

Утвержден
постановлением администрации
Губкинского городского округа
от «30» марта 2012 г. № 483-па,
изменения внесены постановлениями
№ 2708-па от 11.11.2013 г.,
№ 3224-па от 31.12.2013 г.,
№ 407-па от 11.03.2016 г.,
№ 832-па от 29.05.2017 г.,
№ 71-па от 29.01.2018 г.,
№ 1659-па от 12.11.2020 г.

**Административный регламент
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных
библиотек Губкинского городского округа Белгородской области»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотек Губкинского городского округа Белгородской области» (далее - Регламент) устанавливает стандарт предоставления муниципальной услуги, состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур предоставления муниципальной услуги, требования к порядку их выполнения, формы контроля за исполнением Регламента, порядок досудебного (внесудебного) обжалования заявителями действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принятых при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Заявителем на предоставление муниципальной услуги является физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки (далее – заявитель).

Заявитель вправе обратиться за предоставлением муниципальной услуги лично либо через своего представителя, имеющего право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения его заявителем в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от имени заявителя при получении муниципальной услуги.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Информирование о предоставлении муниципальной услуги

осуществляется управлением культуры администрации Губкинского городского округа (далее - Управление), муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система № 1» и муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система № 2» (далее – библиотеки), в структуру которых входят библиотеки-филиалы.

1.3.2. Справочная информация о местах нахождения, графиках работы, контактных телефонах, адресах официальных сайтов, электронной почты администрации Губкинского городского округа (далее – Администрация), Управления, библиотек размещена на официальном сайте органов местного самоуправления Губкинского городского округа – www.gubkinadm.ru в сети Интернет, на официальном сайте Управления – www.gubkin-kultura.ru, в Федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» – www.gosuslugi.ru (далее – Единый портал), в Региональной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Белгородской области» – www.gosuslugi31.ru (далее – Региональный портал), официальных сайтах библиотек.

1.3.3. Информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется по следующим направлениям:

- о месте нахождения и графике работы;
- о справочных телефонах;
- об адресах официальных сайтов, электронной почты;
- о порядке получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги;
- о перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- о порядке предоставления муниципальной услуги;
- о ходе предоставления муниципальной услуги;
- о порядке досудебного (внесудебного) обжалования заявителями решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) при предоставлении муниципальной услуги.

1.3.4. Информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется:

- посредством личного обращения заявителей;
- на основании письменного обращения;
- по телефону;
- по электронной почте;
- посредством размещения информации на Едином портале;
- посредством размещения информации на Региональном портале;
- посредством размещения информации на официальных сайтах органов местного самоуправления Губкинского городского округа, Управления, библиотек;

- посредством размещения информации на информационных стендах библиотек.

1.3.5. Основными требованиями к информированию заявителей являются:

- достоверность представляемой информации;
- чёткость изложения информации;
- полнота информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность представления информации.

1.3.6. При личном обращении заявителей специалист Управления, библиотеки (далее – специалист) должен представиться, сообщить свои фамилию, имя, отчество, занимаемую должность, дать заявителю полный, точный и понятный ответ по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Продолжительность индивидуального личного информирования каждого заявителя составляет не более 15 минут.

1.3.7. При информировании по телефону ответ на телефонный звонок специалист должен начать с информации о наименовании органа, библиотеки, в которую позвонил заявитель, назвать свои фамилию, имя, отчество, должность, затем в вежливой форме дать заявителю полный, точный и понятный ответ по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Продолжительность индивидуального устного информирования каждого заявителя составляет не более 15 минут.

1.3.8. В случае если в обращении заявителя содержатся вопросы, не входящие в компетенцию специалиста, при личном обращении заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. При обращении заявителя по телефону специалист должен переадресовать (перевести) телефонный звонок на другое должностное лицо или сообщить заявителю номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.9. При информировании по письменным обращениям и обращениям, направленным по электронной почте, ответ предоставляется в письменной форме путем непосредственной выдачи заявителю либо путем его отправки по почте, либо направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении в зависимости от способа предоставления информации, указанного в обращении.

При отсутствии в обращении указания на способ предоставления информации ответ направляется по почте.

1.3.10. При информировании по письменным обращениям и обращениям, направленным по электронной почте, ответ предоставляется в срок, не превышающий 10 календарных дней со дня регистрации запроса.

1.3.11. Сведения о ходе предоставления муниципальной услуги предоставляются в порядке, предусмотренном пунктом 1.3.6.-1.3.10. Регламента. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой административной процедуры) находится предоставление муниципальной услуги.

1.3.12. На официальных сайтах органов местного самоуправления Губкинского городского округа, Управления, библиотек в сети Интернет, информационных стендах библиотек, на Едином и Региональном порталах размещается следующая информация:

- место нахождения, режим работы, график приёма заявителей, номера телефонов для справок, адреса официальных сайтов органов местного самоуправления Губкинского городского округа, Управления, библиотек в сети Интернет, адреса электронной почты;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги с указанием реквизитов и источников официального опубликования;

- исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

- порядок предоставления муниципальной услуги;

- исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- порядок досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) при предоставлении муниципальной услуги;

- текст Регламента;

- иная информация, необходимая для получения муниципальной услуги.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотек Губкинского городского округа Белгородской области».

2.2. Муниципальная услуга предоставляется библиотеками, указанными в Приложении № 1 к Регламенту.

Запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления и организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, утвержденный Советом депутатов Губкинского городского округа.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- предоставление доступа к электронному справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных библиотек Губкинского городского округа Белгородской области (далее – базы данных библиотек) с целью выдачи списка библиографических записей в соответствии с поисковым запросом заявителя или информация об отсутствии записей по запросу заявителя, при

непосредственном посещении библиотек, а также свободного доступа к указанным базам данных при использовании официальных сайтов библиотек в сети Интернет;

- мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.3.2. Информация о библиографических ресурсах библиотек представляется заявителю в виде электронного документа – библиографической записи, содержащей следующие данные:

- автор;
- заглавие;
- год издания;
- место издания;
- ISBN (International Standard Book Number) – международный стандартный книжный номер,
- издательство;
- объем документа (в страницах или мегабайтах);
- местонахождение документа (в виде краткого наименования библиотеки-держателя издания).

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Срок, в течение которого заявителю должен быть предоставлен доступ к базам данных библиотек, при непосредственном посещении библиотек – 20 минут.

Предоставление доступа к базам данных зависит от скорости Интернета, которая может варьироваться в зависимости от загруженности серверного оборудования и оперативной памяти при пользовании библиотечными компьютерами, компьютерами пользователя.

Время работы с базами данных для получения муниципальной услуги может быть ограничено при наличии очереди на доступ к базам данных до 40 минут.

Мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги направляется заявителю почтовым отправлением с уведомлением о вручении в течение 3 рабочих дней со дня отказа заявителю в предоставлении муниципальной услуги.

2.4.2. Прием заявителей при личном обращении осуществляется в соответствии с установленным графиком работы библиотек.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования размещен на официальных сайтах органов местного самоуправления Губкинского городского округа, Управления, библиотек, на Едином и Региональном порталах в сети Интернет, информационных стендах в библиотеках.

Управление, библиотеки обеспечивают размещение и актуализацию перечня нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги на официальных сайтах органов местного самоуправления Губкинского городского округа, Управления, библиотек, на

Едином и Региональном порталах в сети Интернет, на информационных стендах библиотек.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, представляемых заявителем.

2.6.1. Для предоставления муниципальной услуги непосредственно в библиотеке при первичном обращении заявителя предъявляют документы, удостоверяющие личность, несовершеннолетние в возрасте до 14 лет - документы, удостоверяющие личность их законных представителей (находятся в личном пользовании заявителя).

На основании представленных документов сотрудник библиотеки заполняет читательский формуляр и регистрационную карточку в отношении взрослых (приложение № 2 к Регламенту) и в отношении несовершеннолетних в возрасте до 14 лет (приложение № 3 к Регламенту).

При обращении за предоставлением муниципальной услуги представителя заявителя представляется документ, подтверждающий полномочия представителя выступать от имени заявителя при предоставлении муниципальной услуги (находится в личном пользовании представителя заявителя).

Предоставление муниципальной услуги заявителю в дальнейшем осуществляется в соответствии с указанными документами.

Для получения муниципальной услуги через официальные сайты библиотек в сети Интернет без посещения библиотеки, предоставление документов не предусмотрено.

2.6.2. Запрос документов в порядке межведомственного взаимодействия не предусмотрен.

2.7. Запрещается 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 муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органа, предоставляющего муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Белгородской области, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенной частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и

информацию в орган, предоставляющий муниципальную услугу, по собственной инициативе;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

4) представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в предоставлении муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов.

Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления муниципальной услуги.

Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- не представлены документы, указанные в пункте 2.6.1. Регламента, при обращении непосредственно в библиотеку.

2.11. Услуги, необходимые и обязательные для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

2.12. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при личном обращении за предоставлением муниципальной услуги в помещении библиотеки и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.14. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Запрос о предоставлении муниципальной услуги при личном обращении в библиотеку, регистрируется путем заполнения регистрационной карточки, в дальнейшем – путем фиксации в читательском формуляре в день поступления запроса.

Регистрация поискового запроса заявителя происходит в момент его обращения к официальному сайту библиотеки в сети Интернет.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания, информационным стендам, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством о социальной защите инвалидов.

2.15.1. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга:

- здание, в котором находится библиотека, расположено с учетом пешеходной доступности (не более 10 минут пешком) для заявителей от остановок общественного транспорта;

- центральный вход в здание оформляется информационной вывеской с указанием полного наименования библиотеки, режима работы, места нахождения;

- прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях;

- места для предоставления муниципальной услуги включают места для ожидания, информирования, приема заявителей, которые оборудованы стульями, столами, и обеспечиваются бумагой и письменными принадлежностями для возможности оформления документов, а также оборудованы информационными стендами;

- у входа в каждое помещение размещаются информационные таблички с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием, графика работы.

2.15.2. Требования к размещению и оформлению информационных стендов:

- стенды, содержащие информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, перечень представляемых документов, размещаются в фойе библиотеки;

- текст материалов, размещаемых на стендах, печатается удобным для чтения шрифтом (размер шрифта не менее 14), основные моменты и наиболее важные места выделяются;

- информация, размещаемая на информационных стендах, должна содержать дату размещения и регулярно обновляться.

2.15.3. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, в части обеспечения доступности для инвалидов установлены в статье 15 Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации, в том числе:

- возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположен объект, в котором предоставляется муниципальная услуга, входа в такой объект и выхода из него, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на объекте, в котором предоставляется муниципальная услуга;

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объекту, в котором предоставляется муниципальная услуга и к услуге 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 на объект, в котором предоставляется муниципальная услуга, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемое по форме и в порядке, которые определяются Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 года № 386н;

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

В целях доступности получения информации о муниципальной услуге для людей с ограниченными возможностями здоровья по зрению обеспечивается адаптация официальных сайтов с учетом особых потребностей инвалидов по зрению с приведением его к международному стандарту доступности веб-контента и веб-сервисов.

2.16. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

- отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на решения и действия (бездействие), принятые и осуществляемые при предоставлении муниципальной услуги;

- соблюдение срока выдачи результата предоставления муниципальной услуги;
- соблюдение сроков ожидания в очереди при подаче и получении документов;
- удовлетворенность заявителей доступностью и качеством муниципальной услуги;
- размещение информации о предоставлении муниципальной услуги на официальных сайтах органов местного самоуправления Губкинского городского округа, Управления, библиотек, Едином и Региональном порталах в сети Интернет;
- предоставление муниципальной услуги на безвозмездной основе для заявителей;
- территориальная, пешеходная доступность (не более 10 минут пешком) для заявителей от остановок общественного транспорта к месту предоставления муниципальной услуги, наличие необходимого количества парковочных мест.

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

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

а) предоставление доступа к базам данных библиотек непосредственно в библиотеке:

- прием, регистрация запроса заявителя или мотивированный отказ в предоставлении доступа к базам данных библиотек;

- предоставление доступа к базам данных библиотек непосредственно в библиотеке;

б) предоставление доступа к базам данных библиотек при использовании официальных сайтов библиотек в сети Интернет.

3.2. Предоставление доступа к базам данных библиотек непосредственно в библиотеке.

3.2.1. Прием, регистрация запроса заявителя или мотивированный отказ в предоставлении доступа к базам данных библиотек.

3.2.1.1. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя в библиотеку.

3.2.1.2. Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги:

- удостоверяет личность заявителя путем проверки документа, удостоверяющего личность;

- выявляет основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанные в пункте 2.10. Регламента.

- оформляет в течение 10 минут в отношении заявителя читательский формуляр и регистрационную карточку с личной подписью заявителя (при первичном личном обращении в библиотеку);

3.2.1.3. При наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в пункте 2.10 Регламента, специалист библиотеки не предоставляет заявителю доступ к базам данных библиотек и осуществляет подготовку в двух экземплярах проекта мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Проект мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги в течение 3 рабочих дней, со дня отказа заявителю в предоставлении муниципальной услуги, подписывается директором библиотеки, регистрируется сотрудником библиотеки, ответственным за ведение документооборота в журнале регистрации отправляемой документации и направляется заявителю почтовым отправлением с уведомлением в день его подписания директором библиотеки.

3.2.1.4. Срок выполнения данного административного действия – в течение 3 рабочих дней.

3.2.1.5. Лицами, ответственными за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры, являются специалист библиотеки, ответственный за предоставление муниципальной услуги, директор библиотеки.

3.2.1.6. Критерий принятия решения – представление заявителем документов, указанных в пункте 2.6.1. Регламента, наличие (отсутствие) оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в пункте 2.10. Регламента.

3.2.1.7. Результат выполнения административной процедуры – оформление читательского формуляра и регистрационной карточки пользователя библиотеки, мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

3.2.1.8. Способ фиксации – на бумажном носителе.

3.2.2. Предоставление доступа к базам данных библиотек непосредственно в библиотеке.

3.2.2.1. Основанием для начала административной процедуры является оформление читательского формуляра и регистрационной карточки заявителя.

3.2.2.2. Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги:

- в вежливой и корректной форме консультирует заявителя по использованию справочно-поискового аппарата, баз данных библиотек, методике самостоятельного поиска документов;

- обеспечивает доступ к базам данных библиотеки путем предоставления рабочего места и персонального компьютера, находящегося в библиотеке.

3.2.2.3. Срок выполнения административной процедуры – 10 минут.

При наличии очереди в помещении библиотеки непрерывное время пользования базами данных библиотек заявителем ограничено до 40 минут.

3.2.2.4. Лицами, ответственными за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры, являются специалист библиотеки, ответственный за предоставление муниципальной услуги, директор библиотеки.

3.2.2.5. Критерии принятия решения – оформленный читательский формуляр и регистрационная карточка с подписью заявителя.

3.2.2.6. Результат выполнения административной процедуры - предоставление заявителю доступа к базам данных библиотек.

3.2.2.7. Способ фиксации – в электронном виде.

3.3. Предоставление доступа к базам данных библиотек при использовании официальных сайтов библиотек в сети Интернет.

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя на официальный сайт библиотеки с электронным поисковым запросом.

Заявитель обращается через сеть Интернет с электронным поисковым запросом к справочно-поисковому аппарату библиотеки, формулируя поисковый запрос на услугу по имеющимся поисковым полям.

3.3.2. Для получения услуги заявитель заполняет следующие поисковые поля (или часть из них):

- автор,
- заглавие,
- год издания,
- ISBN (International Standard Book Number) – международный стандартный книжный номер,
- издательство.

После заполнения заявителем поисковых полей электронной поисковой формы система осуществляет поиск библиографических записей и выдает результаты поиска на экран монитора.

В ответ на запрос заявитель может получить два варианта ответа системы: «Нет в наличии» или ответ системы о наличии библиографических записей.

В случае ответа системы о наличии библиографической записи (записей), заявитель может ознакомиться со списком найденных библиографических записей.

В случае ответа «По данному запросу ничего не найдено» получатель может повторить поиск, изменив поисковый запрос.

3.3.3 Срок выполнения административной процедуры.

Регистрация поискового запроса заявителя происходит в момент обращения заявителя к официальному сайту библиотеки в сети Интернет.

3.3.4. Административные действия, входящие в состав административной процедуры, выполняет непосредственно заявитель.

3.3.5. Критерии принятия решения - наличие обращения заявителя с электронным поисковым запросом к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек.

3.3.6. Результатом выполнения административной процедуры является предоставление доступа к базам данных библиотек.

3.3.7. Способ фиксации – в электронном виде.

3.4. Порядок исправления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

В случае выявления заявителем в полученном документе опечаток и (или) ошибок заявитель представляет в библиотеку заявление об исправлении таких опечаток и (или) ошибок, допущенных в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе.

Специалист библиотеки, ответственный за предоставление муниципальной услуги, регистрирует заявление, рассматривает заявление и представленные документы и проводит проверку указанных в заявлении сведений в срок, не превышающий 2 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе специалист библиотеки, ответственный за предоставление муниципальной услуги, осуществляет исправление указанного документа, обеспечивает его подписание директором библиотеки и его выдачу или в зависимости от способа, указанного в заявлении, направление заявителю в срок, не превышающий 3 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в документе, выданном в результате предоставления муниципальной услуги, специалист библиотеки готовит заявителю мотивированный отказ, подписывает у директора библиотеки и выдает или в зависимости от способа, указанного в заявлении, направляет заявителю в срок, не превышающий 3 рабочих дней с даты регистрации заявления.

4. Формы контроля за исполнением Регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и сроков административных процедур при предоставлении муниципальной услуги, осуществляется директором библиотеки, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

4.2. Специалисты библиотек несут персональную ответственность за:

- за несвоевременную регистрацию запроса о предоставлении муниципальной услуги;
- несоблюдение сроков, порядка и правильности оформления административных процедур;
- несоблюдение сроков и порядка при выдаче заявителю результата предоставления муниципальной услуги;

- несоблюдение конфиденциальности информации, ставшей известной в связи с осуществлением деятельности по представлению муниципальной услуги, информации, которая связана с правами и законными интересами заявителя или третьих лиц.

Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных обязанностях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

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

4.4. Плановые проверки проводятся с периодичностью один раз в полгода. Внеплановые проверки проводятся по конкретным обращениям заявителей, на основании информации, полученной от органов государственной власти, органов местного самоуправления.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги или порядком выполнения отдельных административных процедур.

Для осуществления проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги распоряжением администрации Губкинского городского округа создается комиссия. Результаты проверки оформляются актом, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Акт подписывается председателем и членами комиссии.

4.5. По результатам контроля в случае выявления нарушений прав заявителей, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

5.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не исключает возможность обжалования решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном порядке. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не является для заявителей обязательным.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются решения и действия (бездействие) Управления, библиотеки, предоставляющей муниципальную услугу, должностных лиц и специалистов Управления, библиотек, предоставляющих муниципальную услугу, принятые или осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги.

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

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

в) требование у заявителя документов или информации либо осуществление действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Белгородской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Белгородской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

д) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Белгородской области, муниципальными правовыми актами;

е) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Белгородской области, муниципальными правовыми актами;

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

з) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

и) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Белгородской области, муниципальными правовыми актами;

к) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.4. Жалоба на решения, действия (бездействие) работников библиотеки подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в

библиотеку, предоставляющую муниципальную услугу, на имя директора библиотеки.

Жалоба на решения, действия (бездействие) специалистов Управления, начальника Управления, директора библиотеки подается в администрацию Губкинского городского округа на имя главы администрации Губкинского городского округа.

5.5. Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы в библиотеку, администрацию Губкинского городского округа.

5.6. Жалоба может быть направлена по почте, через официальный сайт органа, предоставляющего муниципальную услугу, Единый портал либо Региональный портал, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба может быть подана заявителем в электронном виде посредством портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

5.7. Жалоба должна содержать:

а) наименование Управления, библиотеки, предоставляющей муниципальную услугу, должность, фамилию, имя и отчество должностного лица Управления, библиотеки, предоставляющей муниципальную услугу (при наличии информации), либо работника Управления, библиотеки, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) 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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Управления, библиотеки, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица Управления, библиотеки, предоставляющей муниципальную услугу, либо работника Управления, библиотеки;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением, действием (бездействием) Управления, библиотеки, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица либо работника Управления, библиотеки, предоставляющей муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.8. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, в досудебном (внесудебном) порядке, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не

содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5.9. Жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа библиотеки, предоставляющей муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.10. В случае, если в письменной жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего жалобу, почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается. Если в указанной жалобе содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Жалоба, в которой обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Библиотека, администрация Губкинского городского округа или должностное лицо при получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае, если текст письменной жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если в письменной жалобе гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в одно и то же учреждение или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший жалобу.

В случае, если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в жалобе вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить жалобу в соответствующие учреждения или соответствующему должностному лицу.

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

- жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Белгородской области, муниципальными правовыми актами;

- в удовлетворении жалобы отказывается.

5.12. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.11 Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.12.1. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых Управлением, библиотекой, предоставляющей муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

5.12.2. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с частью 1 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.14. Заявитель вправе обжаловать решения, действия (бездействие) принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном порядке.

5.15. Обжалование решений, действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном порядке осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.16. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия)

Управления, библиотеки, предоставляющей муниципальную услугу, а также должностных лиц, работников Управления, библиотеки.

Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) Управления, библиотеки, предоставляющей муниципальную услугу, а также должностных лиц, работников Управления, библиотеки регулируется Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Порядком разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг, утвержденным постановлением администрации Губкинского городского округа от 28 апреля 2011 года № 700-па, настоящим Регламентом.

5.17. Информация, указанная в настоящем разделе Регламента, размещается на официальных сайтах органов местного самоуправления Губкинского городского округа, Управления, библиотек в сети Интернет, Едином и Региональном порталах.

Приложение № 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-
поисковому аппарату, базам данных
библиотек Губкинского городского округа
Белгородской области»

Сведения
о библиотеках, предоставляющих муниципальную услугу «Предоставление доступа к
справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотек Губкинского городского
округа Белгородской области»

№ п/п	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система № 1»
1.	Центральная городская библиотека - http://gubkniga.ucoz.ru/
2.	Центральная детская библиотека - http://cdbgubkin.ucoz.ru/
3.	Библиотека-филиал № 2
4.	Библиотека-филиал № 3
5.	Библиотека-филиал № 4
6.	Модельная библиотека-филиал № 5
7.	Библиотека-филиал № 6
8.	Библиотека-филиал № 7
9.	Авторская модельная библиотека-филиал № 9
	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система № 2»
1.	Центральная районная библиотека - http://gub-raion.ucoz.ru/
2.	Центральная районная детская библиотека - http://cdb2gub.ucoz.org/
3.	Скороднянская земская библиотека-филиал
4.	Аверинская сельская библиотека-филиал
5.	Архангельская сельская библиотека-филиал
6.	Боброводворская сельская библиотека-филиал
7.	Богородицкая сельская библиотека-филиал
8.	Богословская сельская библиотека-филиал
9.	Вислодубравская сельская библиотека-филиал
10.	Заломенская сельская библиотека-филиал
11.	Ивановская сельская библиотека-филиал
12.	Истобнянская сельская библиотека-филиал
13.	Казацкостепская сельская библиотека-филиал
14.	Кладовская сельская библиотека-филиал
15.	Коньшинская сельская библиотека-филиал
16.	Корочковская сельская библиотека-филиал
17.	Мелавская сельская библиотека-филиал
18.	Морозовская сельская библиотека-филиал
19.	Никаноровская сельская библиотека-филиал
20.	Осколецкая сельская библиотека-филиал
21.	Сапрыкинская сельская библиотека-филиал
22.	Сергиевская сельская библиотека-филиал

23.	Теплоколодезянская сельская библиотека-филиал
24.	Толстянская сельская библиотека-филиал
25.	Уколовская сельская библиотека-филиал
26.	Чуевская сельская библиотека-филиал
27.	Юрьевская сельская библиотека-филиал

Приложение № 2
к административному регламенту предоставления
муниципальной услуги «Предоставление
доступа к справочно-поисковому аппарату,
базам данных библиотек Губкинского
городского округа Белгородской области»

КАРТОЧКА РЕГИСТРАЦИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Фамилия _____
 Имя, отчество _____
 Год рождения _____
 Паспортные данные (серия, номер, когда и кем
 выдан) _____
 Образование _____
 Место работы/учёбы _____
 Должность _____
 Адрес места жительства/регистрации _____

 Номер контактного телефона _____

Год					
№					

Я, _____

Подтверждаю, что ознакомлен (а) с условиями оказания мне библиотечных и справочно-информационных услуг

 (наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу)
 изложенными в Правилах пользования библиотекой.

Я согласен (а) с тем, что библиотека может отказать мне в обслуживании в случае их нарушения. Также даю согласие на обработку персональных данных, указанных в настоящей регистрационной карточке и формуляре читателя, в соответствии с Положением об обработке персональных данных пользователей ЦБС (Федеральный закон № 152-ФЗ).

Настоящее согласие действительно на время моего пользования услугами библиотеки и вступает в силу с момента его подписания сторонами.

 (дата)

 (подпись)

 (расшифровка подписи пользователя)

Библиотека обязуется использовать персональные данные пользователя исключительно для библиотечных и справочно-информационных услуг и ведения статистического учёта без передачи сторонним организациям.

 (дата)

 (подпись)

 (расшифровка подписи библиотекаря)

Приложение № 3
к административному регламенту предоставления
муниципальной услуги «Предоставление доступа к
справочно-поисковому аппарату, базам данных
библиотек Губкинского городского округа
Белгородской области»

КАРТОЧКА РЕГИСТРАЦИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Фамилия _____
 Имя, отчество _____
 Год рождения _____
 Домашний адрес _____
 Место учёбы _____ класс _____
 Телефон _____

Сведения о родителях (поручителе)

Ф.И.О. (отец/мать) _____
 Место работы _____
 Паспортные данные (серия, номер, когда и кем
 выдан) _____
 Адрес места жительства/регистрации _____
 Номер контактного телефона _____

Год					
№					

Я, _____

Подтверждаю, что ознакомлен (а) с условиями оказания мне библиотечных
 и справочно-информационных услуг

 (наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу)
 изложенными в Правилах пользования библиотекой.

Я согласен (а) с тем, что библиотека может отказать мне в обслуживании в случае их нарушения. Также даю согласие на обработку персональных данных - моих, и (или) моего ребёнка, указанных в настоящей регистрационной карточке и формуляре читателя, в соответствии с Положением об обработке персональных данных пользователей ЦБС (Федеральный закон № 152-ФЗ).

Настоящее согласие действительно на время моего пользования услугами библиотеки и вступает в силу с момента его подписания сторонами.

 (дата)

 (подпись)

 (расшифровка подписи пользователя)

Библиотека обязуется использовать персональные данные пользователя исключительно для библиотечных и справочно-информационных услуг и ведения статистического учёта без передачи сторонним организациям.

 (дата)

 (подпись)

 (расшифровка подписи библиотекаря)