



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА БЕЛГОРОДА
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«18» августа 2017 г.

№ 149

**Об утверждении административного
регламента предоставления
муниципальной услуги
«Предоставление доступа
к справочно-поисковому аппарату
и базам данных муниципальных
библиотек»**

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации города Белгорода от 15 декабря 2014 года № 245 «Об утверждении порядков разработки и утверждения административных регламентов и единых стандартизированных требований к предоставлению муниципальных услуг городского округа «Город Белгород» **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек» (прилагается).

2. Управлению по взаимодействию со СМИ (Русинова Л.А.) обеспечить опубликование настоящего постановления на официальном сайте органов местного самоуправления города Белгорода в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации города по внутренней и кадровой политике Медведеву О.И.

**Глава администрации
города Белгорода**



К.Полежаев

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
города Белгорода
от «18» августа 2017 г. № 149

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

1. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек» (далее – муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, упорядоченности административных процедур при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек» (далее – Регламент) устанавливает сроки, последовательность действий (административных процедур), порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт предоставления муниципальной услуги.

1.3. Круг заявителей.

1.3.1. Муниципальная услуга предоставляется юридическим или физическим лицам (далее - получатель).

1.4. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.4.1. Муниципальная услуга предоставляется муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система города Белгорода» (далее - ЦБС г. Белгорода), в структуру которого входят библиотечно-филиалы (далее муниципальные библиотеки).

1.4.2. Перечень муниципальных библиотек, сведения о местонахождении, почтовые адреса, телефоны, графики работ, адреса электронной почты муниципальных библиотек, адрес официального Интернет-сайта ЦБС г. Белгорода указаны в приложении № 1 к настоящему Регламенту.

1.4.3. Информирование получателей о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется:

- непосредственно в муниципальных библиотеках через информационные стенды и при устном консультировании;
- с использованием средств телефонной связи и электронной почты;

- посредством размещения сведений на официальном Интернет-сайте ЦБС г. Белгорода (cbs-belgorod.ru, цбс-белгород.рф), официальном Интернет-сайте органов местного самоуправления города Белгорода (<http://www.beladm.ru>), на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (www.gosuslugi.ru), на портале государственных и муниципальных услуг Белгородской области (www.gosuslugi31.ru).

1.4.4. Порядок получения информации получателями по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги.

Основными требованиями к информированию получателей о порядке предоставления муниципальной услуги являются достоверность предоставляемой информации, четкость изложения информации, полнота информирования.

Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги сообщается при личном или письменном обращении получателей муниципальной услуги, включая обращение по электронной почте, номерам телефонов для справок, размещается на официальном Интернет-сайте ЦБС г. Белгорода (cbs-belgorod.ru, цбс-белгород.рф), на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (www.gosuslugi.ru), на портале государственных и муниципальных услуг Белгородской области (www.gosuslugi31.ru), на официальном сайте органов местного самоуправления города Белгорода (<http://www.beladm.ru>), на информационных стендах муниципальных библиотек.

Письменные обращения получателей муниципальной услуги о порядке предоставления муниципальной услуги рассматриваются в срок, не превышающий 3-х рабочих дней со дня регистрации письменного обращения.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты муниципальных библиотек подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, в которое позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве (при наличии) и должности специалиста муниципальной библиотеки, принявшего телефонный звонок. При невозможности специалиста муниципальной библиотеки, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть перенаправлен другому специалисту или обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.4.5. Порядок, форма и место размещения информации о предоставлении муниципальной услуги.

Информация о предоставлении муниципальной услуги размещается на информационных стендах в муниципальных библиотеках, официальном Интернет-сайте ЦБС г. Белгорода (cbs-belgorod.ru, цбс-белгород.рф), на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)

(www.gosuslugi.ru), на портале государственных и муниципальных услуг Белгородской области (www.gosuslugi31.ru), на официальном сайте органов местного самоуправления города Белгорода (<http://www.beladm.ru>).

На информационных стендах, размещаемых в муниципальных библиотеках, а также на официальном Интернет-сайте ЦБС г. Белгорода размещается следующая информация:

- извлечения из нормативных правовых актов, содержащие нормы, регулирующие порядок предоставления муниципальной услуги;
- текст настоящего Регламента, блок-схема;
- примеры формирования поисковых запросов;
- сведения о местонахождении, графике работы, контактных телефонах (телефонах для справок), адресе электронной почты муниципальных библиотек, адресе официального Интернет-сайта ЦБС г. Белгорода;
- схема размещения специалистов муниципальных библиотек и режим приема ими получателей муниципальной услуги;
- таблица сроков предоставления услуги в целом и максимальных сроков выполнения отдельных административных процедур, в том числе времени нахождения в очереди (ожидания);
- порядок получения консультаций;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия специалистов муниципальных библиотек, ответственных за предоставление муниципальной услуги;
- наименование, адрес и телефон вышестоящего органа.

1.4.6. В целях доступности получения информации о муниципальной услуге для людей с ограниченными возможностями здоровья по зрению обеспечивается адаптация официальных сайтов муниципальных библиотек в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению с приведением их к международному стандарту доступности веб-контента и веб-сервисов (WCAG).

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

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

2.2. Наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

Муниципальная услуга предоставляется муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система города Белгорода», в структуру которого входят библиотеки-филиалы, указанные в приложении №1 к настоящему Регламенту.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

2.3.1. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является выдача списка библиографических записей в соответствии с поисковым запросом получателя или информация об отсутствии

библиографических записей по запросу получателя в справочно-поисковом аппарате и базах данных муниципальных библиотек.

2.3.2. Информация о библиографических ресурсах муниципальных библиотек представляется получателю в виде электронного документа - библиографической записи, содержащей следующие данные:

- автор;
- заглавие;
- год издания;
- место издания;
- ISBN (International Standard Book Number) - международный стандартный книжный номер;
- издательство;
- объем документа (в страницах или мегабайтах);
- местонахождение документа (в виде краткого названия муниципальной библиотеки - держателя издания).

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Муниципальная услуга предоставляется в срок не более 1 минуты с момента формирования получателем электронного поискового запроса в сети Интернет согласно п. 3.2.3. настоящего Регламента.

2.4.2. Прием получателей муниципальной услуги при личном обращении осуществляется в соответствии с установленным графиком работы муниципальных библиотек.

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

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2014, № 31);
- Гражданским кодексом Российской Федерации (часть четвертая) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 52);
- Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с изменениями и дополнениями) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179);
- Федеральным законом от 29 декабря 1994 года № 78 - ФЗ «О библиотечном деле» (с изменениями и дополнениями) (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 1, ст. 2);
- постановлением Правительства Российской Федерации от 07 июля 2011 года № 553 «О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 29, ст. 4479);
- распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 года № 1993-р (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 52 (2 ч.), ст. 6626);

- распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2011 года № 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» (редакция от 23 июня 2014 года) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 18, ст. 2679);

- приказом Минкультуры России от 22 июня 2012 года № 623 «Об утверждении Административного регламента по предоставлению Министерством культуры Российской Федерации государственных услуг по предоставлению библиографической информации из государственных библиотечных фондов и информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав» (Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти, 2012, № 50);

- постановлением Правительства Белгородской области от 08 июля 2013 года № 276-пп «Об утверждении административных регламентов предоставления государственными и муниципальными библиотеками Белгородской области услуг в электронном виде» («Белгородские известия» от 23 июля 2013 года № 137);

- постановлением администрации города Белгорода от 24 января 2017 года № 23 «Об утверждении порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, структурных подразделений администрации города, предоставляющих муниципальные и государственные услуги в рамках переданных полномочий, их должностных лиц и муниципальных служащих администрации города» (официальный сайт органов местного самоуправления города Белгорода <http://www.beladm.ru> от 24 января 2017 года);

- Уставом городского округа «Город Белгород» (решение Белгородского городского Совета депутатов от 29 ноября 2005 №197);

- Уставом муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система города Белгорода» (приказ управления культуры администрации города Белгорода от 31 августа 2015 года № 131);

- настоящим Регламентом.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению получателем.

2.6.1. От получателя не требуются документы для получения муниципальной услуги.

2.6.2. Непосредственное предоставление муниципальной услуги в интерактивном режиме осуществляется на официальном Интернет-сайте ЦБС г. Белгорода (cbs-belgorod.ru, цбс-белгород.рф).

Основанием для получения муниципальной услуги является обращение получателя муниципальной услуги на указанный Интернет-сайт.

ЦБС г. Белгорода не вправе требовать от получателя муниципальной услуги предоставления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

2.7. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, отсутствуют.

2.8. Запрещается требовать от получателя муниципальной услуги:

2.8.1. Предоставления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

2.8.2. Предоставления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Белгородской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрены.

2.10. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги не предусмотрены.

2.11. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги.

Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрены.

2.12. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

Услуг, являющихся необходимыми и обязательными для предоставления

муниципальной услуги, не предусмотрено.

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

Государственная пошлина или иная плата за предоставление муниципальной услуги не предусмотрены.

2.14. Максимальный срок ожидания в очереди при личном обращении за предоставлением муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги.

Максимальный срок ожидания в очереди при личном обращении за предоставлением муниципальной услуги составляет не более 15 минут.

2.15. Срок и порядок регистрации поискового запроса получателя о предоставлении муниципальной услуги.

Регистрация поискового запроса получателя происходит в момент обращения получателя к официальному Интернет-сайту ЦБС г. Белгорода (cbs-belgorod.ru, цбс-белгород.рф).

2.16. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, предоставляемая ЦБС г. Белгорода, к месту ожидания и приема получателей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления услуги.

2.16.1. На территории, прилегающей к зданиям муниципальных библиотек, оборудуются места для парковки автотранспортных средств, в том числе для транспортных средств инвалидов.

Вход в здание оборудуется пандусом и расширенным проходом, позволяющими обеспечить беспрепятственный вход для граждан, в том числе инвалидов, использующих инвалидные кресла-коляски, либо кнопкой вызова.

2.16.2. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для получателей муниципальной услуги и оптимальным условиям работы специалистов муниципальных библиотек. Для создания комфортных условий ожидания на специальных столах могут размещаться газеты, журналы, печатная продукция по вопросам предоставления услуг.

2.16.3. Информационные стенды, содержащие информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, размещаются при входе в помещение муниципальных библиотек в месте, обеспечивающем свободный доступ к нему лицам, имеющим ограничения к передвижению, в том числе инвалидам-колясочникам. Информационные стенды должны быть хорошо освещены.

2.16.4. Кабинет приема получателей муниципальной услуги оборудуется информационной табличкой (вывеской) с указанием:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества (при наличии) специалиста муниципальной библиотеки, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.

2.16.5. Специалист муниципальной библиотеки, осуществляющий прием, обеспечивается личной идентификационной карточкой и (или) настольной табличкой.

2.16.6. Места для получения муниципальной услуги оборудуются

столами (стойками), стульями, персональными компьютерами, обеспечиваются ручки и бумагой.

2.16.7. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, в части обеспечения доступности для инвалидов:

- возможность беспрепятственного входа в здание муниципальной библиотеки и выхода из него;

- возможность самостоятельного передвижения по зданию муниципальной библиотеки в целях доступа к месту предоставления муниципальной услуги;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории муниципальной библиотеки;

- содействие инвалиду при входе в здание муниципальной библиотеки и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

- надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне. В целях доступности получения информации о муниципальной услуге для людей с ограниченными возможностями здоровья по зрению обеспечивается адаптация официального Интернет-сайта с учетом особых потребностей инвалидов по зрению с приведением их к международному стандарту доступности веб-контента и веб-сервисов (WCAG);

- обеспечение допуска в здание муниципальной библиотеки собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 года № 386 н;

- предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска в здание муниципальной библиотеки тифлосурдопереводчика, сурдопереводчика;

- оказание сотрудниками муниципальной библиотеки иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

2.17. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

- соответствие информации, содержащейся в данной библиографической записи, сведениям, изложенным в поисковом запросе;

- полнота информирования;

- удобство и доступность процесса получения муниципальной услуги;

- оперативность в предоставлении муниципальной услуги.

Качество предоставления муниципальной услуги характеризуется отсутствием жалоб на действия (бездействия) специалистов муниципальной библиотеки, некорректное, невнимательное отношение к получателям муниципальной услуги.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

3.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала предоставления муниципальной услуги, является обращение получателя муниципальной услуги к официальному Интернет-сайту ЦБС г. Белгорода (cbs-belgorod.ru, цбс-белгород.рф).

3.1.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующую административную процедуру:

- обращение получателя с электронным поисковым запросом к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек в сети Интернет.

Блок-схема административной процедуры предоставления муниципальной услуги приведена в приложении № 2 к настоящему Регламенту.

3.2. Обращение получателя с электронным поисковым запросом к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек.

3.2.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является обращение получателя с электронным поисковым запросом к Единому порталу государственных и муниципальных услуг (функций) Белгородской области (www.gosuslugi.ru) или официальному Интернет-сайту ЦБС г. Белгорода (cbs-belgorod.ru, цбс-белгород.рф).

3.2.2. Для получения муниципальной услуги получатель самостоятельно заполняет в электронном виде следующие поисковые поля (или часть из них):

- автор;
- заглавие;
- год издания;
- место издания;
- ISBN (International Standard Book Number) - международный стандартный книжный номер;
- издательство.

После заполнения получателем поисковых полей электронной поисковой формы система осуществляет поиск библиографических записей и выдаст результаты поиска на экран монитора.

В случае ответа «Нет в наличии» получатель может повторить поиск, изменив поисковый запрос.

В случае ответа системы о наличии библиографической записи (записей) получатель может ознакомиться со списком найденных библиографических записей.

Максимальный срок выполнения административной процедуры

составляет не более 1 минуты.

3.2.3. Критерии принятия решения: наличие обращения получателя муниципальной услуги с электронным поисковым запросом к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек.

3.2.4. Результатом административной процедуры является выдача списка библиографических записей в соответствии с поисковым запросом получателя или информация об отсутствии библиографических записей по запросу получателя в справочно-поисковом аппарате и базах данных муниципальных библиотек.

3.2.5. Способ фиксации результата административной процедуры – на электронном носителе.

Административные процедуры считаются выполненными, если предоставлен их состав, обеспечены последовательность, сроки и требования к порядку выполнения административных процедур.

4. Порядок и формы контроля предоставления муниципальной услуги

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами муниципальной библиотеки положений настоящего Регламента, в том числе контроль за соблюдением порядка и сроков выполнения административных процедур, предусмотренных настоящим Регламентом, осуществляет директор ЦБС г. Белгорода.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается директором ЦБС г. Белгорода.

4.2. Общий контроль соблюдения положений настоящего Регламента осуществляет управление культуры администрации города Белгорода. Общий контроль включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов муниципальных библиотек.

4.3. Проведение проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании планов работы) и внеплановый характер (по конкретному обращению, жалобе по предоставлению муниципальной услуги).

4.4. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав получателей виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.5. Специалисты муниципальных библиотек, предоставляющие муниципальную услугу, несут персональную ответственность за соблюдение сроков, порядка предоставления муниципальной услуги, достоверность и полноту сведений, предоставленных в связи с исполнением муниципальной услуги.

Персональная ответственность специалистов муниципальных библиотек, предоставляющих муниципальную услугу, закрепляется в их должностных

инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) библиотеки, предоставляющей муниципальную услугу, а также специалиста (должностного лица) муниципальной библиотеки, предоставляющего муниципальную услугу.

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

5.1.1. Предмет досудебного обжалования - решения и действия (бездействие) ЦБС г. Белгорода, а также специалиста (должностного лица) муниципальной библиотеки, предоставляющего муниципальную услугу.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования в том числе является:

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

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у получателя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Белгородской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Белгородской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у получателя;

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 Белгородской области, муниципальными правовыми актами;

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

7) отказ ЦБС г. Белгорода, специалиста (должностного лица) муниципальной библиотеки, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8) нарушение порядка предоставления муниципальной услуги в части соблюдения сроков выполнения административных процедур, установленных настоящим Регламентом.

5.2. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является обращение получателя как в устной, так и в письменной форме.

Получатель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.3. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

5.3.1. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является обращение (жалоба) граждан.

Получатель может обжаловать действия или бездействие специалиста (должностного лица) муниципальной библиотеки, предоставляющего муниципальную услугу, в ЦБС г. Белгорода или в управлении культуры администрации города Белгорода.

5.3.2. Жалоба подается в письменной форме, в том числе при личном приеме получателя, или в электронном виде.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме получатель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае если жалоба подается через представителя получателя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени получателя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени получателя, может быть представлена оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность.

5.3.3. В электронном виде жалоба может быть подана получателем посредством:

- официального Интернет-сайта ЦБС г. Белгорода;
- официального Интернет-сайта управления культуры администрации города Белгорода;
- официального Интернет-сайта органов местного самоуправления;
- Единого портала государственных и муниципальных услуг;
- системы досудебного обжалования с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

При подаче жалобы в электронном виде документы, удостоверяющие полномочия представителей, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность получателя, не требуется.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в ЦБС г. Белгорода.

5.3.4. Жалоба должна содержать:

1) наименование муниципальной библиотеки, предоставляющей муниципальную услугу, сведения о специалисте (должностном лице) муниципальной библиотеки, предоставляющем муниципальную услугу,

решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) муниципальной библиотеки, предоставляющей муниципальную услугу, специалиста (должностного лица) муниципальной библиотеки, предоставляющего муниципальную услугу;

4) доводы, на основании которых получатель не согласен с решением и действием (бездействием) муниципальной библиотеки, предоставляющей муниципальную услугу, специалиста (должностного лица) муниципальной библиотеки, предоставляющего муниципальную услугу. Получателем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы получателя, либо их копии.

5.3.5. В случае если жалоба подается через представителя получателя, также предоставляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени получателя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени получателя, может быть представлена:

1) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

2) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью получателя и подписанная руководителем получателя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

3) копия решения о назначении или об избрании либо копия приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени получателя без доверенности.

5.3.6. Жалоба, поступившая в ЦБС г. Белгорода или в вышестоящий орган - управление культуры администрации города Белгорода, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления и рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.3.7. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных муниципальной библиотекой, предоставляющей муниципальную услугу, опечаток и ошибок в информации;

2) отказать в удовлетворении жалобы.

5.3.8. Не позднее одного рабочего дня, следующего за днем принятия решения, получателю в письменной форме и по желанию получателя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.3.9. 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.

5.3.10. Руководитель управления культуры администрации города Белгорода или директор ЦБС г. Белгорода вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью имуществу специалиста (должностного лица), а также членов его семьи;

2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес получателя, указанные в жалобе.

5.4. В случае несогласия с результатами досудебного обжалования получатель вправе обжаловать решения и действия (бездействие) муниципальной библиотеки, предоставляющей муниципальную услугу, специалиста (должностного лица) муниципальной библиотеки, предоставляющего муниципальную услугу в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Получатель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.4.1. Категория дел об оспаривании решений и действий (бездействия) муниципальной библиотеки, предоставляющей муниципальную услугу, специалиста (должностного лица) муниципальной библиотеки, предоставляющего муниципальную услугу, подсудны судам общей юрисдикции.

5.4.2. Заявление может быть подано в суд в течение 3-х месяцев со дня, когда получателю стало известно о нарушении его прав и законных интересов. Пропущенный по уважительной причине срок подачи заявления может быть восстановлен судом.

**Руководитель управления культуры
администрации города Белгорода**



Л.В.Грекова

Приложение № 1

к административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Предоставление доступа к
справочно-поисковому аппарату
библиотек, базам данных
муниципальных библиотек»

Перечень муниципальных библиотек, представляющих муниципальную услугу

№ п/п	Наименование	Адрес местонахождения и почтовый адрес	График работы	Контактные телефоны (телефоны для справок)	Адрес официального сайта в сети Интернет	Адрес электронной почты
1.	Центральная городская библиотека имени Н. Островского	308000, г. Белгород, ул. Н. Островского, 14	Понедельник - пятница - 9:00 - 20:00 Суббота - 10:00 - 18:00 Выходной - воскресенье Последняя среда месяца – санитарный день	(4722) 32-12-80	cbs-belgorod.ru; цбс-белгород.рф	cbs@cbs-belgorod.ru
2.	Библиотека - филиал № 1	308014, г. Белгород, пер. 1-й Мичуринский, 8	Понедельник – четверг - 09:00 - 19:00 Суббота, воскресенье - 10:00 - 18:00 Выходной - пятница Последняя среда месяца – санитарный день	(4722) 26-06 52	cbs-belgorod.ru; цбс-белгород.рф	smiloserdie@yandex.ru
3.	Библиотека - филиал № 2	308007, г. Белгород, ул. Гагарина, 21	Понедельник - четверг - 09:00 - 19:00 Суббота, воскресенье – 10:00 – 18:00 Выходной - пятница Последний день месяца – санитарный день	(4722) 26-23-97	cbs-belgorod.ru; цбс-белгород.рф	fil2bel@mail.ru

4.	Библиотека - филиал № 3	308000, г. Белгород, ул. Кирпичная, 65-А	Понедельник – четверг – 10:00 - 19:00 Суббота, воскресенье - 10:00 - 18:00 Выходной - пятница Последний день месяца – санитарный день	8-951-144-49-80	cbs-belgorod.ru; цбс-белгород.рф	fil3belcbs@mail.ru
5.	Библиотека - филиал № 4	308010, г. Белгород, ул. 2-я Центральная, 4	Понедельник – четверг – 10:00 - 19:00 Суббота, воскресенье – 10:00 - 18:00 Выходной - пятница Последний день месяца – санитарный день	(4722) 34-14-44	cbs-belgorod.ru; цбс-белгород.рф	filial-4@yandex.ru
6.	Библиотека - филиал № 5	308013, г. Белгород, ул. Михайловское шоссе, 32 - А	Понедельник – четверг – 10:00 - 19:00 Суббота, воскресенье - 10:00 - 18:00 Выходной - пятница Последний день месяца – санитарный день	(4722) 21-19-16	cbs-belgorod.ru; цбс-белгород.рф	fil5belcbs@yandex.ru
7.	Модельная библиотека - филиал № 6	308000, г. Белгород, Народный бульвар, 52-А	Понедельник - пятница - 09:00 - 20:00 Суббота - 10:00 - 18:00 Выходной - воскресенье Последний день месяца – санитарный день	(4722) 32-68-81	cbs-belgorod.ru; цбс-белгород.рф	delovayacbs@yandex.ru
8.	Модельная библиотека - филиал № 7	308034, г. Белгород, ул. Костюкова, 5-А	Понедельник - четверг - 09:00 - 19:00 Суббота, воскресенье – 10:00 - 18:00 Выходной - пятница Последний день месяца – санитарный день	(4722) 55-38-75	cbs-belgorod.ru; цбс-белгород.рф	fil7cbs@mail.ru
9.	Библиотека - филиал № 8	308023, г. Белгород, ул. Некрасова, 29	Понедельник - четверг - 11:00 - 19:00 Суббота воскресенье -	(4722) 34-31-32	cbs-belgorod.ru; цбс-белгород.рф	fil8belcbs@yandex.ru

10.	Детская библиотека - филиал № 9	308024, г. Белгород, ул. Щорса, 15	10:00 - 18:00 Выходной - пятница Последний день месяца – санитарный день Вторник - пятница – 09:00 - 19:00 Суббота, воскресенье – 10:00 - 18:00 Выходной - понедельник Последний день месяца – санитарный день	(4722) 55-25-80	cbs-belgorod.ru; цбс-белгород.рф	fil19belcbs@yandex.ru
11.	Детская библиотека - филиал № 10	308000, г. Белгород, ул. Спортивная, 2	10:00 – 19:00 Суббота, воскресенье – 10:00 – 18:00 Выходной - понедельник Последний день месяца – санитарный день	(4722) 32-32-01	cbs-belgorod.ru; цбс-белгород.рф	filial10belcbs@mail.ru
12.	Центральная детская библиотека им. А. Гайдара	308000, г. Белгород, ул. Попова, 54	Понедельник – суббота - 09:00 - 19:00 Выходной - воскресенье Последний день месяца – санитарный день	(4722) 32-31-64	cbs-belgorod.ru; цбс-белгород.рф	edb@cbs-belgorod.ru
13.	Детская модельная библиотека - филиал № 12	308017, г. Белгород, ул. Тельмана, 10	Понедельник – пятница - 09:00 – 19:00 Суббота – 10:00 - 18:00 Выходной - воскресенье Последний день месяца – санитарный день.	(4722) 21-75-79	cbs-belgorod.ru; цбс-белгород.рф	fil12belcbs@yandex.ru
14.	Библиотека - филиал № 13	308018, г. Белгород, ул. Корочанская, 318 (СОШ № 24)	Вторник – суббота – 10:00 – 19:00 Перерыв - с 14 - 00 до 15-00 Выходной - понедельник, воскресенье Последний день месяца – санитарный день	8-951-155-83-23	cbs-belgorod.ru; цбс-белгород.рф	super.kult-dk@yandex.ru
15.	Молодежная	308015 г. Белгород	Понедельник - пятница –	(4722) 22-20-34	cbs-belgorod.ru	fil14belcbs@yandex.ru

библиотека - филиал № 14	ул. Чапаса, 14 (СОШ № 21)	09:00 - 19:00 Суббота - 10:00 - 18:00 Выходной - воскресенье Последний день месяца – санитарный день		цбс-белгород.рф	
16. Детская библиотека - филиал № 15	308033, г. Белгород, пр. Ватутина, 23	Вторник - пятница - 09:00 - 19:00 Суббота, воскресенье - 10:00 – 18:00 Выходной - понедельник Последний день месяца – санитарный день.	(4722) 52-25-73	cbs-belgorod.ru; цбс-белгород.рф	fil15belcbs@yandex.ru
17. Библиотека - филиал № 16	308034, г. Белгород, ул. Шаландина, 13	Понедельник – четверг - 09:00 – 19:00 Суббота, воскресенье - 10:00 18:00 Выходной - пятница Последний день месяца – санитарный день.	(4722) 55-96-67	cbs-belgorod.ru; цбс-белгород.рф	filial-16@mail.ru
18. Библиотека - филиал № 17	308036, г. Белгород ул. Конева, 11 (СОШ № 24)	Понедельник – пятница - 09:00 – 19:00 Суббота - 10:00 – 18:00 Выходной – воскресенье Последний день месяца – санитарный день.	(4722) 53-45-21	cbs-belgorod.ru; цбс-белгород.рф	fil17belcbs@yandex.ru
19. Библиотека - филиал № 18	308013, г. Белгород, ул. Макаренко, 6-А	Понедельник пятница - 09:00 – 19:00 Воскресенье – 10:00 – 18:00 Выходной – суббота Последний день месяца – санитарный день	(4722) 21-10-83	cbs-belgorod.ru; цбс-белгород.рф	fil18belcbs@yandex.ru
20. Библиотека - филиал № 19	308034, г. Белгород, ул. Горького, 74	Понедельник – четверг – 09:00 - 19:00 Суббота, воскресенье – 10:00 – 18:00 Выходной - пятница Последний день месяца –	(4722) 55-34-43	cbs-belgorod.ru; цбс-белгород.рф	bsch19@yandex.ru

21.	Библиотека - филиал № 20	308036, г. Белгород, ул. Спортивная, 14	санитарный день. Понедельник – четверг – 09:00 – 19:00 Суббота, воскресенье - 10:00 – 18:00 Выходной - пятница Последний день месяца – санитарный день	(4722) 51-61-65	cbs-belgorod.ru; цбс-белгород.рф	fil20cbs@yandex.ru
22.	Пушкинская модельная библиотека-музей	308034, г. Белгород, пр. Ватутина, 4	Понедельник – четверг - 09:00 – 20:00 Суббота - 10:00 – 18:00 Выходной – воскресенье Последний день месяца – санитарный день.	(4722) 54-98-52 (4722) 55-57-64	cbs-belgorod.ru; цбс-белгород.рф	pushbm@mail.ru

Руководитель управления культуры администрации города Белгорода



Л.В. Грекова

Приложение № 2
к административному
регламенту предоставления
муниципальной услуги
«Предоставление доступа к
справочно-поисковому
аппарату библиотек, базам
данных муниципальных
библиотек»

Блок - схема
предоставления в электронном виде доступа к справочно-поисковому
аппарату и базам данных муниципальных библиотек

