АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ИВАНОВА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 24 января 2012 г. N 143

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

ИСПОЛНЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА

К СПРАВОЧНО-ПОИСКОВОМУ АППАРАТУ БИБЛИОТЕК, БАЗАМ ДАННЫХ

МУНИЦИПАЛЬНЫХ БИБЛИОТЕК"

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Список изменяющих документов(в ред. Постановлений Администрации г. Иванова от 20.01.2014 N 76,от 24.06.2016 N 1193, от 03.08.2018 N 980, от 06.11.2018 N 1429,от 24.01.2019 N 55, от 24.09.2019 N 1426) |  |

В соответствии с федеральными законами от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" и от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", распоряжением Администрации города Иванова от 15.07.2010 N 313р "Об организации работы по разработке административных регламентов предоставления муниципальных услуг и исполнения муниципальных функций в электронном виде", руководствуясь пунктом 20 части 1 статьи 50.1 Устава города Иванова, в целях повышения качества и доступности предоставляемых муниципальных услуг постановляю:

1. Утвердить прилагаемый административный [регламент](#P38) исполнения муниципальной услуги "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных муниципальных библиотек".

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня официального опубликования.

3. Опубликовать настоящее постановление в сборнике "Правовой вестник города Иванова".

4. Контрoль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Администрации города Иванова Пигуту В.Б.

Глава Администрации города Иванова

А.С.КУЗЬМИЧЕВ

Утвержден

постановлением

Администрации

города Иванова

от 24.01.2012 N 143

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА

К СПРАВОЧНО-ПОИСКОВОМУ АППАРАТУ БИБЛИОТЕК, БАЗАМ ДАННЫХ

МУНИЦИПАЛЬНЫХ БИБЛИОТЕК"

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Список изменяющих документов(в ред. Постановлений Администрации г. Иванова от 20.01.2014 N 76,от 24.06.2016 N 1193, от 03.08.2018 N 980, от 06.11.2018 N 1429,от 24.01.2019 N 55, от 24.09.2019 N 1426) |  |

1. Общие положения

1.1. Административный регламент (далее - Регламент) по предоставлению муниципальной услуги "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных" (далее - муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги.

Регламент определяет стандарт предоставления муниципальной услуги, порядок, сроки и последовательность административных процедур и административных действий при предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных муниципальных библиотек, формы контроля за его исполнением, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также муниципальных служащих.

1.2. В настоящем Регламенте используются следующие понятия:

библиотека - информационное, культурное, образовательное учреждение, располагающее организованным фондом тиражированных документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам;

библиотекарь - сотрудник библиотеки, осуществляющий информационно-библиотечное обслуживание населения;

библиотечный абонемент - форма обслуживания, предусматривающая выдачу документов на определенных условиях для использования вне библиотеки;

справочно-поисковый аппарат - совокупность традиционных и электронных справочных и библиографических изданий, библиотечных каталогов и картотек, используемых при обслуживании читателей для поиска необходимой им информации;

библиотечный каталог - совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающая состав и содержание фонда библиотеки (информационного центра);

база данных - набор данных, который достаточен для установления цели и предоставлен на машинном носителе в виде, позволяющем осуществить автоматизированную переработку содержащейся в нем информации (ГОСТ 7.73-96 "Поиск и распределение информации. Термины и определения", п. 3.3.1);

картотеки - это совокупность сведений о документах или извлеченных из них фактах в независимости от наличия этих материалов в фонде данной библиотеки, зафиксированных на традиционных носителях;

библиотечный фонд - организационно упорядоченная совокупность всех видов документов, имеющихся в библиотеке, централизованной библиотечной системе. Основными характеристиками фонда библиотеки являются: разумность (оптимальный объем), информативность (соответствие запросам пользователей), обновляемость;

документ - материальный объект с зафиксированной на нем информацией в виде текста, звукозаписи или изображения, предназначенный для передачи во времени и пространстве в целях хранения и общественного использования;

межбиблиотечный абонемент - абонемент, основанный на использовании документов других библиотек при их отсутствии в данном фонде;

муниципальная библиотека - библиотека, учрежденная Администрацией города Иванова в лице комитета по культуре Администрации города Иванова;

пользователь библиотеки - физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки;

читательский формуляр - документ, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, о выданных пользователю и возвращенных им документах.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

(в ред. Постановления Администрации г. Иванова

от 20.01.2014 N 76)

2.1. Наименование муниципальной услуги: "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных муниципальных библиотек" (далее - муниципальная услуга).

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу: муниципальное бюджетное учреждение культуры "Централизованная библиотечная система города Иванова" (далее - МБУК ЦБС) в лице своих подразделений: библиотек-филиалов и Центральной городской библиотеки им. Я.П. Гарелина (далее - библиотеки; ЦГБ им. Я.П. Гарелина).

Информация о почтовых адресах, номерах телефонов, адресах электронной почты и режиме работы библиотек указана в приложении к настоящему Регламенту.

Контроль за оказанием муниципальной услуги осуществляет комитет по культуре Администрации города Иванова (далее - Комитет).

Адрес: город Иваново, Шереметевский проспект, дом 1, кабинет 241.

Телефон: 59-46-21.

График работы: понедельник - пятница 8.30 - 12.00, 12.45 - 17.15;

суббота и воскресенье - выходные дни.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги: получение доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных муниципальных библиотек.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги: получение доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных муниципальных библиотек осуществляется в течение 15 минут с момента обращения получателя муниципальной услуги.

Информация при индивидуальном письменном консультировании направляется заявителю в течение 10 рабочих дней со дня регистрации запроса.

Максимальный срок ожидания в очереди при обращении о предоставлении муниципальной услуги, а также при получении результата ее предоставления - 15 минут.

Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных муниципальных библиотек по сети Интернет с использованием официального сайта МБУК ЦБС (www.library-garelin.ivnet.ru); Единого портала государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru) производится в сроки, зависящие от скорости Интернет на оборудовании получателя услуги, которые могут варьироваться в зависимости от загруженности серверного оборудования и оперативной памяти при пользовании библиотечными компьютерами.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

Конституция Российской Федерации от 12.12.1993;

Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 N 51-ФЗ;

Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и защите информации";

Федеральный закон Российской Федерации от 09.10.1992 N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";

Федеральный закон от 29.12.1994 N 78-ФЗ "О библиотечном деле";

Федеральный закон от 29.12.1994 N 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов";

Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

постановление Правительства Российской Федерации от 24.07.1997 N 950 "Об утверждении Положения о государственной системе научно-технической информации";

Закон Ивановской области от 24.10.2005 N 143-ОЗ "О культуре";

настоящий Регламент;

Устав МБУК ЦБС.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги:

при первичном обращении - документы, удостоверяющие личность получателя услуги (для лиц, не достигших возраста 14 лет, - документы, удостоверяющие личность законного представителя);

читательский билет.

Читательский билет оформляется в соответствии с правилами пользования библиотеками при первичном обращении за муниципальной услугой в помещениях библиотек по предъявлении документов, удостоверяющих личность получателя муниципальной услуги или его законного представителя.

При предоставлении муниципальной услуги в режиме удаленного доступа по сети Интернет с использованием официальных сайтов МБУК ЦБС, Единого портала государственных и муниципальных услуг от получателя муниципальной услуги требуется прохождение процедуры электронной регистрации, авторизации и аутентификации.

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

Основанием для отказа в приеме документов является отсутствие у получателя муниципальной услуги документа, удостоверяющего личность.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

отсутствие читательского билета;

непрохождение процедуры электронной регистрации, авторизации и аутентификации;

нарушение Правил пользования библиотекой;

технические проблемы при использовании сети Интернет и иного оборудования.

2.8.1. Отказ в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо отказ в предоставлении муниципальной услуги не препятствует повторному обращению заявителя после устранения причины, послужившей основанием для отказа в приеме документов либо в предоставлении муниципальной услуги, указанной в уведомлении об отказе, при этом специалист библиотеки не вправе 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:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первичного обращения за предоставлением муниципальной услуги;

б) наличие ошибок в 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;

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

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица МБУК ЦБС, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя МБУК ЦБС, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

(пп. 2.8.1 введен Постановлением Администрации г. Иванова от 06.11.2018 N 1429)

(п. 2.8 в ред. Постановления Администрации г. Иванова от 03.08.2018 N 980)

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно. Дополнительные сервисные услуги оказываются платно в порядке, определенном действующим законодательством.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при обращении о предоставлении муниципальной услуги, а также при получении результата ее предоставления - 15 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги - 15 минут.

2.12. Требования к помещению, в котором 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 муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

Муниципальная услуга предоставляется в помещениях библиотек, специально оборудованных персональными компьютерами с возможностью доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных библиотек, печатающим устройствам. Помещения библиотек должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы, СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03".

Библиотека должна быть обеспечена подсобными, санитарно-бытовыми и административно-хозяйственными помещениями (гардероб, санузел). Зал ожидания должен быть оборудован местами для сидения граждан. Места для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, быть оборудованными столами, стульями, канцелярскими принадлежностями.

На информационных стендах, размещаемых в помещениях библиотек, официальном сайте МБУК ЦБС содержится следующая информация:

местонахождение библиотеки;

фамилия, имя, отчество руководителя библиотеки;

график (режим) работы библиотеки;

номера справочных телефонов, факсов библиотеки;

адреса электронной почты, сайта МБУК ЦБС;

извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по предоставлению муниципальной услуги, Правил пользования библиотекой, административного регламента по предоставлению муниципальной услуги, основания отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Библиотека должна быть оборудована автоматической системой пожарной сигнализации, оснащена первичными средствами пожаротушения в соответствии с Правилами пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94, утвержденными приказом Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 N 736.

Инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) обеспечиваются:

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

2) возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

3) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

4) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляется муниципальная услуга, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

5) дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

6) допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

7) допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, на объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга;

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

(п. 2.12 в ред. Постановления Администрации г. Иванова от 24.06.2016 N 1193)

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.13.1. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

а) количество автоматизированных рабочих мест в библиотеках, предоставляющих доступ к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных муниципальных библиотек;

б) транспортная доступность к месту предоставления муниципальной услуги;

в) наличие различных каналов получения информации о предоставлении муниципальной услуги.

2.13.2. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

а) исправность технического оборудования при оказании услуги;

б) отсутствие жалоб на решения или действия (бездействие) специалистов библиотек, принятые при оказании муниципальной услуги.

2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах и особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме.

Заявитель может получить информацию о порядке предоставления муниципальной услуги на Едином портале государственных и муниципальных услуг по адресу: http://www.gosuslugi.ru/, а также на региональном портале государственных и муниципальных услуг по адресу: http://www.pgu.ivanovoobl.ru.

Для получения муниципальной услуги с использованием официального сайта МБУК ЦБС, Единого портала государственных и муниципальных услуг получатель муниципальной услуги должен зайти на официальный сайт МБУК ЦБС в сети Интернет, Единый портал государственных и муниципальных услуг.

При получении муниципальной услуги с использованием сети Интернет от получателя муниципальной услуги может требоваться прохождение процедуры электронной регистрации, авторизации и аутентификации.

Поиск информации осуществляется получателем муниципальной услуги с помощью электронной формы запроса по указанным в форме атрибутам. Получатель услуги, перейдя по ссылке, получает доступ к базе данных.

В многофункциональных центрах муниципальная услуга не предоставляется.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения

административных процедур, требования

к порядку их выполнения

3.1. МБУК "Централизованная библиотечная система города Иванова" при предоставлении муниципальной услуги осуществляет предоставление во временное пользование документов (в печатном и электронном виде) или их копий, федеральных, региональных и муниципальных правовых актов, а также при осуществлении справочно-библиографического (информационного) обслуживания:

(в ред. Постановления Администрации г. Иванова от 20.01.2014 N 76)

- предоставление по запросам пользователей информации о составе библиотечного фонда МБУК "Централизованная библиотечная система города Иванова" через систему каталогов и картотек;

(в ред. Постановления Администрации г. Иванова от 20.01.2014 N 76)

- предоставление по запросам пользователей разовых библиографических справок в устной, письменной и электронной формах;

- осуществление по предварительному заказу пользователя тематического подбора документов;

- предоставление по предварительному заказу пользователя библиографического списка литературы по заданной теме;

- предоставление по запросам пользователей консультативных услуг по поиску информации, находящейся в библиотечном фонде МБУК "Централизованная библиотечная система города Иванова" и БД;

(в ред. Постановления Администрации г. Иванова от 20.01.2014 N 76)

- предоставление по запросам пользователей библиографических консультаций по различным темам и отраслям знаний.

3.2. Последовательность административных процедур.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- обращение пользователя библиотеки с запросом, регистрация пользователя библиотеки, оформление (перерегистрация) читательского формуляра;

- ознакомление пользователя библиотеки с правилами пользования муниципальной библиотекой, заполнение читательского формуляра;

- анализ тематики запроса, выдача результата предоставления муниципальной услуги или отказ в выдаче.

[Блок-схема](#P362) последовательности действий при предоставлении услуги представлена в приложении N 2 к настоящему Регламенту.

3.3. Обращение пользователя библиотеки с запросом, проверка документов.

Основанием для предоставления муниципальной услуги является обращение пользователя библиотеки для получения информации (библиографических ресурсов библиотек), содержащейся в СПА МБУК "Централизованная библиотечная система города Иванова", БД. Библиотекарь МБУК "Централизованная библиотечная система города Иванова" проверяет соответствие предоставленных заявителем документов требованиям настоящего Регламента.

(в ред. Постановления Администрации г. Иванова от 20.01.2014 N 76)

3.4. Ознакомление пользователя библиотеки с Правилами пользования общедоступной муниципальной библиотекой МБУК "Централизованная библиотечная система города Иванова", заполнение читательского формуляра.

(в ред. Постановления Администрации г. Иванова от 20.01.2014 N 76)

После ознакомления с Правилами пользования общедоступной муниципальной библиотекой работник МБУК "Централизованная библиотечная система города Иванова" производит запись пользователя в библиотеку, оформляет читательский формуляр в соответствии с паспортом пользователя библиотеки.

(в ред. Постановления Администрации г. Иванова от 20.01.2014 N 76)

3.5. Анализ тематики запроса, выдача результата предоставления муниципальной услуги или отказ в выдаче.

3.5.1. Пользователь библиотеки в устной или письменной форме делает запрос работнику МБУК "Централизованная библиотечная система города Иванова":

(в ред. Постановления Администрации г. Иванова от 20.01.2014 N 76)

на выдачу требуемого документа (в печатном или электронном виде) или его копии из библиотечного фонда МБУК "Централизованная библиотечная система города Иванова" и БД по библиотечному абонементу или в читальном зале.

(в ред. Постановления Администрации г. Иванова от 20.01.2014 N 76)

Библиотекарь МБУК "Централизованная библиотечная система города Иванова" выполняет запрос пользователя и осуществляет выдачу документа (в печатном или электронном виде) или его копии для временного пользования в читальном зале или по библиотечному абонементу.

(в ред. Постановления Администрации г. Иванова от 20.01.2014 N 76)

3.5.2. Пользователь в целях получения муниципальной услуги по справочно-библиографическому (информационному) обслуживанию в устной или письменной форме делает запрос библиотекарю МБУК "Централизованная библиотечная система города Иванова":

(в ред. Постановления Администрации г. Иванова от 20.01.2014 N 76)

- на предоставление информации о составе библиотечного фонда МБУК "Централизованная библиотечная система города Иванова" через систему каталогов и картотек;

(в ред. Постановления Администрации г. Иванова от 20.01.2014 N 76)

- на выдачу разовой библиографической справки (в устной, письменной или электронной формах);

- на осуществление тематического подбора документов;

- на выдачу библиографического списка литературы по заданной теме;

- на представление консультативных услуг по поиску информации, находящейся в библиотечном фонде МБУК "Централизованная библиотечная система города Иванова" и БД;

(в ред. Постановления Администрации г. Иванова от 20.01.2014 N 76)

- на представление библиографических консультаций по различным темам и отраслям знаний.

Библиотекарь МБУК "Централизованная библиотечная система города Иванова" выполняет запрос пользователя путем предоставления консультативных услуг и библиографических консультаций.

(в ред. Постановления Администрации г. Иванова от 20.01.2014 N 76)

3.5.3. Время выполнения муниципальной услуги при личном обращении не должно превышать 30 минут, по телефону - 10 минут.

Время выполнения запроса получателя услуги, поступившего через интернет-сайт, - не более трех дней с момента обращения.

3.6. Пользователь муниципальной услуги имеет право самостоятельно осуществить поиск и выбор книг, документов и полной информации о составе библиотечного фонда и БД МБУК "Централизованная библиотечная система города Иванова" через систему каталогов и картотек и другие виды библиотечного информирования.

(в ред. Постановления Администрации г. Иванова от 20.01.2014 N 76)

3.7. Результат выполнения непосредственных действий по предоставлению муниципальной услуги фиксируется библиотекарем МБУК "Централизованная библиотечная система города Иванова" в читательском формуляре.

(в ред. Постановления Администрации г. Иванова от 20.01.2014 N 76)

4. Формы контроля за соблюдением

административного регламента

(в ред. Постановления Администрации г. Иванова

от 20.01.2014 N 76)

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением требований настоящего Регламента осуществляется директором МБУК ЦБС. Кроме этого, плановый контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляет председатель комитета по культуре Администрации города Иванова (далее - председатель Комитета).

4.2. Специалисты библиотек, принимающие участие в предоставлении муниципальной услуги, несут персональную ответственность за полноту и доступность предоставляемой при консультировании информации, соблюдение установленного срока рассмотрения обращений, правильность выполнения процедур, установленных настоящим Регламентом.

4.3. Контроль за полнотой и качеством исполнения муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений порядка регистрации и рассмотрения заявлений, подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

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

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений

директора МБУК ЦБС и действий (бездействия) специалистов

библиотек, ЦГБ им. Я.П. Гарелина

(в ред. Постановления Администрации г. Иванова

от 20.01.2014 N 76)

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

(в ред. Постановления Администрации г. Иванова от 24.09.2019 N 1426)

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено настоящим Регламентом для предоставления муниципальной услуги;

(пп. 3 в ред. Постановления Администрации г. Иванова от 06.11.2018 N 1429)

4) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Ивановской области, муниципальными правовыми актами;

5) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ивановской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ивановской области, муниципальными правовыми актами;

7) отказ МБУК ЦБС, специалистов библиотек, ЦГБ им. Я.П. Гарелина в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. Срок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных документах не должен превышать пяти дней;

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 Ивановской области, муниципальными правовыми актами;

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных [подпунктом 2.8.1](#P109) настоящего Регламента.

(пп. 10 введен Постановлением Администрации г. Иванова от 06.11.2018 N 1429)

(п. 5.1 в ред. Постановления Администрации г. Иванова от 03.08.2018 N 980)

5.2. Жалоба подается заявителем в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в МБУК ЦБС на действия (бездействие) специалистов библиотек, ЦГБ им. Я.П. Гарелина, в комитет по культуре Администрации города Иванова - на решение директора МБУК ЦБС.

5.3. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (Culture@ivgoradm.ru), Единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, через многофункциональный центр, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалобы в комитет направляются по адресу: 153000, г. Иваново, пр. Шереметевский, д. 1, кабинет 241.

Телефон для справок: 59-46-21.

5.4. Жалоба должна содержать:

1) наименование МБУК ЦБС, директора МБУК ЦБС, специалиста библиотеки, ЦГБ им. Я.П. Гарелина, осуществляющих предоставление муниципальной услуги, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя, 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 директора МБУК ЦБС и действиях (бездействии) специалистов библиотек, ЦГБ им. Я.П. Гарелина;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением директора МБУК ЦБС и действиями (бездействием) специалистов библиотек, ЦГБ им. Я.П. Гарелина; заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. Жалоба, поступившая в МБУК ЦБС, в Комитет, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа директора МБУК ЦБС, специалистов библиотек, ЦГБ им. Я.П. Гарелина 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.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы директор МБУК ЦБС, Комитет принимают одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, 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 Ивановской области, муниципальными правовыми актами;

(пп. 1 в ред. Постановления Администрации г. Иванова от 24.01.2019 N 55)

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых МБУК ЦБС, 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.

(абзац введен Постановлением Администрации г. Иванова от 06.11.2018 N 1429)

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.

(абзац введен Постановлением Администрации г. Иванова от 06.11.2018 N 1429)

5.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пункте 5.6](#P250) настоящего раздела, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.8. 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 N 1

к Регламенту

Перечень библиотек, входящих в муниципальное учреждение

культуры МБУК "Централизованная библиотечная система

города Иванова"

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Список изменяющих документов(в ред. Постановления Администрации г. Иванова от 20.01.2014 N 76) |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Наименование учреждения | Адрес | Режим работы | Телефон | Интернет-сайт |
| 1. | Центральная библиотека им. Я.П. Гарелина | ул. Багаева, 37 | с 9.00 до 18.00; обслуживание читателейс 10.00 до 18.00; выходные дни: | 29-08-94 | http://library-garelin.ivnet.ru |
| 2. | Гуманитарно-образовательный Центр | ул. Бубнова, 49 | 32-50-83 |
| 3. | Библиотека N 12 | ул. Сахарова, 58 | 38-55-80 |
| 4. | Библиотека N 13 | ул. Мархлевского, 34/45 | летний график - воскресенье | 32-87-57 |
| 5. | Библиотека N 14 | ул. Лежневская, 165 | зимний график - понедельник | 23-33-48 |
| 6. | Библиотека N 15 | 4 Котельнический пер., 1 |  |  |
| 7. | Библиотека N 16 | ул. 4 Завокзальная, 38 | санитарный день - 1 и 16 число месяца |  |
| 8. | Библиотека N 17 | ул. 9 Января, 28 |  | 32-56-62 |
| 9. | Библиотека N 18 | ул. Степана Халтурина, 1 | 37-00-85 |
| 10. | Библиотека N 19 | ул. Ташкентская, 95А | 23-32-61 |
| 11. | Библиотека N 20 | пр. Строителей, 59 | 56-17-25 |
| 12. | Библиотека N 21 | ТЭЦ-3, д. 9 | 25-44-50 |
| 13. | Библиотека N 23 | ул. Водонапорная, 11 |  |
| 14. | Библиотека N 24 | ул. Кавалерийская, 50 | 56-05-66 |
| 15. | Библиотека N 25 | ул. Володарского, 11 |  | 23-56-29 |
| 16. | Библиотека N 26 | ул. Победы, 42А |  | 35-15-27 |

Приложение N 2

к Регламенту

БЛОК-СХЕМА

последовательности действий при предоставлении услуги

┌─────────────────────────────────────┐ ┌─────────────────────────────────┐

│Обращение в устной форме, по телефону│ │ Обращение в электронном виде │

└─────────────────┬───────────────────┘ │ (в помещении библиотеки │

 │ │ или через сеть Интернет) │

 │ └───────────────┬─────────────────┘

 \/ \/

┌─────────────────────────────────────┐ ┌─────────────────────────────────┐

│ Анализ специалистом сути вопроса, │ │ Самостоятельный поиск │

│ поиск необходимой информации - │ │ пользователем библиотеки в │

│ не более 20 минут │ │электронном каталоге необходимой │

└─────┬──────────────────────────┬────┘ │ информации │

 │ │ └──────┬──────────────────────────┘

 \/ \/ \/

┌──────────┐ ┌──────────┐ ┌──────────────┐ ┌──────────────┐

│ Да │ │ Нет │ │ Необходимая │ │ Необходимая │

└─────┬────┘ └─────┬────┘ │ информация │ │ информация │

 │ │ │ обнаружена │ │ не обнаружена│

 │ \/ └──────┬───────┘ └───────┬──────┘

 │ ┌──────────────────┐ \/ \/

 │ │Устное разъяснение│ ┌────────────────┐ ┌──────────────┐

 │ │ пользователю │ │ Выдача │ │Вывод на экран│

 │ │ библиотеки │ │информационного │ │ монитора │

 │ │о причинах отказа │ │ сообщения │ │ сообщения │

 \/ └──────────────────┘ │ о наличии │ │ об отсутствии│

┌─────────────────────────────────────┐ │ необходимого │ │ необходимой │

│ Выдача информационного сообщения │ │ пользователю │ │ информации │

│ о наличии/отсутствии необходимого │ │ библиотеки │ └──────────────┘

│ пользователю библиотеки издания │ │издания в фондах│

│ в фондах библиотеки, его виде │ │ библиотеки, его│

│ и характеристиках │ │ качественных │

└─────────────────────────────────────┘ │характеристиках │

 └────────────────┘