



# АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА СОСНОВОБОРСКА

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2018 г.

№ \_\_\_\_\_

О внесении изменений в административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных»

В целях приведения в соответствие с действующим законодательством,

**ПОСТАНАВЛЯЮ:**

1. Внести в административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных», следующие изменения:

Пункт 5.2 дополнить абзацами следующего содержания:

« - нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной или муниципальной услуги;

- приостановление предоставления государственной или муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципальными правовыми актами».

2. Опубликовать настоящее Постановление в городской общественно-политической газете «Рабочий», разместить в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на официальном сайте Администрации города Sosnovoborsk.

3. Настоящее Постановление вступает в силу в день, следующий за днем его официального опубликования в городской общественно-политической газете «Рабочий».

Глава города

С.А. Пономарев

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

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных» (далее - административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности муниципальной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных (далее - муниципальная услуга).

1.2. Административный регламент устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги, а также состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги, порядок досудебного обжалования заявителями решений и действий (бездействия) должностных лиц.

1.3. Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются: любые физические и юридические лица (в лице их уполномоченных представителей) в том числе: российские, иностранные граждане и лица без гражданства; организации и общественные объединения; органы государственной власти, местного самоуправления, обратившиеся с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженном в устной, письменной или электронной форме (далее - заявители).

Отдельные категории получателей муниципальной услуги, их возраст определены Уставом учреждения в зависимости от его функциональных особенностей, приоритетов деятельности, целей и задач.

1.4. Информация о месте нахождения и графике работы учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, его структурных подразделений указана в Приложении №1 к административному регламенту.

1.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

– Конституцией Российской Федерации (Официальный текст Конституции РФ с внесенными поправками от 21.07.2014 опубликован на Официальном интернет-портале правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 01.08.2014, «Собрание законодательства РФ», 04.08.2014, №31, ст. 4398.);

– Гражданским кодексом Российской Федерации («Собрание законодательства РФ», 05.12.1994, №32, ст. 3301, «Российская газета», 08.12.1994, №238-239);

– Федеральным законом РФ от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Собрание законодательства РФ», 06.10.2003, №40, ст. 3822, «Парламентская газета», 08.10.2003, №186, «Российская газета», 08.10.2003, №202);

– Федеральным законом РФ от 29.12.1994 №78-ФЗ «О библиотечном деле» («Российская газета», №11-12, 17.01.1995, «Собрание законодательства РФ», 02.01.1995, №1, ст. 2);

– Федеральным законом РФ от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» («Российская газета», 29.07.2006, №165, «Собрание законодательства РФ», 31.07.2006, №31 (1 ч.), ст. 3448, «Парламентская газета», 03.08.2006, №126-127);

– Федеральным законом РФ от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 30.07.2010, №168, «Собрание законодательства РФ», 02.08.2010, №31, ст. 4179);

– Постановлением Правительства РФ от 24.10.2011 №861 "О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций) («Собрание законодательства РФ», 30.05.2011, №22, ст. 3169, «Российская газета», №246, 02.11.2011);

– Постановлением Правительства РФ от 25 августа 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» («Российская газета», №200, 31.08.2012, «Собрание законодательства РФ», 03.09.2012, №36, ст. 4903);

– Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде» («Российская газета», 23.12.2009, №247, «Собрание законодательства РФ», 28.12.2009, №52 (2 ч.), ст.6626);

– Распоряжением Правительства Российской Федерации 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» («Российская газета», №93, 29.04.2011, «Собрание законодательства РФ», 02.05.2011, №18, ст. 2679);

– «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» («Российская газета», 17.11.1992, №248, «Ведомости СНД и ВС РФ», 19.11.1992, №46, ст. 2615);

– Распоряжением Правительства Красноярского края от 13.11.2010 № 936-р (ред. от 13.03.2012) «Об утверждении Сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг Красноярского края, предоставляемых органами исполнительной власти Красноярского края, органами местного самоуправления и подведомственными им учреждениями Красноярского края»;

– Уставом города Сосновоборска Красноярского края (утв. Решением Законодательного Собрания г. Сосновоборска Красноярского края от 16.05.1997 N IV-5P) (ред. от 02.09.2015), Зарегистрировано в ГУ Минюста России по Сибирскому федеральному округу 20.06.2007 N RU243130002007001);

– Постановлением администрации г.Сосновоборска от 13.05.2013 №849 «О порядке формирования и ведения Реестра муниципальных услуг (функций) на территории города Сосновоборска и размещения информации о муниципальных услугах в краевом Реестре государственных и муниципальных услуг» («Рабочий», №20, 16.05.2013);

– Постановлением администрации г.Сосновоборска от 18.06.2013 №1089 «Об утверждении Реестра муниципальных услуг (функций) города Сосновоборска» («Рабочий», №25, 20.06.2013);

– Положением об Управлении культуры, спорта, туризма и молодежной политики администрации г.Сосновоборска, утвержденным решением Сосновоборского городского совета депутатов от 17.12.2014 № 287-р;

– Уставом Муниципального автономного учреждения культуры Библиотечно-музейный комплекс г.Сосновоборска, утвержденным постановлением администрации города Сосновоборска от 26.06.2013 № 1167;

Иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Красноярского края, муниципального образования г.Сосновоборск Красноярского края.

1.6. Справочные телефоны, адрес официального сайта и электронной почты учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, указаны в Приложении №1 к административному регламенту.

1.7. Информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе её предоставления, заявители могут получить в устной (лично или по телефону) или письменной (в том числе электронной) форме.

Информирование заявителей производится по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе:

- о месте нахождения и графике работы учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;
- о справочных телефонах учреждения;
- об адресе электронной почты и официального сайта учреждения;
- о порядке, форме и месте размещения информации;
- о перечне документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- о времени и месте приема заявителей;
- об основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

Информирование о процедуре предоставления муниципальной услуги по телефону осуществляется в рабочие дни в соответствии с графиком работы сотрудников учреждения согласно п.1.4. настоящего административного регламента. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителей -должностные лица учреждения, ответственные за информирование, подробно и в вежливой (корректной) форме консультируют обратившихся по вопросам предоставления муниципальной услуги в пределах своей компетенции.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности лица, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут. При невозможности должностного лица, ответственного за информирование о правилах предоставления муниципальной услуги, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. В случае если должностные лица учреждения не могут ответить на вопрос заявителя немедленно, результат рассмотрения вопроса может быть сообщен заявителю в течение двух часов.

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

На электронные обращения заявителей, направленные через официальный сайт учреждения или электронной почтой, ответ дается не позднее чем через пять рабочих дней с момента поступления обращения.

Если информация о предоставлении муниципальной услуги, полученная в устной форме или по телефону, не удовлетворяет заявителя, заявитель вправе в письменной форме обратиться в адрес учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

При информировании по письменным запросам ответ направляется посредством почтовой связи в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации письменного запроса. Ответ на письменное обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

1.8. Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

1.9. Информация о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресе официального сайта, электронной почты размещается на официальном сайте и информационных стойках учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

1.10. Информация о порядке получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе ее предоставления, размещается на информационных стойках учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе:

- на официальном сайте города Сосновоборска Красноярского края ([www.sosnovoborsk-city.ru](http://www.sosnovoborsk-city.ru));
- в Федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru));
- на «Краевом портале государственных и муниципальных услуг» ([www.gosuslugi.krskstate.ru](http://www.gosuslugi.krskstate.ru)).

## **2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных».

2.2. Муниципальное автономное учреждение культуры Библиотечно-музейный комплекс г. Сосновоборска является учреждением, предоставляющим муниципальную услугу.

Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, не вправе требовать от заявителя осуществление действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный Сосновоборским городским Советом депутатов.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

– пользование заявителем справочно-поисковым аппаратом и базой данных учреждения;

– отказ заявителю в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги:

2.4.1. Муниципальная услуга предоставляется круглогодично.

2.4.2. При наличии очереди на доступ к базам данных (в том числе к справочно-поисковому аппарату в электронном виде) в помещениях учреждения непрерывное время пользования базами данных для заявителя может быть ограничено до 40 минут.

2.4.3. Максимальное время консультирования специалистами учреждения заявителей по использованию справочно-поискового аппарата, баз данных - 10 мин. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных осуществляется в течение 20 минут с момента обращения заявителя.

2.4.4. Справочно-поисковый аппарат учреждения обновляется в течение двух месяцев со дня поступления нового издания. Базы данных, правообладателями которых учреждение не является, обновляются по мере приобретения этих баз.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

– Конституция Российской Федерации (Официальный текст Конституции РФ с внесенными поправками от 21.07.2014 опубликован на Официальном интернет-портале правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 01.08.2014, «Собрание законодательства РФ», 04.08.2014, №31, ст. 4398.);

– Гражданский кодекс Российской Федерации («Собрание законодательства РФ», 05.12.1994, №32, ст. 3301, «Российская газета», 08.12.1994, №238-239);

– Федеральный закон РФ от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Собрание

законодательства РФ», 06.10.2003, №40, ст. 3822, «Парламентская газета», 08.10.2003, № 186, «Российская газета», 08.10.2003, №202);

– Федеральный закон РФ от 29.12.1994 №78-ФЗ «О библиотечном деле» («Российская газета», №11-12, 17.01.1995, «Собрание законодательства РФ», 02.01.1995, №1, ст. 2);

– Федеральный закон РФ от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» («Российская газета», 29.07.2006, №165, «Собрание законодательства РФ», 31.07.2006, №31 (1 ч.), ст. 3448, «Парламентская газета», 03.08.2006, №126-127);

– Федеральный закон РФ от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 30.07.2010, №168, «Собрание законодательства РФ», 02.08.2010, №31, ст. 4179);

– Постановление Правительства РФ от 24.10.2011 №861 "О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций) («Собрание законодательства РФ», 30.05.2011, №22, ст. 3169, «Российская газета», №246, 02.11.2011);

– Постановление Правительства РФ от 25 августа 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» («Российская газета», №200, 31.08.2012, «Собрание законодательства РФ», 03.09.2012, №36, ст. 4903);

– Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде» («Российская газета», 23.12.2009, №247, «Собрание законодательства РФ», 28.12.2009, №52 (2 ч.), ст.6626);

– Распоряжение Правительства Российской Федерации 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» («Российская газета», №93, 29.04.2011, «Собрание законодательства РФ», 02.05.2011, №18, ст. 2679);

– «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» («Российская газета», 17.11.1992, №248, «Ведомости СНД и ВС РФ», 19.11.1992, №46, ст. 2615);

– Распоряжение Правительства Красноярского края от 13.11.2010 № 936-р (ред. от 13.03.2012) «Об утверждении Сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг Красноярского края, предоставляемых органами исполнительной власти Красноярского края, органами местного самоуправления и подведомственными им учреждениями Красноярского края»;

– Устав города Сосновоборска Красноярского края (утв. Решением Законодательного Собрания г. Сосновоборска Красноярского края от 16.05.1997 N IV-5P) (ред. от 02.09.2015), Зарегистрировано в ГУ Минюста России по Сибирскому федеральному округу 20.06.2007 N RU243130002007001);

– Постановление администрации г.Сосновоборска от 13.05.2013 №849 «О порядке формирования и ведения Реестра муниципальных услуг (функций) на территории города Сосновоборска и размещения информации о муниципальных услугах в краевом Реестре государственных и муниципальных услуг» («Рабочий», №20, 16.05.2013);

– Постановление администрации г.Сосновоборска от 18.06.2013 №1089 «Об утверждении Реестра муниципальных услуг (функций) города Сосновоборска» («Рабочий», №25, 20.06.2013);

– Положение об Управлении культуры, спорта, туризма и молодежной политики администрации г.Сосновоборска, утвержденным решением Сосновоборского городского совета депутатов от 17.12.2014 № 287-р;

– Устав Муниципального автономного учреждения культуры Библиотечно-музейный комплекс г.Сосновоборска, утвержденным постановлением администрации города Сосновоборска от 26.06.2013 № 1167;

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- читательский билет;
- контрольный листок пользователя;
- обращение (запрос) в устной форме, письменной форме или форме электронного документа, переданное по электронным каналам связи.

Читательский билет оформляется в порядке, предусмотренном правилами пользования учреждения, при наличии документа, удостоверяющего личность. При наличии у заявителя читательского билета в нем должна быть отметка о ежегодной перерегистрации заявителя.

Контрольный листок пользователя выдается должностным лицом учреждения на однократное посещение залов учреждения в порядке, предусмотренном правилами пользования учреждения.

Обращение (запрос) в письменной форме или форме электронного документа, переданного по электронным каналам связи, предоставляется заявителем в свободной форме.

2.7. При предоставлении муниципальной услуги учреждение не вправе требовать от заявителя:

– предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

– предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

– осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения результатов предоставления муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.8. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствует.

2.9. Перечень оснований для приостановления либо отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.9.1. При обращении заявителя в письменной форме либо в форме электронного документа, переданного по электронным каналам связи:

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- текст обращения не поддается прочтению;
- в письменном обращении заявителя содержится запрос информации, на который заявителю уже давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями;

- технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с информационно-телекоммуникационной сетью «Интернет» и/или программным обеспечением учреждения;
- несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;
- запрашиваемая информация не связана с деятельностью данного учреждения по оказанию муниципальной услуги.

2.9.2. При личном (устном) обращении заявителя:

- нецензурное либо оскорбительное обращение с должностным лицом, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- отсутствие заполненного контрольного листка пользователя;
- отсутствие читательского билета и/или отсутствие отметки в читательском билете о перерегистрации заявителя;
- технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с информационно-телекоммуникационной сетью «Интернет» и/или программным обеспечением учреждения;
- утеря или порча документов из фонда учреждения;
- нарушение сроков возврата документов учреждения;
- нарушение правил пользования учреждением;
- несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;
- запрашиваемая информация не связана с деятельностью данного учреждения по оказанию муниципальной услуги;
- причинение ущерба учреждению.

2.10. В случае если причины, по которым было отказано в предоставлении муниципальной услуги, в последующем были устранены согласно установленным правилам пользования учреждения, заявитель вправе вновь обратиться за предоставлением муниципальной услуги.

2.11. Предоставление муниципальной услуги осуществляется без взимания платы. Дополнительные сервисные услуги оказываются платно в соответствии с Положением о платных услугах учреждения.

2.12. Максимальное время ожидания в очереди при подаче документов в целях получения муниципальной услуги в помещении учреждения не должно превышать 10 минут, при получении результата предоставления услуги в помещении учреждения 40 минут.

2.13. Регистрация (перерегистрация) заявителя осуществляется в течение 10 минут с момента обращения за получением услуги.

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стойкам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в том числе с обеспечением доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.14.1. Помещения для предоставления муниципальной услуги размещаются преимущественно на нижних этажах здания.

Помещения оборудуются пандусами, пассажирскими лифтами или подъемными платформами для обеспечения доступа инвалидов на креслах-колясках на этажи выше или ниже этажа основного входа в здание (первого этажа), санитарно-техническими помещениями (доступными для инвалидов), расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ заявителей, включая заявителей, использующих кресла-коляски.

В помещениях предоставления муниципальной услуги расположение интерьера, подбор и расстановка приборов и устройств, технологического и иного оборудования



должно соответствовать пределам, установленным для зоны досягаемости заявителей, находящихся в креслах-колясках.

2.14.2. Помещения учреждения, в которых предоставляется муниципальная услуга, оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения. На видном месте размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников учреждения.

2.14.3. Муниципальная услуга предоставляется в помещениях учреждения, специально оборудованных персональными компьютерами, обеспечивающими доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных, стульями (креслами) и столом.

2.14.4. На информационных стойках размещаются сведения о графике (режиме) работы учреждения, информация о порядке и условиях предоставления муниципальной услуги, образцы заполнения документов и перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.14.5. Рабочее место специалиста в помещении для приема заявителей оборудуется телефоном, персональным компьютером с обеспеченным доступом к электронным справочно-правовым системам, печатающим устройством.

2.14.6. Места ожидания предоставления муниципальной услуги оборудуются стульями, кресельными секциями или скамьями, доступными местами общего пользования (туалетами) и хранения верхней одежды посетителей.

2.14.7. Должностные лица учреждения при необходимости оказывают инвалидам помощь, необходимую для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения муниципальной услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения муниципальной услуги действий.

2.14.8. При наличии на территории, прилегающей к местонахождению учреждения, мест для парковки автотранспортных средств, выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов.

2.14.9. В учреждении обеспечивается:

- допуск на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по учреждению;
- допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;
- предоставление инвалидам по слуху услуги с использованием русского жестового языка, в том числе специалистами диспетчерской службы видеотелефонной связи для инвалидов по слуху Красноярского края.

Услуги диспетчерской службы для инвалидов по слуху предоставляет оператор-сурдопереводчик Красноярского регионального отделения Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих», который располагается по адресу: г. Красноярск, ул. Карла Маркса, д. 40 (второй этаж).

Режим работы: ежедневно с 9<sup>00</sup> до 18<sup>00</sup> часов (кроме выходных и праздничных дней).

Телефон/факс: 8 (391) 227-55-44

Мобильный телефон (SMS): +7-965-900-57-26

E-mail: [kraivog@mail.ru](mailto:kraivog@mail.ru)

Skype: kraivog

ooVoo: kraivog

2.14.10. При невозможности создания в Муниципальном автономном учреждении культуры Библиотечно-музейный комплекс г. Сосновоборска условий для его полного приспособления с учетом потребностей инвалидов, учреждением проводятся мероприятия по обеспечению беспрепятственного доступа маломобильных граждан к объекту с учетом разумного приспособления.

2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

- соблюдение учреждением сроков предоставления муниципальной услуги;
- отсутствие обоснованных жалоб по вопросу предоставления муниципальной услуги;
- открытость и полнота информации для заявителей о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги.

2.16. Предоставление муниципальной услуги заявителям в режиме удаленного доступа по информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» осуществляется посредством официального сайта учреждения ([www.bmks.ru](http://www.bmks.ru)).

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

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

- регистрация (перерегистрация) заявителя, выдача читательского билета или контрольного листка пользователя;
- консультирование заявителя должностным лицом учреждения, выполняющим функции дежурного консультанта по использованию справочно-поискового аппарата, базам данных, методике самостоятельного поиска документов;
- предоставление заявителю доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных в помещении учреждения.

3.2. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в Приложении №2 к административному регламенту.

3.3. Ответственными за предоставление муниципальной услуги являются должностные лица учреждения.

3.4. Регистрация (перерегистрация) заявителя.

Основанием для регистрации (перерегистрации) заявителя является личное обращение заявителя в учреждение.

Регистрация (перерегистрация) заявителя, осуществляется должностным лицом учреждения, ответственным за предоставление муниципальной услуги, по предъявлению документа, удостоверяющего личность. Регистрация одного заявителя осуществляется в течение 10 минут, перерегистрация - в течение 5 минут. Перерегистрация осуществляется один раз в год.

3.5. Регистрация (перерегистрация) заявителя предусматривает:

- прием документов, установление личности заявителя;
- установление наличия (отсутствия) оснований для приостановления либо отказа в предоставлении муниципальной услуги в помещениях учреждения;
- выдача (перерегистрация) читательского билета;
- выдача контрольного листка пользователя.

Результатом административной процедуры является получение читательского билета (проставление в нем отметки о перерегистрации) либо контрольного листка пользователя.

3.6. Консультирование заявителя.

Должностное лицо учреждения, выполняющее обязанности дежурного консультанта, в вежливой и корректной форме консультирует заявителя по использованию справочно-поискового аппарата, баз данных, методике самостоятельного поиска документов. Максимальное время консультирования заявителя должностным лицом учреждения - 10 минут.

3.7. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных, в помещении учреждения включает в себя:

- пользование заявителем базой данных в течение установленного времени.

3.8. При необходимости получения заявителем копий электронных документов должностное лицо учреждения предоставляет их заявителю в соответствии с частью 4 Гражданского кодекса Российской Федерации и Положением о платных услугах учреждения.

3.9. По окончании работы со справочно-поисковым аппаратом, базой данных, должностное лицо учреждения ставит штамп отдела учреждения в читательском билете, контрольном листке пользователя.

3.10. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- пользование заявителем справочно-поисковым аппаратом и базой данных учреждения;
- отказ заявителю в предоставлении муниципальной услуги.

#### **4. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги**

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений должностными лицами и контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, осуществляется директором учреждения, заведующими структурных подразделений, в соответствии с их должностными обязанностями.

Текущий контроль осуществляется должностными лицами непрерывно в течение всего времени предоставления муниципальной услуги.

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

Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании индивидуальных правовых актов (приказов) директора учреждения.

4.3. Периодичность плановых проверок определяется приказом директора учреждения и не может быть реже 1 раза в год.

4.4. Внеплановые проверки проводятся в случаях:

- истечения срока исполнения требований, установленных в заключении по результатам ранее проведенной проверки;
- поступления должностным лицам обращений и заявлений граждан, а также сведений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о несоответствии полноты и качества предоставления услуги требованиям регламента и действующего законодательства;
- поступления должностным лицам приказа (распоряжения) руководителя органа государственного контроля (надзора) о проведении внеплановой проверки.

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

4.6. Лица, уполномоченные на проведение проверки, в случае ненадлежащего исполнения возложенных на них обязанностей несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Работники учреждения в пределах своих должностных обязанностей несут ответственность за надлежащее предоставление муниципальной услуги в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.7. Контроль за исполнением административных процедур по предоставлению муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется путем направления индивидуальных или коллективных обращений, предложений по совершенствованию качества и порядка предоставления услуги, а также заявлений и жалоб с сообщениями о нарушении должностными лицами требований административного регламента, законов и иных нормативных правовых актов.

## **5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц**

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

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

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 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;
- 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;
- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- отказ учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;
- нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной или муниципальной услуги;
- приостановление предоставления государственной или муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

5.3. Основания для приостановления рассмотрения жалобы и случаи, в которых ответ на жалобу не дается:

5.3.1. В жалобе не указаны фамилия, имя, отчество заявителя, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

5.3.2. В жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Жалоба остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, заявителю, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

5.3.3. Текст жалобы не поддается прочтению. Ответ на жалобу не дается, о чем в течение 7 (семи) рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.3.4. В жалобе содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства. В данном случае может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

5.4. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги, является подача заявителем жалобы.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, а также в форме электронного документа, на имя директора в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу.

Жалобы на решения, принятые директором учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в Управление культуры, спорта, туризма и молодежной политики администрации г. Сосновоборска, по адресу: 662500, Красноярский край, г. Сосновоборск, ул. Солнечная, 3, пом. 12.

5.5. Жалоба может быть направлена по почте, через официальный сайт учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, Федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», «Краевой портал государственных и муниципальных услуг», а также может быть принята при личном обращении заявителя.

5.6. Жалоба должна содержать:

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

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

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

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.7. Заявители имеют право обратиться в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу за получением информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

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

5.9. По результатам рассмотрения жалобы учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

– удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных учреждением, 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;

– отказывает в удовлетворении жалобы.

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

5.11. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

**Приложение №1** к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных»

**Справочная информация об учреждении, предоставляющем муниципальную услугу**

Муниципальное автономное учреждение культуры Библиотечно-музейный комплекс  
г.Сосновоборска

Директор: Огурцов Олег Владимирович

Адрес местонахождения: 662500, г. Сосновоборск, ул. Энтузиастов, д. 20

Телефон: 8 (39131) 2-00-23

Адрес официального сайта: [www.bmks.ru](http://www.bmks.ru)

Адрес электронной почты: [bmks\\_2006@mail.ru](mailto:bmks_2006@mail.ru)

Структурные подразделения учреждения:

1. Городская библиотека им. В. М. Шукшина

Заведующая: Макеева Светлана Валерьевна

Адрес местонахождения: 662500, г. Сосновоборск, ул. Энтузиастов, д. 20

Телефон: 8 (39131) 2-09-63

Зимний график работы (сентябрь-май):

Вт-Пт: с 11<sup>00</sup> до 20<sup>00</sup>

Сб-Вс: с 10<sup>00</sup> до 18<sup>00</sup>

Пн: выходной

Последняя пятница месяца: санитарный день

Летний график работы (июнь-август):

Вт-Пт: с 10<sup>00</sup> до 19<sup>00</sup>

Сб: с 10<sup>00</sup> до 18<sup>00</sup>

Вс-Пн: выходной

2. Детская библиотека

Заведующая: Иванова Татьяна Анатольевна

Адрес местонахождения: 662500, г. Сосновоборск, ул. 9 пятилетки, д. 7 «в, д»

Телефон: 8 (39131) 2-06-85

Зимний график работы (сентябрь-май):

Вт-Пт: с 10<sup>00</sup> до 19<sup>00</sup>

Сб-Вс: с 10<sup>00</sup> до 18<sup>00</sup>

Пн: выходной

Последняя пятница месяца: санитарный день

Летний график работы (июнь-август):

Вт-Пт: с 10<sup>00</sup> до 18<sup>00</sup>

Сб: с 10<sup>00</sup> до 17<sup>00</sup>

Вс-Пн: выходной

**Приложение №2** к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных»

**БЛОК-СХЕМА**

**предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных»**

