



МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ ГОРОД НОЯБРЬСК

А Д М И Н И С Т Р А Ц И Я

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

13.06.2013 № П-713

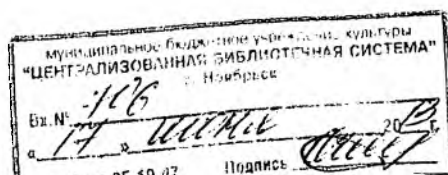
Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, библиотечным базам данных» муниципальными учреждениями муниципального образования город Ноябрьск в электронном виде

В целях реализации Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с муниципальной долгосрочной целевой программой «Противодействие коррупции в муниципальном образовании город Ноябрьск на 2009-2013 годы», утвержденной постановлением Администрации города Ноябрьска от 14.07.2009 № П-1276, постановлением Администрации города Ноябрьска от 30.01.2013 № П-75 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг», руководствуясь Уставом муниципального образования город Ноябрьск, Администрация города Ноябрьска **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, библиотечным базам данных» муниципальными учреждениями муниципального образования город Ноябрьск в электронном виде согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Признать утратившим силу постановление Администрации города Ноябрьска от 07.06.2011 № П-738 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, библиотечным базам данных» муниципальными учреждениями муниципального образования город Ноябрьск в электронном виде».
3. Управлению делами Администрации города Ноябрьска (Надратовская Т.В.) обеспечить опубликование настоящего постановления в городской общественно-политической газете «Северная вахта».
4. Отделу информатизации Администрации города Ноябрьска (Потупало В.И.) обеспечить размещение настоящего постановления на официальном сайте Администрации города Ноябрьска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы Администрации Резяпова И.Х.

Глава Администрации города

Ж.А. Белоцкая



13 115 26 13 17

Приложение

УТВЕРЖДЕН
постановлением
Администрации города
от 13.06.2013 №П-713

**Административный регламент предоставления муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, библиотечным
базам данных» муниципальными учреждениями муниципального образования
город Ноябрьск в электронном виде**

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования регламента

Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, библиотечным базам данных» муниципальными учреждениями муниципального образования город Ноябрьск в электронном виде (далее - административный регламент, муниципальная услуга) разработан в целях оптимизации, повышения качества предоставления и доступности получения муниципальной услуги, определяет сроки, требования, условия предоставления муниципальной услуги, последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей

1.2.1. Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются физические и юридические лица или их представители, уполномоченные в установленном законом порядке (далее - заявители).

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

1.3.1. Информация о месте нахождения и графике (режиме) работы муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» муниципального образования город Ноябрьск (далее - МБУК «ЦБС») указана в приложении №1 к настоящему административному регламенту.

1.3.2. Место нахождения управления культуры: 629803, ЯНАО, г. Ноябрьск, ул. Высоцкого, д. 7 «Б».

График работы управления культуры:

понедельник - пятница с 8.30 до 18.00, перерыв на обед с 12.30 до 14.00.

Справочные телефоны управления культуры: 32-54-63, 32-54-65, 35-50-72.

1.3.3. Адрес официального сайта управления культуры: www.kultura-nsk.ru.

Адрес электронной почты управления культуры: kultura-nsk@noyabrsk.yanao.ru.

Адрес официального сайта Администрации города Ноябрьска: www.noyabrskadm.ru.

1.3.4. Сведения о месте нахождения, графике работы, номерах справочных телефонов, адресах электронной почты управления культуры, МБУК «ЦБС», адресах официальных сайтов

управления культуры и Администрации города Ноябрьска, а также информация о процедуре предоставления муниципальной услуги предоставляются следующим образом:

- устно: по средствам телефонной связи, при личном присутствии заявителя в МБУК «ЦБС»;

- письменно: по средствам почтовой связи, электронного обращения, факсом;

- путем размещения информации на информационных стендах расположенных в месте предоставления услуги, опубликования информации в средствах массовой информации, размещения на официальном сайте Администрации города: www.noyabrskadm.ru, на Региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций) Ямало-Ненецкого автономного округа: (<http://www.pgu-yamal.ru>), официальном сайте управления культуры: www.kultura-nsk.ru.

1.3.5. Информирование и консультирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляют специалисты МБУК «ЦБС», управления культуры.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты МБУК «ЦБС», управления культуры подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся о правилах предоставления муниципальной услуги. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, в которое позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут.

При невозможности специалиста МБУК «ЦБС», управления культуры, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому специалисту или обратившемуся должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.6. Специалисты МБУК «ЦБС», управления культуры обеспечиваются личными карточками с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

1.3.7. Основными требованиями к информированию заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги являются достоверность предоставляемой информации, четкость в изложении и полнота информирования.

1.3.8. Информирование осуществляется по следующим вопросам:

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, комплектности (достаточности) представляемых документов;

- источник получения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- порядок предоставления муниципальной услуги;

- время приема заявителей и выдачи документов в МБУК «ЦБС»;

- срок предоставления муниципальной услуги;

- условия предоставления муниципальной услуги, содержащиеся в нормативных правовых актах, регулирующие предоставление муниципальной услуги;

- адрес сайта в сети «Интернет», на котором информация размещается в свободном доступе;

- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги.

1.3.9. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, библиотечным базам данных.

2.2. Наименование муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Муниципальную услугу предоставляет муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» муниципального образования город Ноябрьск.

Органом, осуществляющим регулирование и координацию деятельности Учреждения, является управление культуры Администрации города Ноябрьска.

2.2.2. При предоставлении муниципальной услуги запрещено требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный Решением Городской Думы муниципального образования город Ноябрьск.

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является получение заявителем информации о библиографических ресурсах и имеющихся текстовых ресурсах МБУК «ЦБС» в форме обеспечения доступа пользователя к электронному каталогу.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Муниципальная услуга предоставляется постоянно.

2.4.2. Предоставление муниципальной услуги через сайт МБУК «ЦБС» www.ncbs.ru обеспечивается круглосуточно в момент обращения.

2.4.3. Предоставление муниципальной услуги непосредственно в помещениях МБУК «ЦБС» при наличии свободного справочного автоматизированного рабочего места (далее – АРМ) осуществляется в соответствии с режимом работы библиотеки.

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

- Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле», опубликован в издании «Собрание законодательства РФ», 02.01.1995, № 1, ст. 2;
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», опубликован в издании «Собрание законодательства РФ», 02.08.2010, № 31, ст. 4179;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», опубликован в издании «Собрание законодательства РФ» 06.10.2003 № 40, ст. 3822;
- распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении Сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов РФ и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями субъектов РФ и муниципальными учреждениями» опубликовано в издании «Российская газета», 23.12.2009 № 247;
- распоряжение Правительства РФ от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и

предоставляемых в электронной форме», опубликовано в издании «Российская газета» 29.04.2011 № 93;

- постановление Администрации города Ноябрьска от 28.11.2011 № П-1712 «Об утверждении устава муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» муниципального образования город Ноябрьск» опубликовано в издании «Северная вахта» (спецвыпуск) от 23.12.2011 № 241.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Предоставление каких-либо документов для получения муниципальной услуги с использованием официального сайта МБУК «ЦБС» в сети «Интернет» не требуется.

2.6.2. Предоставление муниципальной услуги в помещениях библиотек МБУК «ЦБС» осуществляется заявителем, имеющим читательский билет (выписывается при предъявлении документа, удостоверяющего личность заявителя).

При повторном обращении заявителя за предоставлением муниципальной услуги заполнение читательского билета не требуется.

2.6.3. МБУК «ЦБС» не вправе требовать от заявителя документы, не предусмотренные пунктом 2.6.2 настоящего административного регламента.

2.7. Запрещается требовать от заявителя:

2.7.1. 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.

2.7.2. Представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственным органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.9.1. Предоставление муниципальной услуги приостанавливается в случае технических неполадок на серверном оборудовании, технических проблем с сетью «Интернет», программным обеспечением в МБУК «ЦБС».

2.9.2. В предоставлении муниципальной услуги отказывается в случае нарушения правил пользования библиотекой. Правила пользования библиотекой размещены на официальном сайте МБУК «ЦБС» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационных стендах, расположенных в местах предоставления муниципальной услуги.

2.10. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется без предоставления необходимых и обязательных услуг.

2.11. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги
Муниципальная услуга предоставляется на безвозмездной основе.

2.12. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы

Муниципальная услуга предоставляется на безвозмездной основе, без предоставления необходимых и обязательных услуг.

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

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса специалисту МБУК «ЦБС» о предоставлении муниципальной услуги и получении результата предоставления муниципальной услуги при личном обращении заявителей не должен превышать 15 минут.

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

2.14.1. Регистрация запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги происходит в день поступления запроса. Продолжительность приема заявителя у специалиста отдела МБУК «ЦБС», ответственного за прием запросов и документов, не должна превышать 15 минут. В течение вышеуказанного срока ожидания в очереди не включается время обеденного перерыва и нерабочее время.

2.14.2. При поступлении запроса по электронной почте регистрация запроса производится в тот же день, если запрос поступил в период рабочего времени. В случае поступления запроса по электронной почте в нерабочее время, выходные и праздничные дни запрос регистрируется в первый рабочий день в течение первого часа рабочего времени.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

2.15.1. Здание (помещение), предназначенное для приема заявителей в целях предоставления муниципальной услуги, должно находиться с учетом пешеходной доступности (не более 10 минут пешком) для заявителей от остановок общественного транспорта.

2.15.2. На территории, прилегающей к местонахождению МБУК «ЦБС», оборудуются места для парковки автотранспортных средств. Доступ к местам для парковки является бесплатным.

На каждой стоянке (остановке) автотранспортных средств около здания (помещения), в котором предоставляется муниципальная услуга, выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов. Указанные места для парковки не должны занимать иные транспортные средства.

2.15.3. Вход в здание МБУК «ЦБС» должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу;
- место нахождения и юридический адрес;
- режим работы.

2.15.4. Информационные таблички должны размещаться рядом с входом либо на двери входа так, чтобы их хорошо видели посетители.

2.15.5. Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами (стойками), канцелярскими принадлежностями и обеспечиваются образцами заполнения документов.

2.15.6. Рабочее место специалиста отдела, предоставляющего муниципальную услугу, оснащается настольной табличкой с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

2.15.7. Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям для работы специалистов отдела, в том числе условиям, обеспечивающим возможность реализации прав инвалидов на предоставление по их заявлению муниципальной услуги.

2.15.8. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, обеспечивает инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников):

1) условия для беспрепятственного доступа к зданию (помещению), в котором она предоставляется;

2) возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположено здание (помещение), в котором предоставляется муниципальная услуга, входа в такое здание (помещение) и выхода из него, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

3) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в здании (помещении), в котором предоставляется муниципальная услуга;

4) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к зданию (помещению), в котором предоставляется муниципальная услуга, и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

5) 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;

6) допуск в здание (помещение), в котором предоставляется муниципальная услуга, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

7) оказание помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

2.15.9. В случаях, если здание (помещение) невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, МБУК «ЦБС» до его реконструкции или капитального ремонта принимает согласованные с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории городского округа, меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги либо, когда это возможно, обеспечивает предоставление необходимых услуг по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

2.16. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.16.1. Укомплектованность кадрами в соответствии со штатным расписанием.

2.16.2. Уровень информированности (наличие информации на сайте, на стендах, возможность получения информации при личном обращении, по телефону).

2.16.3. Наличие и состояние документооборота по работе с заявителями.

2.16.4. Результативность услуги (доля предоставленных услуг к общему количеству поступивших заявок).

2.16.5. Своевременность предоставления услуги (с соблюдением сроков, указанных в регламентах).

2.16.6. Отсутствие необоснованных отказов в предоставлении муниципальной услуги.

2.16.7. Удовлетворенность качеством предоставления услуги (отсутствие обоснованных жалоб).

2.16.8. Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность.

2.16.9. Возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

2.17. Иные требования

2.17.1. Для получения муниципальной услуги в электронном виде заявителям предоставляется возможность направить заявление о предоставлении муниципальной услуги через государственную информационную систему «Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ямало-Ненецкого автономного округа» - <http://www.pgu-yamal.ru>.

При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг основанием для начала предоставления муниципальной услуги является направление заявителем с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг сведений из документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.17.2. В случае если для предоставления муниципальной услуги необходима обработка персональных данных лица, не являющегося заявителем, и если в соответствии с федеральным законом обработка таких персональных данных может осуществляться с согласия указанного лица, при обращении за получением муниципальной услуги заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие получение согласия указанного лица или его законного представителя на обработку персональных данных указанного лица. Документы, подтверждающие получение согласия, могут быть представлены в том числе в форме электронного документа. Действие настоящего пункта не распространяется на лиц, признанных безвестно отсутствующими, и на разыскиваемых лиц, место нахождения которых не установлено уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

2.17.3. Виды электронных подписей, использование которых допускается при обращении за получением муниципальной услуги, и порядок их использования установлены Постановлением Правительства РФ от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг» и Постановление Правительства РФ от 25.08.2012 № 852 «Об утверждении Правил использования усиленной квалифицированной электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг и о внесении изменения в Правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг».

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

Предоставление муниципальной услуги возможно следующими способами и включает в себя следующие административные процедуры:

- предоставление муниципальной услуги с использованием сети «Интернет»;
- предоставление услуги непосредственно в помещении МБУК «ЦБС».

Блок-схема административных процедур приведена в приложении № 2 к настоящему административному регламенту.

Информация о порядке предоставлении муниципальной услуги, о ходе предоставления муниципальной услуги и иным сведениям о муниципальной услуге предоставляется по адресам (в том числе электронным адресам) и телефонам, указанным в подразделе 1.3 настоящего административного регламента, а так же в электронном виде через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет».

3.1. Предоставление муниципальной услуги с использованием сети «Интернет»

3.1.1. Основанием для начала административной процедуры является формирование и размещение на официальном сайте МБУК «ЦБС» в информационно-телекоммуникационной сети

«Интернет» библиографических списков, библиотечных баз данных.

3.1.2. В целях получения доступа к библиографическим спискам, библиотечным базам данных заявителю необходимо на сайте МБУК «ЦБС» выбрать раздел, в котором размещены библиографический список документов МБУК «ЦБС», библиотечные базы данных, заполнить поля конкретизирующие тему запроса.

3.1.3. Результатом административной процедуры и его фиксацией является получение заявителем доступа к библиографическим спискам, библиотечных баз данных МБУК «ЦБС» с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.2. Предоставление муниципальной услуги непосредственно в помещении МБУК «ЦБС»

Предоставление муниципальной услуги непосредственно в помещении МБУК «ЦБС» включает в себя следующие административные процедуры:

- запись в библиотеку – оформление документов на право получения муниципальной услуги;
- предоставление АРМ.

3.2.1. Запись в библиотеку – оформление документов на право получения муниципальной услуги

Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя. В ходе предоставления данной административной процедуры производится прием и регистрация заявителей на основании документов, удостоверяющих личность, для лиц до 14 лет на основании документов, удостоверяющих личность их законных представителей, ознакомление заявителей с Правилами пользования библиотекой и другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность.

Результатом административного действия и его фиксацией является оформление в установленном порядке документов на право получения муниципальной услуги в помещении библиотеки – оформление читательского формуляра и читательского билета с личной подписью заявителя.

3.2.2. Предоставление АРМ

Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя в библиотеку. В ходе предоставления данной административной процедуры заявитель предоставляет библиотекарю читательский билет и самостоятельно осуществляет поиск необходимой ему информации в электронной базе данных на компьютерах библиотеки, расположенных в свободном доступе в читательской зоне. Заявитель вправе обратиться за консультацией и помощью к библиотекарю-консультанту. Библиотекарь-консультант должен обучить методике самостоятельного поиска информации либо найти для заявителя нужный документ.

В случае если запрашиваемая база данных отсутствует в МБУК «ЦБС», заявителю должна быть выдана информация о месте её нахождения/размещения или даны рекомендации по её поиску.

Результатом административного действия и его фиксацией является получение заявителем доступа к справочно-поисковому аппарату и библиотечным базам данных.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляет

директор МБУК «ЦБС» или его заместитель, ответственный за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

4.2. Специалист МБУК «ЦБС», ответственный за предоставление муниципальной услуги, несет персональную ответственность за соблюдение положений настоящего административного регламента.

Ответственность за полноту, качество и соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги несет директор МБУК «ЦБС».

4.3. Текущий контроль осуществляется путем проведения внутренних проверок соблюдения и исполнения специалистами МБУК «ЦБС» положений настоящего административного регламента.

4.4. Проведение проверок осуществляется на основании квартальных, полугодовых или годовых планов работы.

Проведение проверок во внеплановом порядке осуществляется в связи с обращением заявителей, а также по поручениям Главы Администрации города, заместителя Главы Администрации, начальника управления культуры.

4.5. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются специалисты управления культуры.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Справка подписывается председателем комиссии и специалистом, осуществляющим предоставление муниципальной услуги.

4.6. По результатам проведения проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае выявления нарушений виновные лица привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации.

4.7. Контроль за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности управления культуры при предоставлении муниципальной услуги и возможности рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения муниципальной услуги.

5. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу

5.1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, лиц ответственных за ее предоставление (далее – должностные лица).

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

- 1) нарушение срока регистрации заявления 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) отказа 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 нарушения установленного срока таких исправлений.

5.1.2. 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 (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. Заявители вправе получать информацию, документы, имеющиеся в органе, предоставляющем муниципальную услугу, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

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

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

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

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

5.2. Подача жалобы:

5.2.1. Прием жалоб в письменной форме осуществляется управлением культуры по адресу: 629803, ЯНАО, г. Ноябрьск, ул. Высоцкого, д. 7 «Б», кабинет № 320.

Время приема жалоб: понедельник - пятница с 8 часов 30 минут до 17 часов 00 минут, перерыв на обед с 12 часов 30 минут до 14 часов 00 минут, суббота, воскресенье – выходной.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте по адресу нахождения управления культуры.

5.2.2. Жалоба может быть направлена заявителем в отдел по работе с обращениями граждан Администрации города Ноябрьска по адресу: 629807, ЯНАО, г. Ноябрьск, ул. Ленина, д. 29, кабинет № 104; с использованием средств факсимильной связи (3496) 32-27-71; с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (ogog@noyabrskadm.ru).

Отдел по работе с обращениями граждан обеспечивает прием и направление жалоб в структурное подразделение Администрации города, осуществляющее регулирование и координацию деятельности Учреждения, заместителю Главы Администрации, координирующему деятельность структурного подразделения, для рассмотрения в соответствии с положениями настоящего административного регламента и требованиями законодательства.

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

5.2.3. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) официального сайта Администрации города Ноябрьска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://noyabrskadm.ru>, по адресу электронной почты: www.kultura-nsk.ru;

б) информационной системы «Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ямало-Ненецкого автономного округа».

5.2.4. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в п. 5.1.3 настоящего административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.2.5. Жалоба рассматривается органом, предоставляющим муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица. В случае если обжалуются решения руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, жалоба подается заместителю Главы Администрации, координирующему сферу деятельности органа предоставляющего муниципальную услугу и рассматривается им в порядке, предусмотренном настоящим административным регламентом.

5.2.6. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 5.2.5 настоящего административного регламента, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

5.2.7. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр). При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим муниципальную услугу (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

5.3. Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с настоящим административным регламентом и Постановлением Правительства РФ от 16.08.2012 № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации» органом, предоставляющим муниципальную услугу, заключившим соглашение о взаимодействии.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

5.4. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

5.5. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и

ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган 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.

Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа.

При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

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

5.8. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

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

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

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

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.9. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего муниципальную услугу.

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

5.10. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

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

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

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

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

5.12. Информирование о порядке подачи и рассмотрении жалобы, осуществляется в порядке, установленном подразделом 1.3 настоящего административного регламента.

5.13. Заинтересованные лица вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, в судебном порядке, обратившись в течение трех месяцев со дня, когда им стало известно о нарушении их прав, свобод и (или) законных интересов, в Ноябрьский городской суд или Арбитражный суд Ямало-Ненецкого автономного округа.

Адрес Ноябрьского городского суда ЯНАО: 629805, ЯНАО, г. Ноябрьск, пр. Мира, д. 39.

Адрес Арбитражного суда Ямало-Ненецкого автономного округа: 629008, ЯНАО, г. Салехард, ул. Республики, д. 102.

Приложение № 1

к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, библиотечным базам данных» муниципальными учреждениями муниципального образования город Ноябрьск в электронном виде

Информация о месте нахождения и графике (режиме) работы муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» муниципального образования город Ноябрьск

Интеллект-Центр

Почтовый адрес: 629800, г. Ноябрьск, пр. Мира, д. 70.

Режим работы: вторник - воскресенье с 10.00 до 19.00; выходные дни: понедельник, последняя пятница месяца;

тел. 35-74-06 (сектор регистрации); директор МБУК «ЦБС» – 35-16-08; приемная - 35-19-47;

адрес официального сайта МБУК «ЦБС»: www.ncbs.ru.

адрес электронной почты МБУК «ЦБС»: cbsn@nojabrsk.ru

Детская библиотека

Почтовый адрес: 629800, г. Ноябрьск, ул. Ленина, д. 18.

Режим работы: воскресенье – пятница с 10.00 до 18.00; выходные дни: суббота, последний рабочий день месяца;

тел. 34-15-36.

Библиотека № 2 «Златослово»

Почтовый адрес: 629800, г. Ноябрьск, ул. Транспортная, д. 8.

Режим работы: понедельник – пятница с 11.00 до 19.00; обед с 14.00 до 15.00;

воскресенье с 9.00 до 17.00; обед с 13.00 до 14.00; выходные дни: суббота, последний рабочий день месяца;

тел. 34-29-18.

Библиотечно-досуговый центр «Семья»

Почтовый адрес: 629800, г. Ноябрьск, мкр. П-4, ул. Интернационалистов.

Режим работы: понедельник – пятница с 11.00 до 19.00; обед с 14.00 до 15.00;

воскресенье с 11.00 до 18.00; выходные дни: суббота, последний рабочий день месяца;

тел. 36-66-12.

Библиотека № 4

Почтовый адрес: 629800, г. Ноябрьск, мкр. «Вынгапуровский», ул. Спортивная, д. 2.

Режим работы: понедельник – пятница с 11.00 до 19.00; обед с 14.00 до 15.00;

воскресенье с 11.00 до 18.00; выходные дни: суббота, последний рабочий день месяца;

тел. 34-82-44.

Приложение № 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Предоставление доступа к
справочно-поисковому аппарату
библиотек, библиотечным базам
данных» муниципальными
учреждениями муниципального
образования город Ноябрьск в
электронном виде

БЛОК-СХЕМА

