан к информации о деятельности органов государственной власти Красноярского края, иных государственных органов Красноярского края" (для физических лиц), с учетом понятия запроса;

анонимный запрос;

запрос, составленный не на государственном языке Российской Федерации (не на русском языке), не имеющий заверенного перевода на русский язык;

если письменное обращение или обращение в электронной форме не содержит наименование юридического лица (для гражданина - фамилии, имени, отчества), почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим обращение заявителем;

запрашиваемая информация не относится к деятельности учреждения культуры;

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

2.8. Сведения о плате за предоставление муниципальной услуги.

2.8.1. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.8.2. Дополнительные сервисные услуги оказываются платно в соответствии с локальными нормативными правовыми актами ЦБС г. Канска (Положением о порядке предоставления платных услуг и иной приносящей доход деятельности ЦБС г. Канска).

2.9. Должностное лицо, ответственное за информирование, при личном устном обращении Заинтересованных лиц предоставляет им информацию о предоставлении муниципальной услуги в устной форме. Время при индивидуальном устном информировании не может превышать 15 минут.

2.9.1. Регистрация заявления осуществляется в день поступления заявления в ЦБС г. Канска.

2.10. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания, местам для заполнения обращений о предоставлении муниципальной услуги:

Муниципальная услуга предоставляется в помещениях ЦБС г. Канска, специально оборудованных персональными компьютерами с возможностью доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных, печатающим устройством.

Помещения, в которых осуществляется прием граждан, обратившихся за получением муниципальной услуги, должны быть оснащены соответствующими указателями, информационными стендами с образцами заполнения заявления и перечнем документов, необходимых для предоставления услуги. Места для заполнения необходимых документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются бланками заявлений, письменными принадлежностями. На информационном стенде в учреждении размещается перечень документов, которые заявитель должен представить для исполнения муниципальной услуги.

Рабочее место специалистов учреждения, участвующих в оказании муниципальной услуги, оснащается настенной вывеской или настольной табличкой с указанием фамилии, имени, отчества и должности, необходимой для исполнения муниципальной услуги офисной техникой.

Помещения для предоставления муниципальной услуги по возможности размещаются в максимально удобных для обращения местах.

В местах ожидания предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов).

В местах предоставления муниципальной услуги на видном месте размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников органов, участвующих в оказании муниципальной услуги.

Помещения ЦБС г. Канска должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам СанПиН.

Места предоставления муниципальной услуги оборудуются средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.11. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, обеспечивает инвалидам и другим маломобильным группам населения:

- условия беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется услуга, а также условия для беспрепятственного пользования транспортом, средствами связи и информации;

- возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляются услуги, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и выхода из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляется услуга, и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- допуск собаки-проводника на объекты (здания, помещения), в которых предоставляется услуга;

- оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуги наравне с другими лицами.

2.12. Показателем доступности муниципальной услуги является наличие возможности получения информации о порядке и условиях предоставления муниципальной услуги:

- предоставление доступа к муниципальной услуге при личном обращении в часы работы учреждения;

- на информационных стендах;

- на сайте муниципального образования город Канск www.kansk-adm.ru, МФЦ;

- на едином краевом портале государственных и муниципальных услуг.

2.13. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

- соблюдение порядка проведения административных процедур, установленных настоящим Административным регламентом;

- соблюдение требований к графику (режиму) работы учреждения;

- соблюдение требований к объему предоставления услуги;

- соблюдение требований к срокам предоставления услуги;

- отсутствие жалоб на действия сотрудников при предоставлении муниципальной услуги.

3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ

АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ

ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ

АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ, А ТАКЖЕ

ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР

В МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРАХ

3.1. Последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги представлена [блок-схемой](#P378) в приложении N 2 к настоящему Административному регламенту.

Порядок и виды административных процедур при предоставлении муниципальной услуги определяются в зависимости от формы предоставления информации.

3.1.1. Информирование о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами и должностными лицами ЦБС г. Канска, а также муниципальными служащими, ответственными за информационное наполнение официального сайта муниципального образования г. Канск, в ходе личного приема, с использованием почтовой и телефонной связи с 9 до 19 часов, в предвыходные и предпраздничные дни - с 9 до 18 часов, а также на официальном сайте www.kansk-adm.ru. муниципального образования г. Канск, МФЦ, ЕПГУ, с помощью информационных материалов, средств массовой информации.

ЦБС г. Канска: Красноярский край, город Канск, площадь им. Н.И. Коростелева, корпус 1.

Часы работы: 9.00 - 19.00.

Выходной: пятница (в летнее время - воскресенье).

Телефон: (8-39161) 3-21-46.

Электронная почта: Kanskbs@mail.ru.

Сайт: Kansklib.ru/

Сведения о графике (режиме) работы размещаются на стенде при входе в помещение.

3.1.2. Предоставление физическим и юридическим лицам муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры.

3.1.2.1. ЦБС г. Канска при предоставлении муниципальной услуги осуществляет следующие виды деятельности:

- предоставление во временное пользование документов (в печатном и электронном виде) или их копий федеральных, региональных и муниципальных правовых актов.

3.1.2.2. При осуществлении справочно-библиографического (информационного) обслуживания:

- предоставление по запросам пользователей информации о составе библиотечного фонда ЦБС г. Канска через систему каталогов и картотек;

- предоставление по запросам пользователей разовых библиографических справок в устной, письменной и электронной формах;

- осуществление по предварительному заказу пользователя тематического подбора документов;

- предоставление по предварительному заказу пользователя библиографического списка литературы по заданной теме;

- предоставление по запросам пользователей консультативных услуг по поиску информации, находящейся в библиотечном фонде ЦБС г. Канска и базах данных;

- предоставление по запросам пользователей библиографических консультаций по различным темам и отраслям знаний.

3.1.2.3. Последовательность административных процедур.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- обращение заявителя с запросом, проверка документов;

- ознакомление заявителя с Правилами пользования общедоступной муниципальной библиотекой, заполнение читательского формуляра;

- анализ тематики запроса, выдача результата предоставления муниципальной услуги или отказ в выдаче.

Основанием для предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя для получения информации (библиографических ресурсов библиотек), содержащейся (ихся) в справочно-поисковом аппарате ЦБС г. Канска, базах данных. Работник ЦБС г. Канска проверяет соответствие предоставленных заявителем документов требованиям настоящего Административного регламента.

Ознакомление заявителя с Правилами пользования общедоступной муниципальной библиотекой ЦБС г. Канска, заполнение читательского формуляра.

После ознакомления с Правилами пользования общедоступной муниципальной библиотекой работник ЦБС г. Канска производит запись пользователя в библиотеку, оформляет читательский формуляр в соответствии с паспортом.

Анализ тематики запроса, выдача результата предоставления муниципальной услуги или отказ в выдаче.

Пользователь в устной или письменной форме делает запрос работнику ЦБС г. Канска:

- на выдачу требуемого документа (в печатном или электронном виде) или его копии из библиотечного фонда ЦБС г. Канска и баз данных по библиотечному абонементу или в читальном зале;

- на выдачу требуемого документа или его копии из библиотечного фонда других библиотек по межбиблиотечному абонементу.

Работник ЦБС г. Канска выполняет запрос пользователя и осуществляет выдачу документа (в печатном или электронном виде) или его копии для временного пользования в читальном зале или по библиотечному (межбиблиотечному) абонементу.

Пользователь в целях получения муниципальной услуги по справочно-библиографическому (информационному) обслуживанию в устной или письменной форме делает запрос работнику ЦБС г. Канска:

- на предоставление информации о составе библиотечного фонда ЦБС г. Канска через систему каталогов и картотек;

- на выдачу разовой библиографической справки (в устной, письменной или электронной формах);

- на осуществление тематического подбора документов;

- на выдачу библиографического списка литературы по заданной теме;

- на предоставление консультативных услуг по поиску информации, находящейся в библиотечном фонде ЦБС г. Канска и базах данных;

- на предоставление библиографических консультаций по различным темам и отраслям знаний.

Работник ЦБС г. Канска выполняет запрос пользователя путем предоставления консультативных услуг и библиографических консультаций.

При наличии очереди на доступ к оцифрованным краеведческим изданиям в помещении учреждения, непрерывное пользование базой может быть ограничено до 40 минут.

3.1.2. При ответах на телефонные звонки и устные обращения Заинтересованного лица должностные лица ЦБС г. Канска, ответственные за информирование, подробно и в вежливой (корректной) форме информируют и консультируют обратившихся по вопросам о предоставлении муниципальной услуги в пределах своей компетенции.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа (учреждения), фамилии, имени, отчестве и должности лица, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 15 минут. При невозможности должностного лица, ответственного за информирование о правилах предоставления муниципальной услуги, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

3.1.3. Должностное лицо, ответственное за информирование, при личном устном обращении Заинтересованных лиц предоставляет им информацию о предоставлении муниципальной услуги в устной форме. Время при индивидуальном устном информировании не может превышать 30 минут.

3.1.4. Письменное консультирование при обращении Заинтересованных лиц в учреждении осуществляется путем направления ответов в письменной форме по почте, электронной почте либо посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет, МФЦ, в зависимости от способа доставки ответа, указанного в письменном обращении заинтересованного лица, в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации обращения, в соответствии с [Инструкцией](consultantplus://offline/ref=1A62C29B57200164A54468C672D3CBBCC72E6984F2DA3F2917171853BF67768B559548A64CDDDAAC40CD78z96AB) по делопроизводству администрации города Канска Красноярского края, утвержденной Постановлением администрации города Канска Красноярского края от 24.06.2009 N 900.

3.1.5. Запрос, составленный в письменной форме, подлежит регистрации в день поступления.

Запросы, поступившие в нерабочее время, регистрируются в первый рабочий день, следующий за днем их поступления.

3.1.6. Специалист учреждения проверяет представленный запрос на наличие оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, предусмотренных [пунктом 2.7](#P105) настоящего Административного регламента. В случае соответствия специалист принимает запрос гражданина и регистрирует его путем внесения соответствующей записи в базу данных и проставления на обращении штампа с указанием наименования учреждения, даты регистрации запроса и входящего регистрационного номера обращения и списывает его в дело.

3.1.7. Если текст письменного запроса не поддается прочтению, но фамилия и почтовый адрес гражданина поддаются прочтению, то специалист учреждения принимает запрос, регистрирует его и списывает в дело. При этом специалистом учреждения готовится проект уведомления об оставлении запроса без рассмотрения по существу поставленных в нем вопросов в связи с невозможностью прочтения текста обращения (далее - уведомление). Проект уведомления оформляется на официальном бланке администрации в соответствии с требованиями, установленными к оформлению писем администрацией города Канска Красноярского края. Проект уведомления представляется на подпись директору учреждения, а после его подписания направляется заявителю в срок не позднее 7 дней со дня регистрации заявления.

3.1.8. Проект ответа заявителю оформляется на официальном бланке учреждения в соответствии с требованиями, установленными к оформлению писем.

Текст проекта ответа должен быть изложен вежливо, по возможности кратко и доступно (без использования специфических профессиональных терминов, обозначений, сокращений), с использованием делового стиля. При ссылке в тексте на нормативный правовой акт указываются его вид, дата принятия, регистрационный номер, полное наименование.

Если информация, предоставляемая по запросу, опубликована в средствах массовой информации либо размещена в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, в ответе на запрос вместо самой информации указываются названия, даты выхода и номера средств массовой информации, в которых опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация.

Проект ответа заявителю представляется на подпись директору учреждения, а после подписания регистрируется путем внесения соответствующей записи в базу данных и проставления на ответе даты и исходящего регистрационного номера и направляется заявителю. Копия зарегистрированного ответа подшивается сотрудником учреждения в дело.

3.1.9. Если информация о предоставлении муниципальной услуги, полученная в устной форме или по телефону, не удовлетворяет заинтересованное лицо, заинтересованное лицо вправе в письменной форме обратиться в адрес отдела культуры администрации г. Канска.

3.2. Предоставление муниципальных услуг в электронной форме, в том числе взаимодействие органов, предоставляющих муниципальные услуги, и заявителей, осуществляется на базе информационных систем, включая муниципальные информационные системы, составляющие информационно-технологическую и коммуникационную инфраструктуру.

3.2.1. Правила и порядок информационно-технологического взаимодействия информационных систем, используемых для предоставления муниципальных услуг в электронной форме, а также требования к инфраструктуре, обеспечивающей их взаимодействие, устанавливаются Правительством Российской Федерации.

3.2.2. Технические стандарты и требования, включая требования к технологической совместимости информационных систем, требования к стандартам и протоколам обмена данными в электронной форме при информационно-технологическом взаимодействии информационных систем, устанавливаются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере информационных технологий.

3.2.3. Единый портал муниципальных услуг обеспечивает:

1) доступ заявителей к сведениям о муниципальных услугах, а также об услугах, предназначенным для распространения с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет и размещенным в муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров муниципальных услуг;

2) доступность для копирования и заполнения в электронной форме запроса и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

3) возможность подачи заявителем с использованием информационно-телекоммуникационных технологий запроса о предоставлении муниципальной услуги либо услуги;

4) возможность получения заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги либо услуги;

5) возможность получения заявителем с использованием информационно-телекоммуникационных технологий результатов предоставления муниципальной услуги, за исключением случаев, когда такое получение запрещено федеральным законом, а также результатов предоставления услуги.

3.3. Предоставление муниципальных услуг в МФЦ осуществляется в соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=1A62C29B57200164A54476CB64BF94B3C62C3E8CFFDF347D4F48430EE8z66EB) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", муниципальными правовыми актами по принципу "одного окна", в соответствии с которым предоставление муниципальной услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом, а взаимодействие с органами, предоставляющими муниципальные услуги, осуществляется многофункциональным центром без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии.

3.3.1. МФЦ в соответствии с соглашением о взаимодействии осуществляет:

1) прием и выдачу документов заявителям по предоставлению муниципальных услуг;

2) информирование заявителей о порядке предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах, о ходе выполнения запросов о предоставлении муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением муниципальных услуг;

3) взаимодействие с администрацией г. Канска и управлением по вопросам предоставления муниципальных услуг;

4) выполнение требований стандарта качества предоставления муниципальных услуг;

5) размещение информации о порядке предоставления муниципальных услуг с использованием доступных средств информирования заявителей (информационные стенды, сайт в информационно-коммуникационной сети Интернет);

6) доступ заявителей к Единому порталу государственных и муниципальных услуг;

7) создание для заявителей комфортных условий получения муниципальных услуг;

8) иные функции, указанные в соглашении о взаимодействии.

3.3.2. При реализации своих функций МФЦ не вправе требовать от заявителя:

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

2) представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных органов местного самоуправления либо органов местного самоуправления организаций в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный [частью 6 статьи 7](consultantplus://offline/ref=1A62C29B57200164A54476CB64BF94B3C62C3E8CFFDF347D4F48430EE86E7CDC12DA11E1z06BB) Федерального закона N 210-ФЗ перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию по собственной инициативе;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечни, указанные в [части 1 статьи 9](consultantplus://offline/ref=1A62C29B57200164A54476CB64BF94B3C62C3E8CFFDF347D4F48430EE86E7CDC12DA11E408D0DBA9z466B) Федерального закона N 210-ФЗ, и получения документов и информации, представляемых в результате предоставления таких услуг.

3.3.3. При реализации своих функций в соответствии с соглашениями о взаимодействии МФЦ обязан:

1) представлять на основании запросов и обращений федеральных государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, физических и юридических лиц необходимые сведения по вопросам, относящимся к установленной сфере деятельности многофункционального центра;

2) обеспечивать защиту информации, доступ к которой ограничен в соответствии с федеральным законом, а также соблюдать режим обработки и использования персональных данных;

3) соблюдать требования соглашений о взаимодействии;

4) осуществлять взаимодействие с органами, предоставляющими муниципальные услуги, подведомственными органам местного самоуправления организациями и организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](consultantplus://offline/ref=1A62C29B57200164A54476CB64BF94B3C62C3E8CFFDF347D4F48430EE86E7CDC12DA11E408D0DBADz460B) Федерального закона N 210-ФЗ муниципальных услуг, в соответствии с соглашениями о взаимодействии, нормативными правовыми актами, регламентом деятельности МФЦ;

5) при приеме запросов о предоставлении государственных или муниципальных услуг и выдаче документов устанавливать личность заявителя на основании паспорта гражданина Российской Федерации и иных документов, удостоверяющих личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также проверять соответствие копий представляемых документов (за исключением нотариально заверенных) их оригиналам.

4. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ

АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Контроль за исполнением настоящего Регламента осуществляется в форме текущего контроля руководителем уполномоченного органа по предоставлению муниципальной услуги.

4.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности административных действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием в ходе ее предоставления решений осуществляется руководителем ЦБС г. Канска.

4.3. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц уполномоченного органа.

4.4. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Порядок и периодичность осуществления плановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги устанавливаются планом работы управления. Внеплановая проверка проводится по конкретному обращению заявителя.

4.5. Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.6. По результатам проведения проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.7. Руководитель ЦБС г. Канска несет персональную ответственность за качество и своевременность предоставления муниципальной услуги, полноту информации, за соблюдение положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

4.8. Персональная ответственность ответственных лиц (специалистов) закрепляется в соответствующих положениях должностных инструкций.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ

И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО

МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

ИЛИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ

5.1. Заявители муниципальной услуги имеют право обратиться с заявлением или жалобой (далее - обращения) на действия (бездействие) исполнителя, ответственных лиц (специалистов), в том числе в следующих случаях:

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, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

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 органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Обращения подлежат обязательному рассмотрению. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.4. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.5. Жалоба должна содержать:

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

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

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

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

5.6. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пункте 5.7](#P273) настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с [пунктом 5.3](#P265) настоящего Административного регламента, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Начальник

отдела культуры

администрации г. Канска

Л.В.ШЛЯХТОВА

Приложение N 1

к Административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

"Предоставление доступа

к справочно-поисковому аппарату

библиотек, базам данных

ЦБС г. Канска"

ПЕРЕЧЕНЬ

БИБЛИОТЕК, ВХОДЯЩИХ В МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ

"ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА Г. КАНСКА"

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Наименование учреждения | Адрес | Режим работы | Телефон/факс |
| 1 | Центральная библиотека им. А.П. Чехова | 663600, г. Канск, пл. Коростелева, корп. 1 | с 9.00 ч. до 19.00 ч., выходной - пятница (зимнее расписание), воскресенье (летнее расписание) | 3-21-46 (ф.) 2-38-35 3-27-43 |
| 2 | Центральная детская библиотека | 663600, г. Канск, ул. Ленина, 10 | с 10.00 ч. до 18.00 ч., выходной - суббота | 3-50-55 |
| 3 | Филиал N 2 | 663602, г. Канск, ул. Красноярская, 29 | с 10.00 ч. до 18.00 ч., выходной - суббота | 6-67-13 |
| 4 | Филиал N 3 | 663601, г. Канск, ул. Шабалина, 57 | с 11.00 ч. до 18.00 ч., выходной - суббота |  |
| 5 | Филиал N 6 | 663614, г. Канск, м/н Северный, 17 | с 10.00 ч. до 18.00 ч., выходной - суббота | 3-47-06 |
| 6 | Филиал N 7 | 663600, г. Канск, ул. Бограда, 59 (школа N 6) | с 10.00 ч. до 18.00 ч., выходной - суббота | 2-25-30 |
| 7 | Филиал N 8 | 663606, г. Канск, ул. 40 лет Октября, 43 | с 10.00 ч. до 18.00 ч., выходной - суббота | 2-34-41 |
| 8 | Филиал Городская библиотека им. А.и Б.Стругацких | 663606, г. Канск, м-н Северо-Западный, 65б | с 10.00 ч. до 21.00 ч., выходной - суббота | 2-54-42 2-59-72 |
| 9 | Филиал N 10 (молодежная библиотека) | 663600, г. Канск, пл. Коростелева, корп. 1, 2-й этаж | с 9.00 ч. до 19.00 ч., выходной - пятница (зимнее расписание), воскресенье (летнее расписание) | 3-48-80 |
| 10 | Филиал N 11 | 663614, г. Канск, м-н Северный, 8 | с 10.00 ч. до 18.00 ч., выходной - суббота | 2-64-70 |
| 11 | Филиал N 12 | 663609, г. Канск, пос. Строителей, РДК | с 11.00 ч. до 18.00 ч., выходной - суббота | 3-20-05 |

Начальник

отдела культуры

администрации г. Канска

Л.В.ШЛЯХТОВА

Приложение N 2

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

"Предоставление доступа

к справочно-поисковому аппарату

библиотек, базам данных

ЦБС г. Канска"

БЛОК-СХЕМА

ПРОХОЖДЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ

МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ В ЦБС Г. КАНСКА

┌─────────────────────────────────────┐

│Обращение в устной форме, по телефону│

└──────────────────┬──────────────────┘

\/

┌───────────────────────────────────────────────────┐

│Анализ специалистом сути вопроса, поиск необходимой│

│ информации - не более 10 минут │

└────┬──────────────────────────────────────────┬───┘

\/ \/

┌──────┐ ┌───────┐

│ Да │ │ Нет │

└───┬──┘ └─────┬─┘

\/ \/

┌─────────────────────────────────────┐ ┌────────────────────────────┐

│ Выдача информационного │ │ Устное разъяснение │

│ сообщения о наличии\отсутствии │ │гражданину о причинах отказа│

│ необходимого гражданину издания │ └────────────────────────────┘

│ в фондах библиотеки, его виде │

│и характеристиках - не более 10 минут│

└─────────────────────────────────────┘

┌─────────────────────────────────────────────────────┐

│Обращение в электронном виде (в помещении библиотеки │

│ или через сеть Интернет) │

└───────────────────────────┬─────────────────────────┘

\/

┌─────────────────────────────────────────────┐

│ Самостоятельный поиск гражданином │

│в электронном каталоге необходимой информации│

└──────┬─────────────────────────────┬────────┘

\/ \/

┌─────────────────────────┐ ┌──────────────────────┐

│ Необходимая информация │ │Необходимая информация│

│ обнаружена │ │ не обнаружена │

└───────────┬─────────────┘ └────────────┬─────────┘

\/ \/

┌───────────────────────┐ ┌────────────────┐

│ Выдача информационного│ │ Вывод на экран │

│ сообщения о наличии │ │ монитора │

│необходимого гражданину│ │ сообщения │

│ издания в фондах │ │ об отсутствии │

│ библиотеки, его │ │ необходимой │

│ качественных │ │ информации - │

│ характеристиках - │ │не более 5 минут│

│ не более 5 минут │ └────────────────┘

└───────────────────────┘

Начальник

отдела культуры

администрации г. Канска

Л.В.ШЛЯХТОВА

Приложение N 3

к Административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

"Предоставление доступа

к справочно-поисковому аппарату

библиотек, базам данных

ЦБС г. Канска"

ОБРАЗЕЦ

Директору ЦБС г. Канска

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

(Ф.И.О.)

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

(юридическое или физическое лицо)

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

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

(место регистрации, адрес, e-mail, телефон для справок)

Заявление (обращение)

Прошу предоставить доступ к справочно-поисковому аппарату библиотек ЦБС г.

Канска, базам данных: Нужное подчеркнуть

ЭБД "Книжный фонд"

ЭБД "Периодические издания"

ЭБД "Краеведческий каталог"

ЭБД "Электронные носители"

ЭБД "Фонд редких книг"

ЭБД "Рельефно-точечный шрифт"

ЭБД "Сценарии массовых мероприятий"

ЭБД "Методико-библиографические материалы".

Информацию прошу направить \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(лично, по почте, по электронной почте)

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

(подпись заявителя)

"\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Начальник

отдела культуры

администрации г. Канска

Л.В.ШЛЯХТОВА