

ТОМСКАЯ ОБЛАСТЬ
ГОРОДСКОЙ ОКРУГ
ЗАКРЫТОЕ АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ
СЕВЕРСК

АДМИНИСТРАЦИЯ
ЗАКРЫТОГО АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
СЕВЕРСК

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 24 ноября 2010 г. N 3168

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА К
СПРАВОЧНО-ПОИСКОВОМУ АППАРАТУ БИБЛИОТЕК, БАЗАМ ДАННЫХ" НА
ТЕРРИТОРИИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ЗАТО СЕВЕРСК ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ

Список изменяющих документов
(в ред. постановлений Администрации ЗАТО Северск
от 16.09.2011 N 2058, от 29.06.2012 N 1902, от 27.06.2013 N 1635,
от 09.07.2015 N 1449, от 30.05.2016 N 1140, от 29.12.2017 N 2507,
от 11.07.2018 N 1208, от 10.12.2018 N 2319)

В соответствии с Федеральным [законом](#) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", [постановлением](#) Администрации ЗАТО Северск от 13.08.2010 N 2127 "Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории городского округа ЗАТО Северск Томской области" постановляю:

1. Утвердить прилагаемый Административный [регламент](#) предоставления муниципальной услуги "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных" на территории городского округа ЗАТО Северск Томской области (далее - Административный регламент).

2. Отделу культуры Администрации ЗАТО Северск (Хованскова Е.А.) разместить Административный [регламент](#) на официальном сайте Администрации ЗАТО Северск в сети Интернет (<http://www.seversknet.ru>) и на Портале государственных и муниципальных услуг Томской области (<http://pgs.tomsk.gov.ru/portal/>).

3. Опубликовать постановление в газете "Диалог" и разместить на официальном сайте Администрации ЗАТО Северск в сети Интернет (<http://www.seversknet.ru>).

4. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя Главы Администрации ЗАТО Северск по социальной политике Лоскутову Л.А.
(п. 4 в ред. [постановления](#) Администрации ЗАТО Северск от 16.09.2011 N 2058)

Врио Главы Администрации
И.Е.ВОЛКОВ

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА
К СПРАВОЧНО-ПОИСКОВОМУ АППАРАТУ БИБЛИОТЕК, БАЗАМ ДАННЫХ"
НА ТЕРРИТОРИИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ЗАТО СЕВЕРСК ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

Список изменяющих документов
(в ред. постановлений Администрации ЗАТО Северск
от 27.06.2013 N 1635, от 09.07.2015 N 1449, от 30.05.2016 N 1140,
от 29.12.2017 N 2507, от 11.07.2018 N 1208, от 10.12.2018 N 2319)

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных" на территории городского округа ЗАТО Северск Томской области (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества библиотечного обслуживания и обеспечения граждан и организаций информацией, содержащейся в библиотечных фондах, в том числе о деятельности органов местного самоуправления городского округа ЗАТО Северск Томской области.

Настоящий Административный регламент определяет сроки и последовательность административных процедур и административных действий при предоставлении муниципальной услуги "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных" на территории городского округа ЗАТО Северск Томской области (далее - муниципальная услуга).

2. Настоящий Административный регламент разработан в соответствии с Федеральным [законом](#) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", [постановлением](#) Администрации ЗАТО Северск от 13.08.2010 N 2127 "Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории городского округа ЗАТО Северск Томской области".

3. Для целей настоящего Административного регламента используются следующие основные понятия:

1) база данных - набор данных, который достаточен для установленной цели и представлен на машинном носителе в виде, позволяющем осуществлять автоматизированную переработку содержащейся в нем информации;

2) справочно-поисковый аппарат - совокупность информационно-поисковых массивов, содержащих данные об адресах хранения в информационно-поисковой системе документов с определенными поисковыми образами документа.

4. Сведения о муниципальной услуге и Административном регламенте размещаются на официальном сайте Администрации ЗАТО Северск в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (<http://www.seversknet.ru>) и доступны на едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (<http://www.gosuslugi.ru>).

(п. 4 в ред. [постановления](#) Администрации ЗАТО Северск от 29.12.2017 N 2507)

II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

5. Наименование муниципальной услуги: предоставление доступа к справочно-поисковому

аппарату библиотек, базам данных.

6. Ответственным за предоставление муниципальной услуги является Управление молодежной и семейной политики, культуры и спорта Администрации ЗАТО Северск (далее - УМПС КиС Администрации ЗАТО Северск).

Адрес УМСП КиС Администрации ЗАТО Северск: ул. Свердлова, 18, г. Северск, ЗАТО Северск, Томская область, 636000.

Официальный адрес электронной почты УМСП КиС Администрации ЗАТО Северск: umsp_kis@mail.ru.

Контактные телефоны: (3823) 78 51 23, (3823) 78 51 24.

График работы:

понедельник - четверг - 8.30 - 12.30, 13.30 - 17.30;

пятница - 8.30 - 12.30, 13.30 - 16.15;

суббота, воскресенье - выходные дни.

(п. 6 в ред. [постановления](#) Администрации ЗАТО Северск от 30.05.2016 N 1140)

7. Предоставление муниципальной услуги осуществляют муниципальные библиотеки ЗАТО Северск (далее - библиотеки):

1) Муниципальное бюджетное учреждение "Центральная городская библиотека";

2) Муниципальное бюджетное учреждение "Центральная детская библиотека".

[Информация](#) о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), режимах работы библиотек, предоставляющих муниципальную услугу, приводится в приложении 1 к настоящему Административному регламенту.

8. Перечень нормативных правовых актов, на основании которых предоставляется муниципальная услуга, включает в себя:

1) [Основы](#) законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 N 3612-1;

2) Федеральный [закон](#) от 29.12.1994 N 78-ФЗ "О библиотечном деле";

3) Федеральный [закон](#) от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

4) Федеральный [закон](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

5) Федеральный [закон](#) от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и защите информации";

6) Федеральный [закон](#) от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";

7) ГОСТ 7.73-96. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Поиск и распространение информации. Термины и определения;

8) [Закон](#) Томской области "О библиотечном деле и обязательном экземпляре документов в Томской области";

9) [постановление](#) Администрации ЗАТО Северск от 22.09.2010 N 2551 "Об организации доступа к информации о деятельности Администрации ЗАТО Северск";

10) Устав Муниципального учреждения ЗАТО Северск "Центральная городская библиотека";

11) Устав Муниципального учреждения ЗАТО Северск "Центральная детская библиотека".

9. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных посредством выдачи информационной справки, выраженной в устной, письменной или электронной форме, либо письмо об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

10. Для предоставления муниципальной услуги при обращении заявителя по почте, электронной почте, по факсу представляется [запрос](#) (форма прилагается). При личном обращении представляется документ, удостоверяющий личность заявителя, для заполнения читательского билета.

При наличии у заявителя постоянного читательского билета предъявление других документов не требуется.

11. Сроком предоставления муниципальной услуги через официальный сайт библиотеки является момент обращения заявителя на официальный сайт библиотеки.

Сроки предоставления муниципальной услуги по запросам заявителей составляют:

1) устные ответы по телефону и при личном обращении - 15 минут;

2) ответы по письменным запросам заявителей, в том числе направленным по электронной почте, направляются почтовой связью, электронной почтой в адрес заявителя в срок 10 дней с даты регистрации запроса.

12. Регистрация запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги предусмотрена при письменном обращении и осуществляется в день поступления запроса в библиотеку.

Не допускается отказ в приеме запроса, а также отказ в предоставлении муниципальной услуги, если запрос подан в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления услуги, опубликованной на едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и официальном сайте Администрации ЗАТО Северск.

(абзац введен [постановлением](#) Администрации ЗАТО Северск от 29.12.2017 N 2507)

13. Для предоставления муниципальной услуги при первичном личном обращении заявителя необходим документ, удостоверяющий его личность, или документ одного из законных представителей лица, не достигшего 14 лет.

14. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

1) не поддающийся прочтению текст запроса заявителя;

2) отсутствие в запросе заявителя наименования юридического лица (для физического лица - фамилии, имени, отчества), почтового и (или) электронного адреса, необходимого для направления информационной справки почтовой связью, электронной почтой;

3) нарушение Правил пользования библиотекой;

4) наличие в запросе нецензурных или оскорбительных выражений.

Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

(абзац введен [постановлением](#) Администрации ЗАТО Северск от 11.07.2018 N 1208)

14.1. Не допускается требовать от заявителя 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:

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

2) 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;

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

4) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.
(п. 14.1 введен постановлением Администрации ЗАТО Северск от 10.12.2018 N 2319)

15. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

16. Место доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных непосредственно в помещениях библиотек должно быть оснащено первичными средствами пожаротушения, автоматической системой оповещения людей о чрезвычайных ситуациях, специальным библиотечным оборудованием (каталожными шкафами), отвечающим требованиям стандартов, мебелью и компьютерной техникой.

16.1. В соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов учреждения обеспечивают инвалидам условия для беспрепятственного доступа к зданию (помещению), в котором предоставляется муниципальная услуга, а также условия для беспрепятственного получения ими муниципальной услуги.

(п. 16.1 введен постановлением Администрации ЗАТО Северск от 30.05.2016 N 1140)

17. Количество компьютерного и иного электронного оборудования, программное обеспечение должны обеспечивать надлежащее качество и сроки предоставления муниципальной услуги.

18. В помещениях библиотек, доступных для заявителя, должны быть размещены материалы с информацией:

1) о местонахождении, контактных телефонах, режиме работы, адресах электронной почты и сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

2) о наличии справочно-поискового аппарата, баз данных в библиотеке;

3) о порядке получения справок и консультаций;

4) о тексте настоящего Административного регламента;

5) о местонахождении и контактных телефонах УМСП КиС Администрации ЗАТО Северск, осуществляющего контроль за предоставлением муниципальной услуги.

19. Предоставление муниципальной услуги при личном обращении и по телефону осуществляется в часы работы библиотек.

Запись на прием в библиотеки для подачи запроса о предоставлении муниципальной услуги проводится посредством единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), официального сайта библиотек (при наличии технической возможности).

(абзац введен [постановлением](#) Администрации ЗАТО Северск от 29.12.2017 N 2507)

20. Предоставление муниципальной услуги при обращении через информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет" к официальным сайтам библиотек осуществляется в круглосуточном режиме.

(п. 20 в ред. [постановления](#) Администрации ЗАТО Северск от 29.12.2017 N 2507)

21. Для оценки доступности и качества муниципальной услуги применяются следующие показатели:

1) соблюдение сроков исполнения административных процедур;

2) обеспечение полноты и достоверности информации, доводимой до заявителей;

3) возможность направления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, через единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (<http://www.gosuslugi.ru>) либо через официальные сайты библиотек в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

4) отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей на нарушение требований стандарта предоставления муниципальной услуги;

5) количество взаимодействий заявителя со специалистами библиотеки максимальное - 2, минимальное - 1;

6) уровень удовлетворенности граждан от предоставления услуги (не менее 90%).

(п. 21 в ред. [постановления](#) Администрации ЗАТО Северск от 29.12.2017 N 2507)

22. При наличии соглашения о взаимодействии, заключенного между органом, предоставляющим муниципальную услугу, и многофункциональным центром, муниципальная услуга предоставляется на базе многофункционального центра.

(п. 22 в ред. [постановления](#) Администрации ЗАТО Северск от 29.12.2017 N 2507)

**III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ
АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ
ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ
АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ,
А ТАКЖЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ
ПРОЦЕДУР В МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРАХ**

(в ред. [постановления](#) Администрации ЗАТО Северск
от 09.07.2015 N 1449)

23. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме:

1) заявитель может ознакомиться с [информацией](#) о предоставляемой муниципальной услуге на едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), официальном сайте Администрации ЗАТО Северск, официальных сайтах библиотек (приложение 1);

2) размещенная на едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (<http://www.gosuslugi.ru>) и на официальном сайте Администрации ЗАТО Северск (<http://www.seversknet.ru>) форма [запроса](#) доступна для копирования и заполнения заявителем;

3) заявитель может подать [запрос](#) (форма прилагается) и получить результат предоставления муниципальной услуги путем обращения через официальные сайты библиотек ([приложение 1](#)).

Заявителю предоставляется возможность получения результата муниципальной услуги по его выбору в виде (при наличии технической возможности):

а) электронного документа, подписанного уполномоченным должностным лицом с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи;

б) документа на бумажном носителе, подтверждающего содержание электронного документа, направленного библиотекой.

Запрос заявителя в орган, предоставляющий муниципальную услугу, приравнивается к согласию заявителя с обработкой его персональных данных в целях и объеме, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

(п. 23 в ред. [постановления](#) Администрации ЗАТО Северск от 29.12.2017 N 2507)

24. Предоставление муниципальной услуги при устном обращении получателя муниципальной услуги (по телефону, личное обращение) осуществляется следующим образом:

1) основанием для начала административной процедуры является устное обращение заявителя;

2) специалист, ответственный за выполнение административной процедуры, осуществляет поиск запрашиваемой информации в справочно-поисковом аппарате библиотеки, базах данных;

3) максимальный срок административной процедуры составляет 15 минут;

4) результатом выполнения административной процедуры является устная информационная справка в момент обращения;

5) результат фиксируется в журнале регистрации справок.

25. Предоставление юридическим и физическим лицам муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек при личном обращении осуществляется в часы работы библиотеки:

- прием и регистрацию Пользователей на основании документа, удостоверяющего личность, для лиц до 14 лет на основании паспорта их родителей или иных законных представителей;

- ознакомление с Правилами пользования библиотекой и другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность;

- оформление читательского билета (формуляра) с личной подписью Пользователя;

- заполнение запроса Пользователя муниципальной услуги;

- консультационная помощь в поиске и выборе источников информации;

- предоставление доступа к муниципальной услуге;

2) предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек при обращении через информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет" к сайтам библиотек осуществляется в круглосуточном режиме и предполагает:

- регистрацию Пользователя;

- заполнение запроса Пользователя муниципальной услуги;

- предоставление доступа к муниципальной услуге.

Блок-схема предоставления муниципальной услуги приводится в приложении 2 к настоящему Административному регламенту.

26. Регистрация запроса заявителя состоит в следующем:

1) юридическим основанием для начала административной процедуры является письменный **запрос** заявителя по прилагаемой форме, поступивший в библиотеку при личном обращении, по средствам почтовой связи, электронной почтой;

2) специалист библиотеки, ответственный за делопроизводство, регистрирует запрос в журнале регистрации документов в соответствии с установленными правилами делопроизводства и передает его должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги;

3) регистрация запроса заявителя и передача его должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги, осуществляются в день поступления запроса в библиотеку.

27. Исполнение запроса о предоставлении информации заключается в следующем:

1) юридическим основанием для начала административной процедуры является запрос заявителя, зарегистрированный в установленном порядке;

2) специалист библиотеки, ответственный за выполнение административной процедуры, осуществляет анализ тематики запроса, поиск запрашиваемой информации;

3) в ходе выполнения административной процедуры выдается результат исполнения запроса о предоставлении информации.

28. Выдача результата предоставления муниципальной услуги заключается в следующем:

1) юридическим основанием для начала административной процедуры является результат исполнения запроса на предоставление информации;

2) специалист библиотеки, ответственный за выполнение административной процедуры, осуществляет подготовку информационной справки либо уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги (при наличии оснований, предусмотренных **пунктом 14** настоящего Административного регламента), направляет заявителю в 10-дневный срок посредством почтовой, электронной связи или вручает заявителю при личном обращении;

3) специалист библиотеки, ответственный за выполнение административной процедуры, подписывает информационную справку и регистрирует ее в журнале регистрации справок;

4) должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, подписывает уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги и регистрирует его в журнале регистрации документов в соответствии с установленными правилами делопроизводства.

29. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами библиотек в результате личного обращения заявителей, с использованием средств телефонной, почтовой связи, электронной почтой, посредством издания информационных материалов, размещения информации на стендах, на официальных сайтах библиотек в сети Интернет.

30. Информирование о процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется должностными лицами УМСП КиС Администрации ЗАТО Северск при личном обращении граждан, по телефону в рабочее время, письменно на основании письменных обращений, в том числе направленных по электронной почте.

31. Требования к порядку выполнения административных процедур заключаются в следующем:

1) специалист библиотеки, ответственный за предоставление муниципальной услуги, оказывает

консультативные услуги по поиску информации, а также информирует заявителей о возможности доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных через официальный сайт библиотеки в сети Интернет;

2) при ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист библиотеки в вежливой (корректной) форме информирует заявителей по их запросу. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании библиотеки, фамилии, имени и отчестве специалиста, принявшего телефонный звонок;

3) при невозможности специалиста библиотеки, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован другому специалисту или же заявителю должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию;

4) если для исполнения запроса заявителя требуется более пятнадцати минут, специалист библиотеки, выполняющий муниципальную услугу по устному запросу, назначает другое удобное для заявителя время или предлагает заявителю обратиться с письменным запросом;

5) в информационной справке должны быть указаны фамилия, имя, отчество, номер телефона исполнителя. Информационная справка направляется почтовой связью простым письмом, электронной почтой либо через официальный сайт в сети Интернет в зависимости от способа обращения заявителя или по его желанию;

6) при первичном личном обращении заявителя в библиотеку специалист, ответственный за выполнение административной процедуры, осуществляет регистрацию заявителя и оформление читательского формуляра в соответствии с документами, указанными в [пункте 10](#) настоящего Административного регламента.

32. Доступ к справочно-поисковому аппарату, базам данных может осуществляться заявителем самостоятельно на территории библиотеки со специально оборудованных мест или с удаленного компьютера пользователя с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет":

1) заявитель обращается к официальному сайту библиотеки в информационно-коммуникационной сети "Интернет" и формулирует [запрос](#) в электронном виде, заполняя поисковые поля (или часть из них), по форме (форма прилагается);

2) в результате ответа системы заявитель может получить два варианта ответа: "Ничего не найдено" или электронную информационную справку о наличии и местонахождении необходимой информации.

IV. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

33. Текущий контроль за соблюдением и исполнением Административного регламента, а также за принятием решений должностными лицами и специалистами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, осуществляется директором библиотеки.

34. Контроль за исполнением Административного регламента включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушения порядка и сроков предоставления муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей в ходе предоставления муниципальной услуги, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов.

35. УМСП КиС Администрации ЗАТО Северск осуществляет контроль за предоставлением муниципальной услуги путем проведения плановых и внеплановых проверок полноты и качества исполнения Административного регламента библиотеками. Плановые проверки осуществляются один раз в год на основе ежегодных планов, утверждаемых начальником УМСП КиС Администрации ЗАТО Северск. Внеплановые проверки проводятся на основании поступивших обращений заявителей.

36. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений порядка и сроков предоставления муниципальной услуги, осуществляется привлечение виновных лиц к дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

37. Ответственным за предоставление муниципальной услуги является директор библиотеки или его заместитель. Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, назначается приказом директора библиотеки.

38. Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, и специалисты, осуществляющие деятельность по предоставлению муниципальной услуги, несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры и за решения, принимаемые в ходе исполнения Административного регламента.

39. Персональная ответственность должностных лиц и специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства.

40. Директор несет персональную ответственность за реализацию положений настоящего Административного регламента в возглавляемой им библиотеке.

**V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ
И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО
МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА,
ОРГАНИЗАЦИЙ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ ФУНКЦИИ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ, А ТАКЖЕ ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ,
МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ ИЛИ РАБОТНИКОВ**
(в ред. [постановления](#) Администрации ЗАТО Северск
от 11.07.2018 N 1208)

41. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ);
(в ред. [постановления](#) Администрации ЗАТО Северск от 10.12.2018 N 2319)

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
(в ред. [постановления](#) Администрации ЗАТО Северск от 10.12.2018 N 2319)

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование

заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ;

(в ред. [постановления](#) Администрации ЗАТО Северск от 10.12.2018 N 2319)

б) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, осуществляющих функцию по предоставлению муниципальных услуг, или их работников в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ;

(в ред. [постановления](#) Администрации ЗАТО Северск от 10.12.2018 N 2319)

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ;

(в ред. [постановления](#) Администрации ЗАТО Северск от 10.12.2018 N 2319)

КонсультантПлюс: примечание.

В официальном тексте документа, видимо, допущена опечатка: имеется в виду пункт 14.1, а не пункт 12.1 настоящего Административного регламента.

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных [пунктом 12.1](#) настоящего Административного регламента. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ.

(пп. 10 введен [постановлением](#) Администрации ЗАТО Северск от 10.12.2018 N 2319)

42. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу (на имя начальника Управления), многофункциональный центр либо в соответствующий орган государственной власти (орган местного самоуправления) публично-правового образования, являющийся учредителем многофункционального центра, а также в организации, осуществляющие функции по предоставлению муниципальных услуг.

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются Главе Администрации ЗАТО Северск.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются учредителю многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, подаются руководителям этих организаций.

Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, их должностных лиц, муниципальных служащих, или работников может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организаций, единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) (<http://gosuslugi.ru>), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

43. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, их работников;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, их работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в организации, осуществляющие функции по предоставлению муниципальных услуг, либо вышестоящий орган (при его наличии) подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, в приеме документов у заявителя

либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

а) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных 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;

б) в удовлетворении жалобы отказывается.

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

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

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

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

(п. 43 в ред. [постановления](#) Администрации ЗАТО Северск от 10.12.2018 N 2319)

Форма

ЗАПРОС

Наименование поисковых полей	Данные
Автор	
Заглавие	
Тематика	
Год публикации	
Издательство	
Место публикации	

Приложение 1
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги "Предоставление доступа
к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных"
на территории городского округа ЗАТО Северск Томской области

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Список изменяющих документов
(в ред. постановления Администрации ЗАТО Северск от 09.07.2015 N 1449)

**Муниципальное бюджетное учреждение
"Центральная городская библиотека" (МБУ ЦГБ)**

Контактные телефоны	(3823) 52 61 10 - директор (3823) 52 83 94 - информационно-библиографический отдел
Официальный адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	http://lib.seversk.ru
Официальный адрес электронной почты	admin@lib.seversk.ru
Адрес	636019, Томская область, ЗАТО Северск, г. Северск, ул. Курчатова, д. 16
График работы	Понедельник - четверг - 11.00 - 20.00; пятница, воскресенье - 13.00 - 20.00; суббота - выходной день; последний день месяца - санитарный день

**Муниципальное бюджетное учреждение
"Центральная детская библиотека" (МБУ ЦДБ)**

Контактные телефоны	(3823) 52 15 31 - директор (3823) 52 90 80 - информационно-библиографический отдел
Официальный адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	http://detlib.tomsk.ru
Официальный адрес электронной почты	cdb@seversk.tomsknet.ru
Адрес	636019, Томская область, ЗАТО Северск, г. Северск, ул. 40 лет Октября, д. 15
График работы	Понедельник - пятница - 09.00 - 18.00; воскресенье - 10.00 - 18.00; суббота - выходной день; последняя пятница месяца - санитарный день

БЛОК-СХЕМА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА
К СПРАВОЧНО-ПОИСКОВОМУ АППАРАТУ БИБЛИОТЕК, БАЗАМ ДАННЫХ"
НА ТЕРРИТОРИИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ЗАТО СЕВЕРСК ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ

