



**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА
Верхняя Пышма
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 02.06.2016 № 408

г. Верхняя Пышма

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных в городском округе Верхняя Пышма»

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», на основании статьи 21 Федерального закона от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов», руководствуясь Уставом городского округа Верхняя Пышма, администрация городского округа Верхняя Пышма

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных в городском округе Верхняя Пышма» (прилагается).

2. Признать утратившим силу постановление администрации городского округа Верхняя Пышма от 04.07.2013 № 1405 «Об утверждении административного регламента по предоставлению МКУ «Управление культуры городского округа Верхняя Пышма», МКУ «Верхнепышминская центральная библиотечная система» муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных в городском округе Верхняя Пышма».

3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Красное знамя» и на официальном сайте городского округа Верхняя Пышма.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации городского округа Верхняя Пышма по социальным вопросам Сурнину В.В.

Глава администрации

В.С. Чирков

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
городского округа Верхняя Пышма
от 02.06.2016 № 408

**Административный регламент
предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-
поисковому аппарату библиотек, базам данных в городском округе Верхняя
Пышма»**

Раздел 1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования Регламента.

1.1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных в городском округе Верхняя Пышма» (далее – административный регламент) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур), а также порядок взаимодействия между участниками предоставления муниципальной услуги.

1.1.2. Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляют муниципальное казенное учреждение «Управление культуры городского округа Верхняя Пышма» (далее – Управление) и Муниципальное бюджетное учреждение «Верхнепышминская централизованная библиотечная система» (далее – Учреждение)

1.1.3. Административный регламент предоставления муниципальной услуги разработан в целях повышения результативности и качества предоставления муниципальной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных в городском округе Верхняя Пышма (далее – муниципальная услуга), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей.

1.2.1. Получателями муниципальной услуги являются юридические и физические лица без ограничений, имеющие намерение получить интересующую их информацию о предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных в городском округе Верхняя Пышма.

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

1) непосредственно в помещениях Управления, муниципальных библиотек, оказывающих услугу: на информационных стендах и в форме личного консультирования специалистами, ответственными за предоставление муниципальной услуги;

2) в рекламной продукции на бумажных носителях;

3) при обращении по телефону в Управление, муниципальных библиотек виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

4) на официальном Интернет-сайте <http://cbsgovp.ru>; на Интернет-сайтах Учреждения, оказывающего данную муниципальную услугу (контактные данные в приложении 1 настоящего административного регламента).

5) при обращении по электронной почте в Управление или в Учреждение – в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;

6) при письменном обращении (запросе) в Управление или в Учреждение - в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки;

7) при личном обращении граждан или уполномоченных представителей организаций в Управление или Учреждение.

1.3.2. Почтовый адрес: Управления, Учреждения приводится в Приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

1.3.3. Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, приводится в Приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

1.3.4. На Интернет-сайтах Управления и Учреждения размещается следующая информация:

1) полное наименование и полные почтовые адреса Управления и Учреждения;

2) номера справочных телефонов Управления, Учреждения;

3) блок-схема, наглядно отображающая алгоритм выполнения муниципальной услуги;

4) адрес федеральной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru/>);

5) адрес региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области» (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>).

1.3.5. Консультации оказываются ответственными лицами Управления и Учреждения по следующим вопросам:

1) о порядке предоставления муниципальной услуги;

2) об адресах Интернет-сайта Управления; федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»; региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области»; Интернет-сайтов Учреждения, принимающего участие в предоставлении муниципальной услуги;

3) о процедуре регистрации заявителей на портале государственных услуг;

4) о процедуре оформления интернет-запроса для получения муниципальной услуги.

Раздел 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги.

«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных в городском округе Верхняя Пышма»

2.2. Наименование органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу.

2.2.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется: Муниципальным казенным учреждением «Управление культуры городского округа Верхняя Пышма», библиотеками Муниципального бюджетного учреждения культуры «Верхнепышминская централизованная библиотечная система».

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

1) информирование заинтересованных лиц о предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных в городском округе Верхняя Пышма;

2) повышение эффективности использования справочно-поискового аппарата библиотек, баз данных в городском округе Верхняя Пышма современных методов распространения информации (директ-медиа, флаеры и др.) в связи с оказанием муниципальной услуги;

3) предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных в городском округе Верхняя Пышма

2.4. Срок предоставления государственной услуги:

2.4.1. Сроки предоставления муниципальной услуги определяются в зависимости от используемого способа получения муниципальной услуги в соответствии с условиями настоящего административного регламента:

1) по телефону;

2) на информационных стендах учреждений;

3) посредством внешней рекламы;

4) по электронной почте;

5) посредством личного обращения;

6) в сети Интернет;

7) по письменным обращениям (запросам).

2.4.2. При использовании средств телефонной связи информация о предоставлении доступа справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных в городском округе Верхняя Пышма.

В случае если специалист, принявший звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, которое может ответить на вопрос получателя муниципальной услуги, или же обратившемуся лицу должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую ему информацию.

В случае если сотрудники Учреждения не могут ответить на вопрос получателя муниципальной услуги немедленно, результат рассмотрения вопроса должен быть сообщен заинтересованному лицу в течение двух часов с момента обращения.

2.4.3. На информационных стендах, расположенных непосредственно в помещениях Управления, Учреждения, информация должна предоставляться в соответствии с режимом работы учреждения, на Интернет-сайтах Учреждения – круглосуточно.

2.4.4. Информация и внешняя реклама в городских округах, муниципальных образованиях, городах, в других населенных пунктах Свердловской области в связи с предоставлением доступа справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных в городском округе Верхняя Пышма и распространяться, не позднее, чем за 10 дней до их проведения.

Информация и внешняя реклама о предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных в городском округе Верхняя Пышма и за пределами Свердловской области в Российской Федерации и (или) за рубежом должна предоставляться по месту проведения указанных мероприятий и распространяться, не позднее, чем за 30 календарных дней в соответствии с настоящим административным регламентом.

2.4.5. При информировании в форме ответов на обращения, полученные по электронной почте, ответ на обращение должен быть направлен по электронной почте на электронный адрес обратившегося, в срок не позднее 5 рабочих дней с момента поступления обращения.

2.4.6. Порядок консультирования получателя муниципальной услуги по интересующим вопросам во время личного приема специалистом управления, Учреждения должен быть определен внутренним локальным актом данного Управления, Учреждения.

2.4.7. При информировании в виде отсылки текстовой информации на бумажном носителе (информационного письма) по почте ответ на обращение должен быть направлен на почтовый адрес заявителя в срок не более 30 дней со дня регистрации обращения в соответствующем журнале входящей корреспонденции Управления, Учреждения.

2.4.8. Граждане, обратившиеся в Управление, муниципальные библиотеки с целью получения муниципальной услуги, в обязательном порядке должны быть информированы специалистами об условиях отказа в предоставлении муниципальной услуги и о сроках выдачи результатов муниципальной услуги.

2.5. Перечень нормативных актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги:

1) Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993);

2) «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая)» от 30.11.1994 № 51-ФЗ («Российская газета», 1994, 8 декабря, № 238-239);

3) «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая)» от 18.12.2006 г. № 230-ФЗ («Российская газета», 2006, 22 декабря, № 289);

4) Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» («Российская газета», 2009, 29 декабря, № 252);

5) Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 2011, 30 июня, № 139);

6) Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» («Российская газета», 2011, 15 июля, № 153);

7) Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» («Российская газета», 2011, 8 апреля, № 75);

8) Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», 2010, 2 августа, № 169);

9) Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» («Российская газета», 2011, 25 июля, № 160);

10) Федеральный закон от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» («Российская газета», 2010, 12 мая, № 100);

11) Федеральный закон «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» от 27.04.1993 № 4866-1 («Российская газета», 2009, 13 февраля, № 25);

12) Федеральный закон от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного

контроля (надзора) и муниципального контроля» («Российская газета», 2011, 26 ноября, № 266с);

13) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде» («Российская газета», 2012, 9 января, № 2, ст. 375);

14) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме» («Российская газета», 2011, 29 апреля, № 93);

15) Областной закон от 21.04.1997 № 25-ОЗ «О библиотеках и библиотечных фондах в Свердловской области» («Областная газета», 2012, 31 января, № 36-39);

16) Федеральный закон от 01.12.2014 N 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов»;

17) Устав муниципального казенного учреждения «Управление культуры городского округа Верхняя Пышма» утвержденный постановлением администрации городского округа Верхняя Пышма от 16.12.2013 № 3177;

18) Устав муниципального бюджетного учреждения культуры «Верхнепышминская централизованная библиотечная система», утвержденный постановлением администрации городского округа Верхняя Пышма от 31.12.2014 №2535;

19) Правила пользования библиотеками муниципального бюджетного учреждения культуры «Верхнепышминская централизованная библиотечная система».

2.6. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих предоставлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их предоставления.

2.6.1. Для получения муниципальной услуги в электронном виде в сети Интернет от заявителей не требуется предоставление документов (бланков, форм обращений и иных документов).

2.6.2. При обращении через сеть Интернет заявитель заполняет соответствующие поля поискового запроса.

2.6.3. Предоставление муниципальной услуги в помещениях муниципальных библиотек осуществляется при наличии читательского билета.

Читательский билет выдается в соответствии с порядком записи в библиотеку, установленным правилами.

2.7. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления услуги, которые находятся в распоряжении органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и которые заявитель вправе предоставить, а также способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их предоставления.

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

2.8. Запрещается требовать от заявителя предоставления каких либо документов, информации или осуществления действий для предоставления муниципальной услуги.

Должностные лица не вправе требовать от заявителя предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникшие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

2.9. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для представления муниципальной услуги.

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

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

2.10.1. Основаниями для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- 1) запрашиваемый заявителем вид информирования не предусмотрен настоящим административным регламентом;
- 2) обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- 3) текст электронного обращения не поддается прочтению;
- 4) запрашиваемая информация не связана с деятельностью Учреждения по оказанию муниципальной услуги.

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

2.11.1. Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

2.12. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

2.12.1. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, предоставляются на бесплатной основе.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги.

2.13.1. Время ожидания в очереди при устном обращении или подаче заявителем письменного обращения непосредственно в Управление культуры, муниципальные библиотеки, общий максимальный срок приема обращения не должен превышать 15 минут.

2.13.2. Время ожидания в очереди при получении ответа на обращение заявителем лично не должно превышать 15 минут.

2.13.3. В электронном виде услуга оказывается заявителю немедленно. Процесс оказания услуги начинается при обращении заявителя на сайт.

2.14. Срок и порядок регистрации обращения заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

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

- 1) на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (www.gosuslugi.ru);

2) в региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области» (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>);

3) на портале ведомственной библиотечной информационной системы Свердловской области (<http://www.bis-ural.ru>);

4) на Интернет – сайте Муниципального бюджетного учреждения культуры «Верхнепышминская централизованная библиотечная система» (<http://cbsgovp.ru/>);

5) в базе данных, доступной в локальной сети Муниципального бюджетного учреждения культуры «Верхнепышминская централизованная библиотечная система».

Запрос регистрируется автоматизированной системой не более 1 минуты.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

2.15.1. Места ожидания для граждан должны быть оборудованы:

средствами пожаротушения, оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны;

средствами оказания первой медицинской помощи;

местами общего пользования (туалетными комнатами) и хранения верхней одежды посетителей;

посадочными местами (стульями, кресельными секциями и т. д.);

столами для возможности оформления документов, канцелярскими принадлежностями (бумага, ручки, карандаши и т. д.);

2.15.2. В целях организации беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) к месту предоставления муниципальной услуги им 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 на объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

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

В случае невозможности полностью приспособить объект с учетом потребности инвалида собственник данного объекта обеспечивает инвалиду доступ к месту предоставления муниципальной услуги.

Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи устанавливается федеральными органами исполнительной власти, осуществляющими функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в установленных сферах деятельности, по согласованию с федеральным органом исполнительной власти, осуществляющими функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в установленных сферах деятельности, по согласованию с федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения, исходя из финансовых возможностей бюджетов бюджетной системы Российской Федерации, организации.

2.15.3. В местах ожидания должны быть размещены стенды, терминалы с информацией о порядке предоставления муниципальной услуги.

2.15.4. Места ожидания должны соответствовать установленным санитарным требованиям.

2.15.5. Рабочие места должностных лиц Учреждения, предоставляющих муниципальную услугу, должны соответствовать установленным санитарным требованиям, должны быть оборудованы компьютерами и оргтехникой.

2.16. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.16.1. Основными показателями доступности муниципальной услуги являются:

- обеспечение возможности направления запроса в учреждения, предоставляющие услугу, по электронной почте;
- обеспечение предоставления услуги с использованием возможностей сети Интернет;
- размещение информации о порядке предоставления услуги в сети Интернет;
- продолжительность взаимодействия заявителя с сотрудниками Учреждений при предоставлении муниципальной услуги не более 15 мин.

2.16.2. Основными показателями качества муниципальной услуги являются:

- удовлетворенность порядком информирования об услуге, условиями ожидания приема, вниманием персонала;
- отсутствие нарушений сроков рассмотрения запросов заявителей;
- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

2.16.3. Муниципальная услуга является доступной для любых российских и иностранных граждан, а также лиц без гражданства, лиц проживающих за рубежом.

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

3.1. Состав административных процедур.

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

- 1) создание, своевременное размещение и обновление достоверной информации о муниципальной услуге;
- 2) приём, первичная обработка и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги;
- 3) подготовка и направление заявителю ответа или мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.2. Блок-схема предоставления муниципальной услуги представлена в приложении 2 к настоящему административному регламенту.

3.3. Последовательность, сроки и порядок выполнения административных процедур.

3.3.1. Создание, своевременное размещение и обновление достоверной информации о муниципальной услуге.

3.3.1.1 Основанием для начала предоставления административной процедуры является утвержденный директором Учреждения план работы Учреждения, включающий в себя предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных в городском округе Верхняя Пышма.

3.3.1.2. Размещение информации осуществляется ежемесячно в обязательном порядке:

- путём размещения информации на специальном информационном стенде в Учреждении;
- путём размещения информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»; на официальных сайтах Учреждений и Управления.

3.3.1.3. Также размещение информации может осуществляться следующими способами:

- размещение внешней рекламы в населенных пунктах Свердловской области (все известные технологии и виды: плакаты, афиши, перетяжки, баннеры и т. д.);
- изготовление рекламной продукции на бумажных носителях (листовки, флаеры, буклеты и т. д.);
- в печатных средствах массовой информации (газеты, журналы, проспекты);
- в электронных средствах массовой информации, на телевидении и радио (интервью, анонсы, сюжеты, тематические программы и специальные выпуски).

Учреждение самостоятельно определяет способы размещения Информации.

3.3.1.4. Лицами, ответственными за создание и своевременное размещение достоверной информации, являются:

- начальник МКУ «Управление культуры городского округа Верхняя Пышма», (контактная информация указана в приложении 1 настоящего административного регламента);
- директор МБУК «Верхнепышминская централизованная библиотечная система», (контактная информация указана в приложении 1 настоящего административного регламента).

3.3.1.5. Лица, ответственные за создание и своевременное размещение достоверной информации, ежемесячно формируют, в том числе в электронном виде, сводные афиши, размещают указанными в пунктах 3.3.1.2. и 3.3.1.3. настоящего административного регламента способами информацию о предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных в городском округе

Верхняя Пышма, не позднее чем за 10 дней до начала месяца, в котором должны состояться эти мероприятия.

3.3.1.6. Информация со дня её размещения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальных сайтах Учреждения и Управления находится в свободном доступе. Периоды обновления информации не должны превышать одного календарного месяца.

3.2.1.7. Информация составляется и размещается в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальных сайтах Учреждений и Управления в электронном виде не позднее, чем за 7 дней до начала календарного месяца, в котором должно состояться предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных в городском округе Верхняя Пышма, проходящие в здании Учреждения или проводимые Учреждением на территории муниципального образования.

В случае отмены или изменения времени, даты, места проведения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальных сайтах Учреждений и Управления, вносятся поправки в течение 8 часов со дня принятия решения об изменениях.

3.3.1.8. Результатом исполнения административной процедуры является своевременное размещение способами, указанными в пунктах 3.3.1.2. и 3.3.1.3. настоящего административного регламента, достоверной информации о предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных в городском округе Верхняя Пышма и ежемесячное ее обновление.

3.3.2. Приём, первичная обработка и регистрация обращения о предоставлении информации.

3.3.2.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является поступление обращения Заявителя о предоставлении информации:

1) на Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (www.gosuslugi.ru);

2) в региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области» (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>);

3) на Интернет-сайты Управления и Учреждений;

4) в Управление и Учреждения.

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

3.3.2.3. Предоставление Информации по устным запросам заявителей, поступившим при личном обращении либо по телефону, осуществляется по адресу и телефону, указанным в приложении 1 настоящего административного регламента.

3.3.2.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты Учреждений в вежливой (корректной) форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

3.3.2.5. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Учреждения, фамилии, имени и отчестве должностного лица, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 15 минут.

3.3.2.6. При личном устном обращении специалисты Управления культуры, Учреждения обязаны относиться к обратившимся гражданам вежливо, корректно и внимательно. Информация предоставляется в устной форме.

3.3.2.7. Время при индивидуальном устном информировании не может превышать 15 минут.

3.3.2.8. Лицами, ответственными за предоставление Информации по запросам заявителей, поступившим при личном обращении либо обращении по телефону, являются:

- начальник МКУ «Управление культуры городского округа Верхняя Пышма» (контактная информация указана в приложении 1 настоящего административного регламента);

- директор МБУК «Верхнепышминская централизованная библиотечная система» (контактная информация указана в приложении 1 настоящего административного регламента).

3.3.2.9. Результатом исполнения административной процедуры является принятие Учреждением устного обращения о предоставлении информации.

3.3.2.10. Предоставление информации по запросам заявителей, поступившим почтовой связью или по электронной почте, осуществляется по почтовому или электронному адресам, указанным в приложении 1 настоящего административного регламента.

3.3.2.11. Письменное обращение заявителя оформляется в свободной форме с указанием электронного или почтового адреса, по которому нужно направить запрашиваемую информацию.

3.3.2.12. При первичной обработке письменного обращения специалист Управления, Учреждения:

- проверяет правильность адресования и целостность упаковки (ошибочно доставленная корреспонденция возвращается без вскрытия конверта на почту);

- вскрывает конверт, проверяет наличие в нем документов, скрепляет обращение с конвертом;

- при получении обращения, нестандартного по весу, размеру, форме, имеющего неровности по бокам, заклеенного липкой лентой, имеющего странный запах и цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т. д.), передает, не вскрывая конверт, начальнику Управления, директору Учреждения для принятия решения по отправке в правоохранительные органы.

3.3.2.13. Электронная почта просматривается специалистом Управления, Учреждения не менее двух раз в день. Поступившее на адрес электронной почты обращение распечатывается и регистрируется аналогично поступившим обращениям на бумажном носителе.

3.3.2.14. Письменное обращение, в т. ч. в форме электронного документа, подлежит обязательной регистрации в день поступления обращения в Учреждение. Регистрация обращений производится в день поступления за час до окончания рабочего дня. Обращения, поступившие позже указанного времени, регистрируются датой следующего рабочего дня.

3.3.2.15. Результатом исполнения административной процедуры является создание электронной карточки обращения и передача обращения на рассмотрение должностному лицу, ответственному за подготовку информации.

3.3.2.16. Лицами, ответственными за организацию приёма, первичной обработки и регистрации обращения о предоставлении информации, являются

- начальник МКУ «Управление культуры городского округа Верхняя Пышма» (контактная информация указана в приложении 1 настоящего административного регламента);

- директор МБУК «Верхнепышминская централизованная библиотечная

система» (контактная информация указана в приложении 1 настоящего административного регламента).

3.3.3. Подготовка и направление заявителю уведомления о предоставлении / отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.3.3.1. Основанием для начала исполнения процедуры является поступление обращений от специалиста Управления, Учреждения ответственного за приём и регистрацию входящей корреспонденции, специалисту Управления, Учреждения ответственного за предоставление муниципальной услуги.

3.3.3.2. Специалист Управления, Учреждения ответственный за предоставление муниципальной услуги, осуществляет подготовку ответа в доступной для восприятия заявителя форме, содержание которой максимально полно отражает объем предоставления запрашиваемой услуги и передаёт на подпись должностному лицу Управления, Учреждения ответственному за подготовку ответа на обращение заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

В ответе на письменное обращение заявителя указывается должность, фамилия, имя и отчество, а также номер телефона для справок должностного лица Управления, Учреждения осуществляющего подготовку ответа.

Ответ на обращение направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

3.3.3.3. В случае наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги специалист Управления, Учреждения ответственный за предоставление муниципальной услуги, осуществляет подготовку обоснованного отказа в предоставлении муниципальной услуги в доступной для восприятия заявителя форме, содержание которой максимально полно отражает основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги и передаёт на подпись должностному лицу Управления, Учреждения ответственному за подготовку ответа на обращение заявителя о предоставлении муниципальной услуги информации.

3.3.3.4. Лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги по запросам заявителей, поступившим почтовой связью или по электронной почте, являются:

- начальник МКУ «Управление культуры городского округа Верхняя Пышма» (контактная информация указана в приложении 1 настоящего административного регламента);

- директор МБУК «Верхнепышминская централизованная библиотечная система» (контактная информация указана в приложении 1 настоящего административного регламента).

3.3.3.5. Результатом исполнения административной процедуры является рассмотрение обращения заявителя и предоставление запрашиваемой им муниципальной услуги.

3.3.3.6. Максимальный срок исполнения процедуры составляет 5 дней.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

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

4.1.1. Текущий контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется начальником Управления, директором Учреждения путём проведения

проверок соблюдения и исполнения должностными лицами Управления, Учреждения положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Свердловской области, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятие ими решений.

4.2. 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.

4.2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок Управления, Учреждения Министерством, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы (претензии) на решения, действия (бездействие) должностных лиц Управления, Учреждения.

4.2.2. Проведение проверок осуществляется на основании ежемесячных планов работы Управления или по конкретной жалобе (претензии) заявителя.

Проведение проверок осуществляется на основании решения начальника Управления формируется комиссия, в состав которой включаются должностные лица Управления.

Результаты работы комиссии оформляются в виде справки, где отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Справка подписывается всеми членами комиссии и представляется Начальнику Управления.

4.3. Ответственность должностных лиц Учреждения за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.3.1. В случае выявления нарушений порядка и сроков предоставления муниципальной услуги осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3.2. Персональная ответственность должностных лиц Управления, Учреждения закрепляется в их должностных инструкциях.

4.4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, из объединений и организаций.

4.4.1. Контроль за предоставлением муниципальной услуги может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций в форме письменных запросов в адрес Управления или Учреждения.

Раздел 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также их должностных лиц

5.1. Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.1.1. Заявители имеют право на обжалование в досудебном порядке действий (бездействий) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.1.2. Жалоба может быть направлена в письменном виде по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-

телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Управления культуры городского округа Верхняя Пышма: vp-cult.ru, единого портала государственных и муниципальных услуг, в региональной государственной информационной системе «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области», а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются решения и действия (бездействия) должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

5.3. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы (претензии) и случаев, в которых ответ на жалобу (претензию) не дается.

5.3.1. Ответ на жалобу не дается в случаях:

1) если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или указаны недействительные сведения;

2) если текст жалобы не поддается прочтению;

3) если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи;

4) если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

5.3.2. В указанных случаях заявитель должен быть письменно проинформирован об отказе в предоставлении ответа по существу жалобы.

5.4. Основанием начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является подача жалобы (претензии).

5.4.1. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является письменная жалоба заявителя.

5.4.2. Жалобы в письменной форме можно направить:

1) по почте на адрес: муниципальное казенное учреждение «Управление культуры городского округа Верхняя Пышма» 624091, Свердловская область, г. Верхняя Пышма, ул. Красноармейская, д.13, каб.15., каб. 45;

2) по электронной почте на электронный адрес: эл.почта: vpuprkult@mail.ru, адрес сайта: vp-cult.ru.

3) передать лично: муниципальное казенное учреждение «Управление культуры городского округа Верхняя Пышма» 624091, Свердловская область, г. Верхняя Пышма, ул. Красноармейская, д.13, каб.15., каб. 45; часы приема документов: пн.-пт.8.00-17.00.

При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность.

5.4.3. В письменной жалобе заявитель должен обязательно указать:

1) фамилию, имя, отчество или полное наименование юридического лица (в случае обращения от имени юридического лица);

2) контактный почтовый адрес и (или) электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ;

4) суть жалобы;

5) личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

5.4.4. Записаться на личный прием можно по телефонам: тел.5-42-84,

5-38-11, 5-72-15, 5-39-27.

Информация о личном приеме руководителями и должностными лицами размещена на: сайте Управление культуры городского округа Верхняя Пышма.

5.5. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).

Заявитель имеет право на основании письменного запроса получать информацию и копии документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).

5.6. Органы местного самоуправления и должностные лица, которым может быть направлена жалоба (претензия) заявителя в досудебном (внесудебном) порядке:

- начальнику МКУ «Управления культуры городского округа Верхняя Пышма» по адресу, указанному в приложении 1 настоящего административного регламента;

- директор МБУК «Верхнепышминская централизованная библиотечная система», по адресу, указанному в приложении 1 настоящего административного регламента;

5.7. Сроки рассмотрения жалобы (претензии).

Жалоба (претензия) рассматривается руководителем Учреждения или Начальником Управления в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.8. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования.

5.8.1. Если в результате рассмотрения жалобы доводы заявителя признаются обоснованными, то принимаются решения о применении мер ответственности к должностным лицам, допустившим нарушение в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего административного регламента.

5.8.2. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия (бездействие) должностных лиц МКУ «Управление культуры городского округа Верхняя Пышма» и МБУК «Верхнепышминская централизованная библиотечная система», в судебном порядке (в районный суд общей юрисдикции согласно статье 24 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации от 14.11.2002 г. № 138-ФЗ) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, № 46, ст.4532).

Порядок подачи, рассмотрения и разрешения жалоб, направляемых в суды, определяются законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве и судопроизводстве в арбитражных судах.

Приложение № 1
к административному регламенту

Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах электронной почты муниципальных учреждений культуры, предоставляющих муниципальную услугу

1. Муниципальное казенное учреждение «Управление культуры городского округа Верхняя Пышма»

Наименование	Данные
Краткое наименование	МКУ «Управление культуры городского округа Верхняя Пышма»
Тип организации	Управление
Тип подчинения	Линейная
Высший орган	Администрация городского округа Верхняя Пышма
Руководитель организации	Начальник управления Костыгина Мария Альбертовна
Режим работы	Понедельник – пятница: с 8 ⁰⁰ час. до 17 ⁰⁰ час.
Веб-сайт	www.Vp-cult.ru
Электронная почта	vpuprkult@mail.ru
Адрес	Свердловская область, г. Верхняя Пышма, ул. Красноармейская, 13 каб.15., каб. 45.

1. Муниципальное казенное учреждение культуры «Верхнепышминская централизованная библиотечная система»

Наименование	Данные
Краткое наименование	МБУК «ВЦБС»
Тип организации	Муниципальное бюджетное учреждение культуры
Тип подчинения	Муниципальное бюджетное учреждение «Управление культуры городского округа Верхняя Пышма»
Высший орган	Администрация городского округа Верхняя Пышма
Руководитель организации	Богдан Наталья Валентиновна
Режим работы	Понедельник – пятница с 10.00 до 19.00 Воскресенье с 10.00 до 18.00
Веб-сайт	http://cbsgovp.ru/
Электронная почта	biblek@mail.ru
Адрес	624090, Свердловская область г.Верхняя Пышма ул.Уральских рабочих,33
Автоинформатор	отсутствует
Контактный телефон	Директор Богдан Н.В. тел.: 4-55-94 – директор МБУК «ВЦБС»; Тел.: 5-38-79 – общий

**Блок-схема
прохождения административных процедур при предоставлении муниципальной
услуги « Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам
данных в городском округе Верхняя Пышма»**

