



## МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ ГОРОД НОЯБРЬСК

### АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА НОЯБРЬСКА

#### ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е

*02 декабря 2022 г. № П-2261*

**Об утверждении административного регламента предоставления муниципальным автономным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система» муниципального образования город Ноябрьск муниципальной услуги в электронном виде «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, библиотечным базам данных»**

С целью реализации Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с постановлением Администрации города Ноябрьска от 08.04.2022 № П-541 «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 муниципальным автономным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система» муниципального образования город Ноябрьск муниципальной услуги в электронном виде «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, библиотечным базам данных» согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Признать утратившими силу:

1) постановление Администрации города Ноябрьска от 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»;

2) пункт 5 постановления Администрации города Ноябрьска от 19.03.2015 № П-329 «О внесении изменений и дополнений в некоторые муниципальные правовые акты Администрации города Ноябрьска»;

3) пункт 2 постановления Администрации города Ноябрьска от 23.05.2018 № П-515 «О внесении изменений в некоторые постановления Администрации города Ноябрьска по вопросам предоставления муниципальных услуг».

3. Управлению делами Администрации города Ноябрьска (Григорян А.Д.) обеспечить опубликование настоящего постановления в городской общественно-политической газете «Северная вахта».

4. Управлению экономического развития и инвестиций Администрации города Ноябрьска (Федорова Ю.А.) 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, координирующего вопросы в сфере сохранения исторических и культурных памятников, развития культуры, местных традиций и обычаев.

**Глава города Ноябрьска**



**А.В. Романов**

Приложение

УТВЕРЖДЁН

постановлением

Администрации города Ноябрьска

от 02 декабря 2014 года № УП.11.2261



**Административный регламент  
предоставления муниципальным автономным учреждением культуры  
«Централизованная библиотечная система» муниципальной услуги в электронном виде «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, библиотечным базам данных»**

**I. Общие положения**

**1. Предмет регулирования административного регламента**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальным автономным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система» муниципальной услуги в электронном виде «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, библиотечным базам данных» (далее – регламент, муниципальная услуга) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ).

1.2. Предметом регулирования регламента являются отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

**2. Круг заявителей**

1.3. Заявителями на предоставление муниципальной услуги (далее – заявители) являются физические лица и юридические лица.

При предоставлении муниципальной услуги от имени заявителей вправе выступать их законные представители (далее также – заявитель).

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**1. Наименование муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги в электронном виде: «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, библиотечным базам данных».

**2. Наименование органа предоставляющего муниципальную услугу, исполнителя муниципальной услуги**

2.2. Муниципальную услугу предоставляет муниципальное автономное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» муниципального образования город Ноябрьск (далее - Уполномоченный орган), сведения о котором изложены в приложении № 1 к регламенту.

**3. Результат предоставления муниципальной услуги**

2.4. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, библиотечным базам данных, размещенным на официальном сайте Уполномоченного органа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».



#### **4. Срок предоставления муниципальной услуги**

2.5. Муниципальная услуга предоставляется постоянно.

2.6. Предоставление муниципальной услуги осуществляется круглосуточно в момент подключения (обращения) заявителя к официальному сайту Уполномоченного органа <https://ncbs.ru/> в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - официальный сайт Уполномоченного органа).

Время предоставления муниципальной услуги зависит от скорости информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на оборудовании пользователя.

#### **5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги**

2.7. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), информация о порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, а также их должностных лиц, работников размещен на официальный сайт Уполномоченного органа в разделе «Документы» / «Реестр муниципальных услуг» / Муниципальные услуги в сфере культуры/ «Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальных услуг», на Едином портале и Региональном портале.

#### **6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

2.8. Предоставление документов для получения муниципальной услуги с использованием официального сайта Уполномоченного органа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» не требуется.

2.9. В случае направления запроса посредством Единого портала и(или) Регионального портала (с момента реализации технической возможности) сведения из документа, удостоверяющего личность заявителя, формируются при подтверждении учетной записи в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее - Единая система идентификации и аутентификации) из состава соответствующих данных указанной учетной записи.

#### **7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

2.10. Основания для отказа в приеме запроса о предоставлении муниципальной услуги отсутствуют.

#### **8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги**



2.11. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.12. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги отсутствуют.

## **9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы её взимания**

2.13. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

## **10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявителем запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги**

2.14. Получение результата муниципальной услуги в электронном виде не предполагает ожидания заявителя в очереди при обращении и получении результата предоставления муниципальной услуги.

## **11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги**

2.15. Предоставление муниципальной услуги в электронном виде не предполагает регистрацию запроса заявителя.

## **12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга**

2.16. Местоположение административных зданий, в которых осуществляются прием запроса о предоставлении муниципальной услуги и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, а также предоставление результата муниципальной услуги, должно обеспечивать удобство для граждан с точки зрения пешеходной доступности от остановок общественного транспорта.

В случае наличия возможности организации стоянки (парковки) возле здания (строения), в котором размещено помещение приема и выдачи документов, организуется стоянка (парковка) для личного автомобильного транспорта заявителей. За пользование стоянкой (парковкой) с заявителей плата не взимается.

Для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов на стоянке (парковке) выделяется не менее 10% мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, а также инвалидами III группы, в порядке, установленном Правительством Российской Федерации, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов.

В целях обеспечения беспрепятственного доступа заявителей, в том числе передвигающихся на инвалидных колясках, вход в здание и помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, оборудуются пандусами, поручнями, тактильными (контрастными) предупреждающими элементами, иными специальными приспособлениями, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ и передвижение инвалидов, в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.17. Центральный вход в здание, в котором предоставляется муниципальная услуга, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию об Уполномоченном органе:

- 1) наименование;
- 2) местонахождение и юридический адрес;
- 3) режим работы;
- 4) график приема;



5) номера телефонов для справок.

Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, оснащаются:

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
- средствами оказания первой медицинской помощи;
- туалетными комнатами для посетителей.

2.18. Зал ожидания заявителей оборудуется стульями, скамьями, количество которых определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещении, а также информационными стендами, на которых размещены образцы заполнения заявлений (запросов) о предоставлении муниципальной услуги и перечнем документов и (или) информации, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Тексты материалов, размещенных на информационном стенде, печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, с выделением наиболее важной информации полужирным шрифтом.

Места для заполнения заявлений оборудуются стульями, столами (стойками), бланками заявлений, письменными принадлежностями.

Места приема заявителей оборудуются информационными табличками (вывесками) с указанием:

- номера кабинета и наименования отдела;
- фамилии, имени и отчества (последнее – при наличии), должности лица, ответственного за прием документов;
- графика приема заявителей.

Рабочее место каждого лица, ответственного за прием документов, должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройством (принтером) и копирующим устройством.

Лицо, ответственное за прием документов, должно иметь настольную табличку с указанием фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии) и должности.

2.19. При предоставлении муниципальной услуги инвалидам обеспечиваются:

1) возможность беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется муниципальная услуга;

2) возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены здания и помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, а также входа в такие объекты и выхода из них, 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;

4) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов зданиям и помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, и к муниципальной услуге 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;

6) допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

7) допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, на объекты (здания, помещения), в которых предоставляются муниципальные услуги;

8) оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственных и муниципальных услуг наравне с другими лицами.



### 13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.20. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

№ п/п	Наименование показателя доступности и качества муниципальной услуги	Единица измерения	Нормативное значение
1	2	3	4
1.	Показатели, характеризующие информационную доступность муниципальной услуги		
1.1.	Наличие полной и достоверной, доступной для заявителя информации о содержании муниципальной услуги, способах, порядке, сроках и условиях ее получения в местах предоставления муниципальной услуги, а также с использованием информационных технологий	да/нет	да
1.2.	Удобство информирования заявителя о ходе предоставления муниципальной услуги	да/нет	да
2.	Показатели, характеризующие качество обслуживания и удобство предоставления муниципальной услуги		
2.1.	Доля заявителей, получивших муниципальную услугу без нарушения установленного срока предоставления муниципальной услуги, от общего количества заявителей	%	100
2.2.	Количество обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, от общего количества поступивших жалоб	ед.	0
2.3.	Возможность досудебного рассмотрения жалоб на действия (бездействие) должностных лиц в связи с рассмотрением заявления	да/нет	да
2.4.	Обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к информации о содержании муниципальной услуги, способах, порядке, сроках и условиях ее получения	да/нет	да
2.5.	Удобство получения результата предоставления муниципальной услуги	да/нет	да
2.6.	Предоставление муниципальной услуги в соответствии с вариантом предоставления муниципальной услуги	да/нет	да
2.7.	Полнота выполнения процедур, необходимых для предоставления муниципальной услуги	%	100
3.	Состав действий, которые заявитель вправе совершить в электронной форме при получении муниципальной услуги с использованием Единого портала и (или) Регионального портала, официального сайта Уполномоченного органа		
3.1.	Наличие полной и достоверной, доступной для заявителя информации о содержании муниципальной услуги, способах, порядке, сроках и условиях ее получения	да/нет	да
3.2.	Формирование запроса о предоставлении муниципальной услуги и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (с момента реализации технической возможности)	да/нет	да



1	2	3	4
3.3.	Прием Уполномоченным органом запроса (с момента реализации технической возможности)	да/нет	да
3.4.	Возможность получения муниципальной услуги в любом территориальном подразделении исполнителя муниципальной услуги по выбору заявителя (экстерриториальный принцип)	да/нет	да
3.5.	Оплата государственной пошлины за предоставление муниципальной услуги и уплата иных платежей, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации (с момента реализации технической возможности)	да/нет	нет
3.6.	Получение сведений о ходе выполнения запроса (с момента реализации технической возможности)	да/нет	да
3.7.	Получение результата предоставления муниципальной услуги (с момента реализации технической возможности)	да/нет	да
3.8.	Осуществление оценки качества предоставления муниципальной услуги (с момента реализации технической возможности)	да/нет	да
3.9.	Предъявление заявителю варианта предоставления муниципальной услуги, предусмотренного регламентом	да/нет	да
3.10.	Анкетирование заявителя (предъявление заявителю перечня вопросов и исчерпывающего перечня вариантов ответов на указанные вопросы) в целях определения варианта муниципальной услуги, предусмотренного регламентом, соответствующего признакам заявителя	да/нет	да
3.11.	Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Уполномоченного органа, должностного лица Уполномоченного органа	да/нет	да
<b>4. Возможность получения муниципальной услуги в МФЦ</b>			
4.1.	Возможность либо невозможность получения муниципальной услуги в МФЦ (показатель применяется с момента вступления в силу соглашения о взаимодействии)	да/нет	нет
4.2.	Возможность либо невозможность получения муниципальных услуг посредством запроса о предоставлении нескольких государственных услуг и (или) муниципальных услуг в МФЦ, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона № 210-ФЗ	да/нет	нет

#### **14. Иные требования к предоставлению муниципальной услуги**

2.21. При предоставлении муниципальной услуги не требуется обращение за услугами, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

2.22. Для предоставления муниципальной услуги используются следующие информационные системы:

- федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;
- государственная информационная система «Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ямало-Ненецкого автономного округа»;
- официальный сайт Уполномоченного органа;
- федеральная государственная информационная система «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)»;



- государственная информационная система «Региональный реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Ямало-Ненецкого автономного округа»; (с момента реализации технической возможности);

- Единая система идентификации и аутентификации (с момента реализации технической возможности);

- федеральная государственная информационная система, обеспечивающая процесс досудебного, (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг;

- автоматизированная информационная библиотечная система «Ирбис-64».

2.23. При обращении физического лица за получением муниципальной услуги в электронной форме, в том числе с использованием Единой системы идентификации и аутентификации заявитель – физическое лицо может использовать простую электронную подпись при условии, что при выдаче ключа простой электронной подписи личность физического лица установлена при личном приеме.

2.24. Предоставление муниципальной услуги в МФЦ не предусмотрено.

2.25. Предоставление муниципальной услуги в упреждающем (проактивном) режиме не предусмотрено.

### **III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур**

#### **1. Перечень вариантов предоставления муниципальной услуги**

3.1. Вариант предоставления муниципальной услуги:

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

#### **2. Профилирование заявителя**

3.2. Профилирование заявителя не осуществляется при предоставлении муниципальной услуги.

3.3. В приложении № 2 к регламенту приведен перечень общих признаков, по которым объединяются категории заявителей, соответствующие варианту предоставления муниципальной услуги.

#### **3. Описание варианта предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, библиотечным базам данных»**

3.4. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, библиотечным базам данных, размещенным на официальном сайте Уполномоченного органа.

3.5. Перечень административных процедур:

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

3.6. Административная процедура «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, библиотечным базам данных».

В целях получения доступа к справочно-поисковому аппарату, библиографическим спискам, библиотечным базам данных заявителю необходимо на официальном сайте Уполномоченного органа в разделе «Ресурсы» выбрать подраздел «Электронный каталог», в котором размещены библиографический список, библиотечные базы данных, имеющихся в фонде Уполномоченного органа документов в алфавитном порядке.

Результатом административной процедуры является вывод на экран заявителя библиографического списка, библиотечной базы данных Уполномоченного органа.

Предоставление муниципальной услуги может осуществляться по выбору заявителя независимо от его места жительства или места пребывания.



#### **4. Особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме**

3.7. Получение информации о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме, осуществляется заявителями на Едином портале и (или) Региональном портале, сайте Уполномоченного органа, а также иными способами, обеспечивающими возможность получения информации в электронной форме.

Информация о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги, основанная на сведениях о муниципальной услуге, содержащихся в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», размещенная на Едином портале, Региональном портале, сайте Уполномоченного органа, предоставляется заявителю бесплатно.

Доступ к информации о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.

Единым порталом, Региональным порталом, сайтом Уполномоченного органа обеспечивается возможность получения информации о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги в рамках соответствующего варианта, при этом определение подходящего для заявителя варианта осуществляется автоматически на основе сведений, указанных заявителем (с момента реализации технической возможности).

#### **3.8. Формирование запроса о предоставлении муниципальной услуги.**

Формирование запроса осуществляется посредством заполнения электронной формы запроса на Едином портале, Региональном портале, сайте Уполномоченного органа без необходимости дополнительной подачи запроса в какой-либо иной форме.

Форматно-логическая проверка сформированного запроса осуществляется автоматически после заполнения заявителем каждого из полей электронной формы запроса. При выявлении некорректно заполненного поля электронной формы запроса заявитель уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме запроса.

При формировании запроса заявителю обеспечиваются:

- возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы запроса;
- сохранение ранее введенных в электронную форму запроса значений в любой момент по желанию пользователя, в том числе при возникновении ошибок ввода и возврате для повторного ввода значений в электронную форму запроса;
- заполнение полей электронной формы запроса до начала ввода сведений заявителем с использованием сведений, размещенных в Единой системе идентификации и аутентификации, и сведений, опубликованных на Едином портале и/или Региональном портале, сайте Уполномоченного органа, в части, касающейся сведений, отсутствующих в Единой системе идентификации и аутентификации;
- возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной формы запроса без потери ранее введенной информации;

- возможность доступа заявителя на Едином портале и/или Региональном портале или сайте Уполномоченного органа к ранее поданным им запросам в течение не менее одного года, а также частично сформированных запросов – в течение не менее 3 месяцев.

Сформированный запрос направляется посредством Единого портала и/или Регионального портала, сайта Уполномоченного органа.

3.9. Оплата государственной пошлины за предоставление муниципальной услуги и уплата иных платежей, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации. Государственная пошлина и иные платежи за предоставление муниципальной услуги не взимаются.

3.10. Получение результата предоставления муниципальной услуги.

Заявителю в качестве результата предоставления муниципальной услуги обеспечивается возможность ознакомления с библиографическим списком, библиотечной базой данных, имеющихся в фонде Уполномоченного органа документов в алфавитном порядке.

3.11. Предъявление заявителю варианта предоставления муниципальной услуги, предусмотренного регламентом.

Результат предоставления варианта муниципальной услуги соответствует результату запроса заявителя.

3.12. Осуществление оценки качества предоставления муниципальной услуги.

Заявителям обеспечивается возможность оценить доступность и качество муниципальной услуги на Едином портале и/или Региональном портале, сайте Уполномоченного органа.

3.13. Административные действия в электронной форме на Едином портале и (или) Региональном портале, указанные в пунктах 3.7 – 3.12 регламента, осуществляются с момента реализации технической возможности.

3.14. Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Уполномоченного органа, должностного лица Уполномоченного органа осуществляется в соответствии с разделом V регламента.

#### **IV. Формы контроля за исполнением административного регламента**

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

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности административных действий, определенных регламентом, и принятием в ходе предоставления муниципальной услуги решений осуществляется руководителем Уполномоченного органа в соответствии с должностной инструкцией, руководителем Управления культуры Администрации города Ноябрьска, координирующего деятельность Уполномоченного органа.

##### **2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги**

4.2. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и установление нарушений прав заявителей, принятие решений об устранении соответствующих нарушений.



4.3. Плановый контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги может осуществляться в ходе проведения плановых проверок на основании планов работы Уполномоченного органа.

4.4. Внеплановые проверки проводятся в случае обращения заявителя с жалобой на действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги должностными лицами Уполномоченного органа. Решение о проведении внеплановой проверки принимает руководитель Уполномоченного органа.

4.5. Результаты проверки оформляются в форме акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения об их устранении.

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

4.6. Должностные лица, работники Уполномоченного органа несут персональную ответственность за соблюдение сроков и последовательность совершения административных действий. Персональная ответственность лиц, указанных в настоящем пункте, закрепляется в их должностных инструкциях.

4.7. Должностные лица, работники Уполномоченного органа, предоставляющие муниципальную услугу, несут персональную ответственность за неоказание помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

4.8. В случае выявления нарушений по результатам проведения проверок виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

4.9. Контроль за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности Уполномоченного органа, при предоставлении муниципальной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и возможности рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения муниципальной услуги.

4.10. Заявители могут принимать участие в электронных опросах, форумах и анкетировании по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, соблюдения должностными лицами требований регламента, сроков и последовательности административных процедур (действий), предусмотренных регламентом.

## **V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, Уполномоченного органа**

### **1. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействий) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги**

5.1. Заявитель вправе обжаловать решения и действия (бездействие) Уполномоченного органа, его должностных лиц, работников в досудебном (внесудебном) порядке.

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

1) нарушение срока предоставления муниципальной услуги.



2) требование у заявителя документов или информации, либо осуществление действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ямало-Ненецкого автономного округа, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

3) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ямало-Ненецкого автономного округа, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

4) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ямало-Ненецкого автономного округа, муниципальными правовыми актами;

5) требование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ямало-Ненецкого автономного округа, муниципальными правовыми актами;

6) 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 Ямало-Ненецкого автономного округа, муниципальными правовыми актами.

7) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ.

## **2. Органы местного самоуправления, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке**

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Уполномоченный орган.

Жалоба рассматривается Уполномоченным органом, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) Уполномоченного органа, его должностного лица, работника. В случае если обжалуются решения руководителя Уполномоченного органа, жалоба подается непосредственно руководителю Уполномоченного органа и рассматривается им в порядке, предусмотренном административным регламентом.

5.4. Жалоба на решения и действия (бездействие) Уполномоченного органа, должностного лица Уполномоченного органа, работника может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», сайта Уполномоченного органа, Единого портала и (или) Регионального портала (с момента реализации технической возможности), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.5. Жалоба должна содержать:

1) наименование Уполномоченного органа, должностного лица Уполномоченного органа либо работника, 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 (за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным в подпункте «в» пункта 5.8 регламента);

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Уполномоченного органа, должностного лица Уполномоченного органа либо работника Уполномоченного органа;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Уполномоченного органа, должностного лица Уполномоченного органа либо работника; заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Заявители вправе получать информацию, документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.6. 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, могут быть предоставлены:

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

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

3) 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.

### **3. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Единого и/или Регионального порталов, сайта Уполномоченного органа**

5.7. Прием жалоб в письменной форме осуществляется Уполномоченным органом.

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации. По просьбе заявителя специалист, принявший жалобу, обязан удостоверить своей подписью на копии жалобы факт ее приема с указанием даты, занимаемой должности, своих фамилии и инициалов.

5.8. С момента реализации технической возможности в электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) сайта управления культуры Администрации города Ноябрьска (<https://kulturanoyabrsk.yanao.ru>) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

б) Регионального портала и (или) Единого портала с момента реализации технической возможности;

в) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении муниципальной услуги Уполномоченным органом, должностными лицами, работниками, (далее – система досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5.9. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.6 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.

5.10. В случае если жалоба подана заявителем в Уполномоченный орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 5.3



регламента, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации такой жалобы она направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган.

При этом Уполномоченный орган, перенаправивший жалобу в письменной форме, информирует о перенаправлении жалобы заявителя.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации такой жалобы в Уполномоченном органе.

В случае если в отношении поступившей жалобы федеральным законом установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб, положения регламента не применяются, и заявитель уведомляется о том, что его жалоба будет рассмотрена в порядке и сроки, предусмотренные федеральным законом.

5.11. Уполномоченный орган определяет уполномоченных на рассмотрение жалоб должностных лиц и (или) работников, которые обеспечивают:

- прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего раздела;
- направление жалоб в уполномоченные на их рассмотрение орган и (или) организацию в соответствии с пунктом 5.3 регламента.

5.12. Уполномоченный орган обеспечивает:

- оснащение мест приема жалоб;
- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия)

Уполномоченного органа, его должностных лиц либо работников посредством размещения информации на стендах в месте предоставления муниципальной услуги, на их официальных сайтах, на Региональном портале и (или) Едином портале;

- консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Уполномоченного органа, его должностных лиц либо работников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

- формирование и представление ежеквартально в вышестоящий орган (при его наличии), отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

5.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, статьей 2.12 Закона Ямало-Ненецкого автономного округа от 16.12.2004 № 81-ЗАО «Об административных нарушениях», или признаков состава преступления, должностное лицо, работник уполномоченные на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляют соответствующие материалы в органы прокуратуры.

5.14. Жалоба, поступившая в Уполномоченный орган, подлежит регистрации не позднее следующего за днем ее поступления рабочего дня. В случае выявления при вскрытии конверта нескольких жалоб от одного либо от разных заявителей, регистрации подлежит каждая жалоба в отдельности.

5.15. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены Уполномоченным органом. После регистрации письменной жалобы, жалобы в форме электронного документа заявителю направляется уведомление о принятии жалобы с указанием даты ее принятия, сообщаются присвоенный жалобе регистрационный номер и телефон, по которому заявитель сможет получить информацию о её рассмотрении.

5.16. Жалоба, содержащая неточное наименование Уполномоченного органа, наименование должности должностного лица, и (или) фамилии, имени, отчества должностного лица, решения и действия (бездействие) которых обжалуются, не препятствующее установлению органа, в адрес которого была направлена жалоба, подлежит обязательному рассмотрению.

Если жалоба адресована должностному лицу, полномочия которого прекращены, она рассматривается должностным лицом, на которое возложено осуществление соответствующих полномочий.



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

5.17. По результатам рассмотрения жалобы Уполномоченный орган принимает одно из следующих решений:

1) 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 Ямало-Ненецкого автономного округа, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

При удовлетворении жалобы Уполномоченный 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.

5.18. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. В случае если окончание срока рассмотрения жалобы приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

В случае если жалоба была направлена способом, указанным в подпункте «в» пункта 5.8 регламента, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

5.19. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- а) наименование Уполномоченного органа, 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, работнике, 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.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю, указанном в пункте 5.18 регламента, дается информация о действиях, осуществляемых Уполномоченным органом, с целью 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.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю, указанном в пункте 5.18 регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.20. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом Уполномоченного органа.

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 Уполномоченного органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

По просьбе заявителя копия ответа на жалобу, поступившую в форме электронного документа, направляется по почтовому адресу, указанному в жалобе, поступившей в форме электронного документа. По просьбе заявителя копия ответа на письменную жалобу направляется на адрес электронной почты, указанный в жалобе.





Ответ на коллективную жалобу направляется каждому гражданину, подписавшему коллективную жалобу, который указал свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес либо адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ.

5.21. Уполномоченный 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 требованиями регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.22. Уполномоченный орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, 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.

Уполномоченный орган сообщает заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

5.23. Заявитель в случае несогласия с решением, принятым по результатам рассмотрения жалобы, имеет право обжаловать его в суде в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

#### **4. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) исполнителя муниципальной услуги, а также его должностных лиц**

5.24. Отношения, возникающие в связи с досудебным (внесудебным) обжалованием решений и действий (бездействия) исполнителя муниципальной услуги, а также его должностных лиц регулируются следующими нормативными правовыми актами:

1) Федеральным законом № 210-ФЗ;

2) Постановлением Правительства Российской Федерации 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»;

3) постановлением Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 18.12.2014 № 1024-П «Об утверждении Порядка об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Ямало-Ненецкого автономного округа, должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Ямало-Ненецкого автономного округа, предоставляющих государственные услуги, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг».


5.25. Информация, указанная в настоящем разделе, подлежит обязательному размещению на Едином портале и (или) Региональном портале, сайта Уполномоченного органа с момента реализации технической возможности.

Приложение № 1  
к административному регламенту  
предоставления муниципальным  
автономным учреждением культуры  
«Централизованная библиотечная  
система» муниципального образования  
город Ноябрьск муниципальной услуги в  
электронном виде «Предоставление  
доступа к справочно-поисковому  
аппарату библиотек, библиотечным  
базам данных»



**Сведения о муниципальном автономном учреждении культуры «Централизованная библиотечная система» муниципального образования город Ноябрьск**

№	Наименование библиотеки муниципального автономного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» муниципального образования город Ноябрьск	Местонахождение библиотеки	Электронный адрес; адрес сайта
1	2	3	4
1	Интеллект-центр	629810, г. Ноябрьск, пр. Мира, д. 70	электронный адрес: cbsn@noyabrsk.yanao.ru  официальный сайт: http://www.ncbs.ru
2	Детская библиотека	629802, г. Ноябрьск, ул. Ленина, д. 18/14	
3	Библиотечно-досуговый центр «Семья»	629810, г. Ноябрьск, пр. Мира, д. 70	
4	Библиоцентр «РОСТА»	629811, г. Ноябрьск, ул. Транспортная, д. 8	
5	Библиотека № 4	629828, г. Ноябрьск, мкр. Вынгапуровский, ул. Ленина, д. 29	



Приложение № 2  
к административному регламенту  
предоставления муниципальным  
автономным учреждением культуры  
«Централизованная библиотечная  
система» муниципального образования  
город Ноябрьск муниципальной услуги в  
электронном виде «Предоставление  
доступа к справочно-поисковому  
аппарату библиотек, библиотечным  
базам данных»

**Перечень общих признаков, по которым объединяются категории заявителей, а также комбинации признаков заявителей**

Перечень общих признаков, по которым объединяются категории заявителей:

- физические лица,
- юридические лица,
- представители заявителей.