

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»
на территории Тугулымского городского округа

Раздел 1. Общие положения

Подраздел 1. Предмет регулирования регламента

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» на территории Тугулымского городского округа (далее – Административный регламент) устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» на территории Тугулымского городского округа (далее – муниципальная услуга).

2. Административный регламент устанавливает сроки и последовательность административных процедур, осуществляемых в ходе предоставления муниципальной услуги, а также порядок взаимодействия с заявителями.

Подраздел 2. Круг заявителей

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

Подраздел 3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

4. Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется непосредственно ответственными лицами библиотек муниципального казённого учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Тугулымского городского округа», предоставляющих муниципальную услугу (далее – библиотеки МКУК «ЦБС ТГО»), при личном приеме и по телефону.

Информирование через государственное бюджетное учреждение Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг) и его филиалы не предусматривается, так как муниципальная услуга не носит заявительный характер и предоставляется заявителю в момент обращения.

5. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется следующими способами:

- 1) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет):
 - в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) по адресу: (<https://www.gosuslugi.ru>);
 - на официальном сайте Тугулымского городского округа (<https://tugulym.midural.ru/>)
 - на официальном сайте муниципального казённого учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Тугулымского городского округа» (<http://bibtgo.ru/>)

2) непосредственно в помещениях библиотек МКУК «ЦБС ТГО»: на информационных стендах и в форме личного консультирования специалистами, ответственными за предоставление муниципальной услуги;

3) в рекламной продукции на бумажных носителях;

4) при обращении по телефону в библиотеки МКУК «ЦБС ТГО» - в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

5) при обращении по электронной почте в библиотеки МКУК «ЦБС ТГО» – в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;

6) при письменном обращении (запросе) в библиотеки МКУК «ЦБС ТГО» - в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки;

7) при личном обращении граждан или уполномоченных представителей организаций в библиотеки МКУК «ЦБС ТГО».

6. В сети Интернет, на информационных стендах в помещениях библиотек МКУК «ЦБС ТГО» размещается следующая информация:

1) полное наименование и полные почтовые адреса библиотек МКУК «ЦБС ТГО»;

2) график (режим) работы библиотек МКУК «ЦБС ТГО»;

3) номера контактных телефонов, адреса электронной почты и официальный сайт библиотек МКУК «ЦБС ТГО»;

4) порядок предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги;

5) адрес Единого портала.

Указанная информация предоставляется гражданам и при информировании иными способами, указанными в пункте 5 Административного регламента.

7. Основными требованиями к информированию граждан о порядке предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, являются достоверность предоставляемой информации, четкость изложения информации, полнота информирования.

8. При общении с гражданами (по телефону или лично) ответственные лица библиотек МКУК «ЦБС ТГО» должны корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их честь и достоинство. Устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

9. Информирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги может осуществляться с использованием средств автоинформирования.

Раздел 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Подраздел 1. Наименование муниципальной услуги

10. Наименование муниципальной услуги - «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотек».

Подраздел 2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

11. Организацию предоставления муниципальной услуги осуществляет администрация Тугулымского городского округа.

12. Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляют библиотеки МКУК «ЦБС ТГО»:

1) Центральная районная библиотека им. А. С. Пушкина;

2) Центральная детская библиотека им. А.П. Гайдара;

3) Ертарская поселковая библиотека (с детским отделением) Ф.№ 1;

- 4) Юшалинская поселковая библиотека (с детским отделением) Ф. № 3;
- 5) Заводоуспенская поселковая библиотека (с детским отделением) Ф. № 5;
- 6) Луговская поселковая библиотека (с детским отделением) Ф. № 7;
- 7) Трошковская сельская библиотека Ф.№ 8;
- 8) Ошкуковская сельская библиотека Ф.№ 9;
- 9) Яровская сельская библиотека Ф.№ 10;
- 10) Верховинская сельская библиотека Ф. № 11;
- 11) Мальцевская сельская библиотека Ф. № 12;
- 12) Зубковская сельская библиотека Ф. № 20;
- 13) Ядрышниковская сельская библиотека Ф. № 22;
- 14) Коркинская сельская библиотека Ф.№ 23;
- 15) Луговская сельская библиотека Ф. № л/с;
- 16) Калачинская сельская библиотека Ф. № 34;
- 17) Библиотека п. Тугулым Ф. № 19.

Подраздел 3. Наименование органов и организации, обращение в которые необходимо для предоставления муниципальной услуги

13. Предоставление муниципальной услуги не предусматривает межведомственного информационного взаимодействия.

14. Запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы местного самоуправления и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги в соответствии с Решением Думы Тугулымского городского округа от 13.09.2019г. № 60 «Об утверждении перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг на территории Тугулымского городского округа и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг».

Подраздел 4. Описание результата предоставления муниципальной услуги

15. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- 1) доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек МКУК «ЦБС ТГО»;
- 2) предоставление библиографической информации о документах, соответствующих запросу, найденной в электронных каталогах библиотек МКУК «ЦБС ТГО»;
- 3) обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

16. Библиографическая информация представляется заявителю в виде электронного документа в краткой или полной форме.

1) краткая форма:

автор;

заглавие;

год издания;

место издания;

ISBN;

издательство;

объем документа (в страницах или мегабайтах);

место нахождения документа (в виде краткого наименования библиотеки – держателя издания).

- 2) полная форма:
библиографическая запись экземпляра документа.

Подраздел 5. Срок предоставления муниципальной услуги, в том числе с учётом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, срок приостановления предоставления муниципальной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации и законодательством Свердловской области, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги

17. Муниципальная услуга предоставляется заявителю в момент обращения.

Время предоставления муниципальной услуги с момента формирования электронного запроса заявителем составляет не более 1 минуты.

Подраздел 6. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги

18. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования размещен на официальном сайте администрации Тугулымского городского округа в сети «Интернет» по адресу: www.tugulym.midural.ru и на Едином портале www.gosuslugi.ru.

Администрации Тугулымского городского округа обеспечивает размещение и актуализацию перечня указанных нормативных правовых актов на своем официальном сайте в сети Интернет.

Подраздел 7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Свердловской области для предоставления муниципальной услуги и услуг, являющихся необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги и подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

19. Для получения муниципальной услуги от заявителей не требуется предоставление документов (бланков, форм обращений и иное).

20. Муниципальная услуга предоставляется заявителю на основании обращения в устной форме, а также посредством формирования электронного поискового запроса в сети Интернет и через Единый портал. Представление документов от заявителя для предоставления услуги не требуется.

21. При обращении через сеть Интернет заявитель заполняет соответствующие поля формы поискового запроса в электронном виде.

22. Предоставление муниципальной услуги в помещениях библиотек МКУК «ЦБС ТГО» осуществляется при наличии читательского формуляра.

Читательский формуляр оформляется в соответствии с порядком записи в библиотеку МКУК «ЦБС ТГО», установленным Правилами пользования библиотекой МКУК «ЦБС ТГО».

Запись в библиотеки МКУК «ЦБС ТГО» осуществляется по предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт или документ, его заменяющий), несовершеннолетних в возрасте до 14 лет – при личном предъявлении законными представителями документа, удостоверяющего их личность (паспорт или документ, его заменяющий).

Запись несовершеннолетних может производиться при заполнении поручительства родителями или лицами, их заменяющими.

Подраздел 8. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Свердловской области для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления

23. Документов, необходимых в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Свердловской области для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, не предусмотрено.

Подраздел 9. Указание на запрет требовать от заявителя представления документов и информации или осуществления действий

24. Должностные лица и специалисты, оказывающие муниципальную услугу, не вправе:

1) 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;

2) требовать от заявителя представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Правительства Свердловской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении органов и организаций, предоставляющих муниципальную услугу и участвующих в предоставлении муниципальной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ);

3) требовать представления 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 следующих случаев:

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

- наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

- истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

- выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица, специалиста библиотеки МКУК «ЦБС ТГО», ответственного за предоставление муниципальной услуги при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги. В данном случае в письменном виде за подписью руководителя МКУК «ЦБС ТГО» при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, заявитель уведомляется об указанном факте, а также приносятся извинения за доставленные неудобства;

4) отказывать в приеме запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги, опубликованной на Едином портале, официальных сайтах Тугулымского городского округа и МКУК «ЦБС ТГО»;

5) отказывать в предоставлении муниципальной услуги в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги, опубликованной на Едином портале, официальных сайтах Тугулымского городского округа и МКУК «ЦБС ТГО».

Подраздел 10. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

25. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не имеется в связи с отсутствием требования к предоставлению таких документов.

Подраздел 11. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

26. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются следующие случаи:

1) завершение установленной законом процедуры ликвидации муниципального казённого учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Тугулымского городского округа» (далее – МКУК «Централизованная библиотечная система Тугулымского городского округа»), предоставляющего муниципальную услугу, решение о которой принято учредителем;

2) отсутствие запрашиваемой информации в базе данных МКУК «ЦБС ТГО»;

3) несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;

4) запрашиваемый заявителем вид информирования не предусмотрен порядком предоставления муниципальной услуги;

5) текст электронного запроса не поддается прочтению.

27. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

Подраздел 12. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги

28. Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги в соответствии с Решением Думы Тугулымского городского округа от 13.09.2019г. № 60 «Об утверждении перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг на территории Тугулымского городского округа и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг» не предусмотрено.

29. Для получения муниципальной услуги в помещениях библиотек МКУК «ЦБС ТГО» требуется наличие читательского формуляра.

Для оформления читательского формуляра в библиотеке МКУК «ЦБС ТГО» необходимо пройти процедуру записи в данную библиотеку в соответствии с порядком, установленным Правилами пользования библиотекой МКУК «ЦБС ТГО».

Документы, необходимые к предъявлению при записи в библиотеки МКУК «ЦБС ТГО», указаны в пункте 22 Административного регламента.

Подраздел 13. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги

30. Государственная пошлина или иная плата за предоставление муниципальной услуги не взимается.

Подраздел 14. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы

31. Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации и законодательством Свердловской области не предусмотрено.

Подраздел 15. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг

32. Время ожидания результата предоставления муниципальной услуги в электронном виде с момента формирования поискового запроса заявителем составляет не более 1 минуты.

33. При личном обращении заявителя в библиотеки МКУК «ЦБС ТГО» срок ожидания в очереди для оформления (перерегистрации) читательского формуляра не должен превышать 15 минут. Срок ожидания в очереди на доступ к автоматизированному рабочему месту пользователя не должен превышать 15 минут.

Подраздел 16. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме

34. Для получения услуги в электронном виде заявитель формирует поисковый запрос:

- 1) на Едином портале (<https://www.gosuslugi.ru>);
- 2) на официальном сайте МКУК «ЦБС ТГО» (<http://www.bibtgo.ru/>);
- 3) в базе данных, доступной в локальной сети конкретной библиотеки МКУК «ЦБС ТГО».

35. Запрос регистрируется автоматизированной системой не более 1 минуты.

36. Регистрация запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, осуществляется в порядке, предусмотренном в разделе 3 Административного регламента.

Подраздел 17. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Свердловской области о социальной защите инвалидов

37. В помещениях библиотек МКУК «ЦБС ТГО», в которых предоставляется муниципальная услуга, обеспечиваются:

1) соответствие санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам противопожарной безопасности;

2) создание инвалидам следующих условий доступности помещений (зданий) в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

- возможность беспрепятственного входа в помещения (здания) и выхода из них;
- возможность самостоятельного передвижения в помещении (здании) в целях доступа к месту предоставления муниципальной услуги, в том числе с помощью работников библиотек, предоставляющих муниципальную услугу;

3) местами для ожидания, информирования, приема заявителей.

Места ожидания обеспечиваются посадочными местами (стульями, кресельными секциями, скамьями (банкетками) и другими);

4) туалетными комнатами со свободным доступом к ним в рабочее время;

5) местами для хранения верхней одежды посетителей;

6) места информирования, предназначенными для ознакомления граждан с информационными материалами, которые оборудуются:

- информационными стендами;
- столами (стойками) с канцелярскими принадлежностями для оформления документов, стульями.

На информационных стендах в помещениях, предназначенных для приема граждан, размещается информация, указанная в пункте 6 Административного регламента.

Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации заявителями, в том числе заявителями с ограниченными возможностями.

Помещения для получения услуги в электронном виде должны быть оборудованы автоматизированными рабочими местами.

Подраздел 18. Показатели доступности и качества муниципальной услуги, в том числе 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 (в том числе в полном объеме), в любом территориальном подразделении органа, предоставляющего муниципальную услугу, по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг

38. Показателями доступности и качества предоставления муниципальной услуги являются:

1) своевременность предоставления муниципальной услуги в соответствии со стандартом её предоставления, установленным настоящим Административным регламентом;

2) возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий;

3) возможность получения муниципальной услуги в любой библиотеке МКУК «ЦБС ТГО», предоставляющей муниципальную услугу, по выбору заявителя;

4) скорость выполнения автоматизированной системой поиска по электронному запросу в минутах.

39. Заявитель может получить услугу в электронном виде в сети Интернет без взаимодействия с должностными лицами.

40. Муниципальная услуга не предоставляется в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, так как не носит заявительный характер и предоставляется заявителю в момент обращения.

41. При предоставлении муниципальной услуги в помещении библиотеки МКУК «ЦБС ТГО» взаимодействие заявителя со специалистами библиотеки осуществляется в следующих случаях:

- 1) при обращении заявителя;
- 2) при оформлении (перерегистрации) читательского формуляра;
- 3) при предоставлении заявителю доступа к автоматизированному рабочему месту пользователя;
- 4) при консультировании заявителя по вопросу предоставления муниципальной услуги.

В каждом случае время, затраченное заявителем при взаимодействиях со специалистами библиотеки МКУК «ЦБС ТГО» при предоставлении муниципальной услуги, не должно превышать 15 минут.

Подраздел 19. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, особенности предоставления муниципальной услуги по экстерриториальному принципу (в случае, если муниципальная услуга предоставляется по экстерриториальному принципу) и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

42. Заявитель может получить услугу в электронном виде посредством формирования соответствующего поискового запроса:

- 1) на Едином портале (<https://www.gosuslugi.ru>);
- 2) на официальном сайте МКУК «ЦБС ТГО» (<http://www.bibtgo.ru/>);

43. При обращении за получением муниципальной услуги в электронном виде электронная подпись не требуется.

Раздел 3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур (действий) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг

Подраздел 1. Перечень административных процедур (действий) по предоставлению муниципальной услуги

44. Основанием для предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя (личное или через сеть Интернет).

45. Предоставление заявителю муниципальной услуги при личном обращении включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) запись в библиотеку МКУК «ЦБС ТГО», в которую заявитель обратился за муниципальной услугой;
- 2) предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных на автоматизированном рабочем месте пользователя;
- 3) формирование поискового запроса в электронном виде по имеющимся поисковым полям;

4) получение результата предоставления услуги - библиографической информации о документах, соответствующих запросу, найденной в электронном каталоге МКУК «ЦБС ТГО»;

При наличии у заявителя читательского формуляра, оформленного (перерегистрированного) в соответствии с Правилами пользования библиотекой МКУК «ЦБС

ТГО», прохождение административной процедуры, предусмотренной подпунктом 1 пункта 45 Административного регламента, не требуется.

46. Предоставление заявителю муниципальной услуги при обращении через сеть Интернет включает в себя следующие административные процедуры:

1) обращение через сеть Интернет к Единому portalу (<https://www.gosuslugi.ru>) или на сайт МКУК «ЦБС ТГО» (<http://www.bibtgo.ru/>);

2) представление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге;

3) формирование поискового запроса в электронном виде по имеющимся поисковым полям;

4) получение результата предоставления услуги – библиографической информации о документах, соответствующих запросу, найденной в электронном каталоге МКУК «ЦБС ТГО»

47. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных библиотек при личном обращении осуществляется в часы работы библиотек МКУК «ЦБС ТГО».

48. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных при обращении через сеть Интернет осуществляется в круглосуточном режиме.

49. Услуга считается качественно оказанной, если заявителю в установленные сроки предоставлена запрашиваемая им информация или дан мотивированный ответ о невозможности ее выполнения по причинам, перечисленным в пункте 26 Административного регламента.

50. Муниципальная услуга через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг не предоставляется.

Подраздел 2. Порядок осуществления административных процедур (действий) при личном обращении заявителя

2.1. Запись в библиотеку МКУК «ЦБС ТГО», в которую заявитель обратился за муниципальной услугой

51. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя за муниципальной услугой в библиотеку МКУК «ЦБС ТГО».

52. Запись в библиотеку МКУК «ЦБС ТГО» осуществляется в соответствии с Правилами пользования библиотекой МКУК «ЦБС ТГО», в которую заявитель обратился за муниципальной услугой.

Запись в библиотеку МКУК «ЦБС ТГО» осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт или документ, его заменяющий), несовершеннолетних в возрасте до 14 лет – при личном предъявлении законными представителями документа, удостоверяющего их личность (паспорт или документ, его заменяющий).

Запись несовершеннолетних может производиться при заполнении поручительства родителями или лицами, их заменяющими.

При записи в библиотеку МКУК «ЦБС ТГО» заявитель информируется о Правилах пользования библиотекой и других документах, регламентирующих библиотечную деятельность, порядок предоставления муниципальных услуг.

53. Продолжительность административной процедуры составляет не более 15 минут.

54. Результатом выполнения административной процедуры является оформление читательского формуляра, который дает право заявителю пользоваться всеми услугами, предусмотренными Правилами пользования библиотекой, в том числе в режиме удаленного доступа.

2.2. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных на автоматизированном рабочем месте пользователя

55. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя за муниципальной услугой в библиотеку МКУК «ЦБС ТГО» при наличии

читательского формуляра, оформленного (перерегистрированного) в соответствии с Правилами пользования библиотекой.

56. Порядок доступа к автоматизированному месту пользователя и продолжительность его использования регламентируется Правилами пользования библиотекой.

57. Результатом выполнения административной процедуры является предоставление заявителю доступа к автоматизированным средствам, позволяющим получить муниципальную услугу в электронном виде, и необходимой консультационной помощи в определении вида, территории поиска и других поисковых категорий.

2.3. Формирование поискового запроса в электронном виде по имеющимся поисковым полям

58. Основанием для начала административной процедуры является заполнение заявителем соответствующих полей электронной формы поискового запроса.

59. Для получения муниципальной услуги в электронном виде заявитель формирует поисковый запрос:

- 1) на Едином портале (<https://www.gosuslugi.ru>);
- 2) на официальном сайте МКУК «ЦБС ТГО» (<http://www.bibtgo.ru/>);
- 3) в базе данных, доступной в локальной сети конкретной библиотеки МКУК «ЦБС ТГО».

60. Для получения муниципальной услуги в электронном виде заявитель формирует поисковый запрос по имеющимся поисковым полям на соответствующую услугу. Для получения муниципальной услуги заявитель создает поисковый образ запроса: определяет область поиска (поля в формате RUSMARC или некоторые из них: ISBN/ISSN, ключевые слова, автора, издающую организацию), формат представления данных и поисковый термин. Для проведения поиска должно быть заполнено хотя бы одно поисковое поле.

Форматно-логическая проверка сформированного запроса осуществляется автоматически после заполнения заявителем поискового поля (полей) электронной формы запроса. В результат поиска попадет пересечение всех указанных условий.

61. Результатом выполнения административной процедуры является заполненная заявителем форма поискового запроса.

2.4. Получение результата предоставления услуги – библиографической информации о документах, соответствующих запросу, найденной в электронном каталоге МКУК «Централизованная библиотечная система Тугулымского городского округа»

62. Основанием для начала административной процедуры является направление сформированного электронного поискового запроса путем активизации кнопки поиска.

63. Запрос регистрируется автоматизированной системой не более 1 минуты.

Результат предоставления муниципальной услуги предоставляется в форме электронного документа.

64. В результате ответа системы заявитель может получить два варианта ответа: «найдено 0 документов» или информацию о количестве найденных документов и уровне доступа к ним: «открытый доступ в сети Интернет» (в виде ссылки на полный текст документа) или о месте хранения документа в библиотеке (без ссылки на полный текст документа).

В случае ответа «найдено 0 документов» заявитель может продолжить поиск, изменив поисковый запрос.

В случае ответа системы о наличии библиографической записи (записей) заявитель может ознакомиться со списком найденных библиографических описаний документов и просмотреть библиографическую информацию на каждый документ.

Подраздел 3. Порядок осуществления административных процедур (действий) в электронной форме

3.1. Обращение заявителя за муниципальной услугой через сеть Интернет

65. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя за муниципальной услугой через сеть Интернет к Единому portalу (<https://www.gosuslugi.ru>) или на сайт МКУК «ЦБС ТГО» (<http://www.bibtgo.ru/>).

66. Результатом выполнения административной процедуры является обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге.

3.2. Представление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге

67. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя за услугой и информацией о порядке её предоставления через сеть Интернет к Единому portalу (<https://www.gosuslugi.ru>) или на сайт МКУК «ЦБС ТГО» (<http://www.bibtgo.ru/>).

68. На Едином portalе (<https://www.gosuslugi.ru>) и на сайте МКУК «ЦБС ТГО» (<http://www.bibtgo.ru/>) размещается следующая информация:

1) исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

2) круг заявителей;

3) срок предоставления муниципальной услуги;

4) результаты предоставления муниципальной услуги;

5) исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги;

6) о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги;

Информация на Едином portalе и на сайте МКУК «ЦБС ТГО» о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги на основании сведений, содержащихся в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», 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.

69. Для получения муниципальной услуги в электронном виде через обращение к Единому portalу (<https://www.gosuslugi.ru>) заявителю предлагается выполнить поиск в единой базе данных «Предоставление доступа к базам данных библиотек Свердловской области».

70. Результатом выполнения административной процедуры является предоставление заявителю доступа к форме электронного поискового запроса.

3.3. Формирование поискового запроса в электронном виде по имеющимся поисковым полям

71. Основанием для начала административной процедуры является формирование заявителем запроса посредством заполнения электронной формы запроса на Едином portalе или на официальном сайте МКУК «Централизованная библиотечная система Тугулымского городского округа», предоставляющего муниципальную услугу, по выбору заявителя, без необходимости дополнительной подачи запроса в какой-либо иной форме.

72. Для получения муниципальной услуги в электронном виде заявитель формирует запрос по имеющимся поисковым полям на соответствующую услугу. Для получения муниципальной услуги заявитель создает поисковый образ запроса: определяет область поиска (поля в формате RUSMARC или некоторые из них: ISBN/ISSN, ключевые слова, автора, издающую организацию), формат представления данных и поисковый термин. Для проведения поиска должно быть заполнено хотя бы одно поисковое поле.

Форматно-логическая проверка сформированного запроса осуществляется автоматически после заполнения заявителем поискового поля (полей) электронной формы запроса. В результат поиска попадет пересечение всех указанных условий.

73. Результатом выполнения административной процедуры является заполненная заявителем форма поискового запроса.

3.4. Получение результата предоставления услуги – библиографической информации о документах, соответствующих запросу, найденной в электронном каталоге МКУК «Централизованная библиотечная система Тугулымского городского округа»

74. Основанием для начала административной процедуры является направление сформированного электронного поискового запроса путем активизации кнопки поиска.

75. Запрос регистрируется автоматизированной системой не более 1 минуты.

76. Результат предоставления муниципальной услуги предоставляется в форме электронного документа.

В результате ответа автоматизированной системы заявитель может получить два варианта ответа: «найдено 0 документов» или информацию о количестве найденных документов и уровне доступа к ним: «открытый доступ в сети Интернет» (в виде ссылки на полный текст документа) или о месте хранения документа в библиотеке (без ссылки на полный текст документа).

В случае ответа «найдено 0 документов» заявитель может продолжить поиск, изменив поисковый запрос.

В случае ответа системы о наличии библиографической записи (записей) заявитель может ознакомиться со списком найденных библиографических описаний документов и просмотреть библиографическую информацию на каждый документ.

Подраздел 4. Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах

77. Результат предоставления муниципальной услуги не предполагает выдачу документов.

Раздел 4. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

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

78. Внутренний контроль за соблюдением и исполнением специалистами библиотек МКУК «ЦБС ТГО» положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется руководителем МКУК «ЦБС ТГО».

79. Внешний контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами и специалистами библиотек МКУК «ЦБС ТГО» положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений осуществляется администрацией Тугулымского городского округа.

80. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется на постоянной основе, а также путем проведения плановых и внеплановых проверок по соблюдению и исполнению положений Административного регламента.

Подраздел 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

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

82. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается администрацией Тугулымского городского округа.

83. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы органов местного самоуправления) и внеплановыми, в том числе по конкретному обращению заявителя.

84. Внеплановые проверки проводятся по мере поступления жалоб на действие (бездействие) должностных лиц в связи с предоставлением муниципальной услуги, а также по истечении срока устранения ранее выявленных нарушений положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

85. Результаты проверок оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Подраздел 3. Ответственность должностных лиц учреждения, предоставляющего муниципальные услуги, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги

86. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей, к виновным лицам осуществляется применение мер ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

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

87. Контроль за предоставлением муниципальной услуги, за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений должностными лицами осуществляется путём проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами нормативных правовых актов, а также положений Административного регламента.

88. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется посредством открытости деятельности библиотек МКУК «ЦБС ТГО» при предоставлении муниципальной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и возможности досудебного рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения муниципальной услуги.

89. Контроль за предоставлением муниципальной услуги может осуществляться со стороны заявителей, их объединений и организаций путем направления в адрес органов местного самоуправления:

1) предложений по совершенствованию нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги;

2) сообщений о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги, о недостатках в работе библиотек МКУК «ЦБС ТГО», его должностных лиц;

3) жалоб по фактам нарушения должностными лицами библиотек МКУК «ЦБС ТГО» свобод или законных интересов заявителей.

Раздел 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) МКУК «ЦБС ТГО», предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц и работников, а также решений и действий (бездействия) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг

Подраздел 1. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления услуги (далее – жалоба)

90. Заявитель вправе обжаловать решения и действия (бездействие), принятые (осуществленные) в ходе предоставления муниципальной услуги МКУК «Централизованная библиотечная система Тугулымского городского округа», его должностными лицами и работниками в досудебном (внесудебном) порядке, в том числе в случаях, предусмотренных статьей 11.1 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ.

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

91. В случае обжалования решений и действий (бездействия) МКУК «Централизованная библиотечная система Тугулымского городского округа», предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц и работников, жалоба подается для рассмотрения в МКУК «Централизованная библиотечная система Тугулымского городского округа» по месту предоставления муниципальной услуги, в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме, по почте или через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг.

Жалобу на решения и действия (бездействие) МКУК «Централизованная библиотечная система Тугулымского городского округа», предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц и работников также возможно подать в администрацию Тугулымского городского округа.

Подраздел 3. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Единого портала

92. Библиотеки МКУК «ЦБС ТГО» обеспечивают:

1) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) МКУК «Централизованная библиотечная система Тугулымского городского округа», его должностных лиц и специалистов посредством размещения информации:

- на стендах в местах предоставления муниципальных услуг;
- на официальных сайтах МКУК «Централизованная библиотечная система Тугулымского городского округа» и администрации Тугулымского городского округа;
- на Едином портале в разделе «Дополнительная информация» соответствующей муниципальной услуги по адресу: <https://www.gosuslugi.ru>;

2) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) МКУК «Централизованная библиотечная система Тугулымского городского округа», его должностных лиц и специалистов, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

Подраздел 4. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) МКУК

**«Централизованная библиотечная система Тугулымского городского округа»,
предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц и работников, а также
решений и действий (бездействия) многофункционального центра предоставления
государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра
предоставления государственных и муниципальных услуг**

93. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) МКУК «Централизованная библиотечная система Тугулымского городского округа», его должностных лиц и специалистов регулируется:

1) статьями 11.1–11.3 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ;

2) постановлением Правительства Свердловской области от 22.11.2018 № 828-ПП «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников»;

3) Постановлением администрации Тугулымского городского округа от 11.06.2013 года № 200 «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) структурных подразделений администрации Тугулымского городского округа, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих участвующих в предоставлении услуг».

94. Полная информация о порядке подачи и рассмотрении жалобы на решения и действия (бездействие) МКУК «Централизованная библиотечная система Тугулымского городского округа», предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц и работников, а также решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг размещена в разделе «Дополнительная информация» на Едином портале соответствующей муниципальной услуги по адресу <http://www.gosuslugi.ru>.