

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и
базам данных муниципальных библиотек»

(в редакции постановлений администрации города Мончегорска от 17.06.2014 № 649, от 10.06.2016 № 547, от 11.10.2019 № 1301, от 02.12.2019 № 1615)

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования Административного регламента

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек» (далее – административный регламент) устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек (далее - муниципальная услуга).

1.2. Описание заявителей

Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются физические лица, лица имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени (далее - заявители).

1.3. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1. Сведения о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах и адресах электронной почты и (или) формы обратной связи в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» отдела культуры, молодежной политики и взаимодействия с общественными объединениями администрации города Мончегорска (далее – ОКДМиВОО), а также муниципального бюджетного учреждения культуры «Мончегорская централизованная библиотечная система» (далее – МБУ ЦБС) размещаются:

- на официальном сайте органов местного самоуправления города Мончегорска: <http://monchegorsk.gov-murman.ru/>;
- в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - федеральный реестр);
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал);
- на официальном сайте МБУ ЦБС: <http://monlib.ru/>;
- на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги.

1.3.2. Информирование по предоставлению муниципальной услуги включает в себя предоставление заинтересованному лицу следующей информации:

- а) о месте нахождения, графике работы, почтовом и электронном адресе администрации города Мончегорска, ОКДМиВОО, МБУ ЦБС;
- б) о графиках личного приёма граждан главой администрации города, заместителем главы администрации города, курирующим деятельность ОКДМиВОО, начальником ОКДМиВОО, руководителем МБУ ЦБС;
- в) об адресах официального сайта органов местного самоуправления города Мончегорска, федерального реестра, Единого портала, МБУ ЦБС;
- г) о номерах кабинетов, в которых предоставляется муниципальная услуга, фамилии, имени, отчества и должности должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;

- д) о документах, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- е) об основаниях для отказа в приёме документов, приостановления и отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- ж) о сроке предоставления муниципальной услуги;
- з) о порядке обжалования решений, действий (бездействия) МБУ ЦБС и его должностных лиц.

Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги предоставляется при личном или письменном обращении, а так же с использованием средств телефонной связи, информационных стендов, расположенных в местах предоставления муниципальной услуги, по электронной почте, посредством ее размещения на официальном сайте органов местного самоуправления города Мончегорска, официальном сайте МБУ ЦБС, в федеральном реестре и на Едином портале.

1.3.3. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляют должностные лица МБУ ЦБС, участвующие в предоставлении муниципальной услуги.

1.3.4. Должностные лица, осуществляющие индивидуальное устное информирование о процедуре предоставления муниципальной услуги, принимают все необходимые меры для дачи полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

Время ожидания заинтересованного лица в очереди при личном обращении не должно превышать 15 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование, предлагает заинтересованному лицу обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначает другое удобное для заинтересованного лица время для устного информирования.

1.3.5. Письменные обращения заинтересованного лица о процедуре предоставления муниципальной услуги рассматриваются должностными лицами МБУ ЦБС в срок не более 10 дней со дня регистрации письменного обращения.

1.3.6. Информирование по предоставлению муниципальной услуги по телефону осуществляется должностными лицами МБУ ЦБС в соответствии с графиком работы данных учреждений культуры. Время разговора не должно превышать 15 минут.

1.3.7. Информирование по предоставлению муниципальной услуги по электронной почте осуществляется должностными лицами МБУ ЦБС в срок не более 5 рабочих дней со дня получения обращения.

1.3.8. На информационном стенде в месте предоставления муниципальной услуги, а также на официальном сайте органов местного самоуправления города Мончегорска, в федеральном реестре, на Едином портале, размещается следующая обязательная информация:

- адреса официальных сайтов органов местного самоуправления города Мончегорска, МБУ ЦБС, федерального реестра, Единого портала;
- график работы, почтовый и электронный адреса МБУ ЦБС;
- график приема граждан главой администрации города, заместителем главы администрации города, курирующим деятельность ОКДМиВОО, начальником ОКДМиВОО, руководителем МБУ ЦБС;
- стандарт предоставления муниципальной услуги;
- форма обращения заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- порядок, состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме;
- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) муниципальной организации предоставляющей муниципальную услугу, а также ее должностных лиц;
- нормативные правовые акты, регулирующие исполнение муниципальной услуги.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек

2.2. Наименование муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Муниципальная услуга предоставляется муниципальным бюджетным учреждением культуры «Мончегорская централизованная библиотечная система» через библиотеки-филиалы (далее - библиотеки).

2.2.2. При предоставлении муниципальной услуги запрещается требовать от заявителя осуществления действий, осуществление которых не предусмотрено федеральными нормативными правовыми актами, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является информация о фондах библиотек в виде библиографического описания документа с указанием его местонахождения.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Общий максимальный срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 14 рабочих дней со дня регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги.

2.4.2. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.4.3. Срок предоставления результата муниципальной услуги в режиме удалённого доступа определяется временем поиска информации в справочно-поисковом аппарате и базах данных на официальном сайте МБУ ЦБС.

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования) размещается на официальном сайте органов местного самоуправления города Мончегорска, в федеральном реестре и на Едином портале.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Для предоставления муниципальной услуги в режиме удалённого доступа на сайте МБУ ЦБС, а также с использованием федерального реестра или Единого портала, представление документов не требуется.

2.6.2. Для предоставления муниципальной услуги в помещении библиотеки необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность. Заявители, не достигшие возраста 14 лет, регистрируются на основании документов, удостоверяющих личность их законных представителей (поручительство родителей или лиц, их заменяющих).

2.6.3. Запрещается требовать от заявителя:

- представления документов и информации, представление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

- предоставления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.7. Перечень оснований для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Основания для отказа в приёме документов отсутствуют.

2.8. Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

Основания для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги отсутствуют.

2.9. Порядок, размер и основания взимания платы, за предоставление муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется без взимания платы.

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

2.10.1. Регистрация запроса о предоставлении муниципальной услуги в помещении библиотеки осуществляется в момент обращения, но не более 15 минут.

2.10.2. Регистрация запроса о предоставлении муниципальной услуги в режиме удалённого доступа на сайте МБУ ЦБС не требуется.

2.11. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги

Услуги, необходимые и обязательные для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрены.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

2.12.1. Здание, в котором расположена библиотека, должно быть оборудовано отдельным входом для свободного доступа граждан.

Доступность здания, помещений, в которых предоставляется муниципальная услуга, включающих места для ожидания, информирования и приема заявителей, к информационным стендам с образцами заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги обеспечивается в соответствии с требованиями Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

В случаях, если здание и помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, до их реконструкции или капитального ремонта администрацией муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должны приниматься согласованные с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории города Мончегорска, меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления муниципальной услуги, либо, когда это невозможно, должны приниматься меры для обеспечения предоставления муниципальной услуги по месту жительства инвалида.

2.12.2. Центральный вход в библиотеку должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей:

- наименование учреждения;
- место нахождения учреждения;
- режим работы учреждения.

2.12.3. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

2.12.4. В помещении, в котором предоставляется муниципальная услуга, должны предусматриваться места для ожидания, информирования и приёма заявителей.

2.12.5. Приём заявителей осуществляется в отведённом для этой цели помещении, соответствующем санитарно-гигиеническим правилам и нормативам, требованиям пожарной безопасности.

2.12.6. В местах информирования обеспечивается доступ заинтересованных лиц для ознакомления с информацией не только в часы приёма, но и в рабочее время, когда приём заявителей не ведётся.

Место информирования оборудуется стендами (напольными стойками), содержащими информацию о порядке предоставления муниципальной услуги.

2.12.7. В месте ожидания устанавливаются стулья для заявителей. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 2 мест на каждое должностное лицо, осуществляющее приём документов.

В местах ожидания выделяется место для оформления документов, предусматривающее столы (напольные стойки) с образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями. В местах ожидания на столах (стойках) могут размещаться газеты, журналы, брошюры, буклеты и иная печатная продукция по вопросам предоставления муниципальной услуги.

2.12.8. Кабинет, в котором осуществляется приём заявителей, а также приём документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и выдача результата предоставления муниципальной услуги должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской) с указанием номера кабинета.

Должностное лицо, осуществляющее прием заявителей, а также прием документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и выдачу результата предоставления муниципальной услуги, обеспечивается личной информационной табличкой (бейдж) или настольной табличкой, содержащей информацию о фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, осуществляющего прием.

Рабочее место должностного лица, осуществляющего прием посетителей, а также прием документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, должно иметь место для раскладки документов, и оборудовано стульями.

2.12.9. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе одним должностным лицом одновременно ведётся приём только одного заявителя.

Одновременное консультирование и (или) приём двух и более заявителей не допускается.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

К показателям, характеризующим качество и доступность муниципальной услуги, относятся:

- количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность;
- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;
- возможность либо невозможность получения муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг;
- количество обоснованных жалоб граждан и организаций по вопросам качества и доступности предоставления муниципальной услуги;
- полнота, актуальность и доступность информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

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

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

3.1.1. Приём и регистрация запроса заявителя.

3.1.2. Доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек.

3.2. Приём и регистрация запроса заявителя.

3.2.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является личное обращение заявителя в библиотеки.

3.2.2. Должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию запроса:

- на основании представленных документов устанавливает личность заявителя;
- осуществляет запись заявителя в библиотеку путем внесения данных о заявителе в читательском формуляре;
- осуществляет ознакомление заявителя с Правилами пользования библиотеки под личную роспись в формуляре.

3.2.3. Срок выполнения административной процедуры - 15 минут.

3.2.4. Результат предоставления муниципальной услуги - регистрация запроса заявителя путем внесения данных о заявителе в формуляр.

3.3. Доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек.

3.3.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является регистрация запроса заявителя путем внесения данных о заявителе в формуляр.

Должностное лицо библиотеки разъясняет заявителю порядок самостоятельного поиска информации в базах данных и справочно-поисковом аппарате библиотеки и предоставляет заявителю возможность самостоятельно осуществить поиск информации.

В случае если заявитель самостоятельно не может осуществить поиск информации, должностное лицо библиотеки оказывает соответствующую помощь.

3.3.2. Срок выполнения административной процедуры определяется временем поиска информации в справочно-поисковом аппарате и базах данных муниципальных библиотек.

3.3.3. Результатом выполнения административной процедуры является предоставление заявителю информации о фондах библиотек в виде библиографического описания документа с указанием его местонахождения.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

Контроль за исполнением административного регламента осуществляется в форме проверок. Проверки носят текущий, плановый и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителей).

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами МБУ ЦБС положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений осуществляется путем проведения проверок руководителем МБУ ЦБС.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем МБУ ЦБС.

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется в форме плановых и внеплановых проверок.

Проверки проводятся с целью выявления и устранения нарушений прав и законных интересов заявителей, принятия решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц МБУ ЦБС.

Внеплановые проверки осуществляются на основании приказа начальника ОКМПиВОО.

Плановые проверки осуществляются на основании планов работы ОКМПиВОО на текущий календарный год.

По результатам проведенных проверок в случае выявления фактов нарушений прав и законных интересов заявителей виновные должностные лица МБУ ЦБС привлекаются к дисциплинарной и административной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3. Должностные лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение срока и порядка предоставления муниципальной услуги.

4.4. Персональная ответственность должностных лиц МБУ ЦБС закрепляется в их должностных инструкциях.

4.5. Граждане, их объединения и организации вправе получать информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, а также направлять замечания и предложения по улучшению качества и доступности предоставления муниципальной услуги.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) муниципальной организации, предоставляющей муниципальную услугу, а также ее должностных лиц

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

5.1.1. Заявитель вправе подать жалобу на решение, действие (бездействие) МБУ ЦБС, его должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги (далее - жалоба). Прием жалоб осуществляется руководителем МБУ ЦБС.

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

- 1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приёме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, 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 Мурманской области, муниципальными правовыми актами;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;
- 7) отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;
- 8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;
- 9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;
- 10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Органы, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2.1. Прием жалоб осуществляется руководителем МБУ ЦБС.

5.2.2. Жалоба на решения, действия (бездействие):

- 1) учреждения и его должностных лиц рассматривается руководителем МБУ ЦБС;
- 2) руководителя МБУ ЦБС рассматривается начальником ОКДМиВОО.

5.3. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы можно получить следующими способами:

- 1) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте органов местного самоуправления города Мончегорска;
- 2) с использованием Единого портала;

- 3) на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги;
- 4) посредством личного обращения (в т.ч. по телефону, по электронной почте, почтовой связью) в МБУ ЦБС.

5.4. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) муниципальной организации предоставляющей муниципальную услугу, а также ее должностных лиц.

Правовое регулирование отношений, возникающих в связи с подачей и рассмотрением жалобы, осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Положением об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на нарушения порядка предоставления муниципальных услуг, осуществляемых по обращениям заявителей, утвержденным постановлением администрации города Мончегорска от 23.05.2018 № 624.

5.5. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) МБУ ЦБС и его должностных лиц размещается в федеральном реестре и на Едином портале.
