УТВЕРЖДЕН

постановлением Администрации

города Смоленска

от 13.12.2019 № 3515-адм

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» города Смоленска по предоставлению услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1.1. Предмет регулирования Административного регламента**

1.1.1. Административный регламент муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» города Смоленска (далее – МБУК «ЦБС» города Смоленска, учреждение культуры) по предоставлению услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»(далее – Административный регламент, услуга) регулирует состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий) МБУК «ЦБС» города Смоленска при осуществлении предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных, требования к порядку их выполнения.

1.1.2. Административный регламент разработан в целях повышения качества обеспечения информацией физических и юридических лиц.

**1.2. Описание заявителей**

Заявителями являются физические или юридические лица, заинтересованные в предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных (далее – заявители).

**1.3. Требования к порядку информирования о**

**предоставлении услуги**

1.3.1. В структуру МБУК «ЦБС» города Смоленска входят:

- центральные библиотеки города Смоленска;

- библиотеки – филиалы МБУК «ЦБС» города Смоленска.

1.3.2. Информирование о предоставлении услуги осуществляется непосредственно в библиотеках МБУК «ЦБС» города Смоленска.

1.3.3. Для получения информации по вопросам предоставления услуги заявители обращаются в МБУК «ЦБС» города Смоленска лично, по телефонам, в письменном виде по электронному или почтовому адресу.

1.3.4. Консультации по вопросам предоставления информации о предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных проводятся работниками МБУК «ЦБС» города Смоленска при личном обращении и по телефону.

1.3.5. Справочная информация о месте нахождения, графике работы, контактных телефонах и об адресе электронной почты МБУК «ЦБС» города Смоленска (приложение к Административному регламенту) размещается:

– на информационных стендах библиотек МБУК «ЦБС» города Смоленска;

– на официальном сайте МБУК «ЦБС» города Смоленска;

– на официальном сайте Администрации города Смоленска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: smoladmin.ru;

* в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) (электронный адрес: <http://www.gosuslugi.ru>) и (или) в региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Смоленской области» (далее – Региональный портал) (электронный адрес: <http://pgu.admin-smolensk.ru>).

1.3.6. Информация об услуге размещается:

– на информационных стендах библиотек МБУК «ЦБС» города Смоленска;

– на официальном сайте МБУК «ЦБС» города Смоленска;

– на официальном сайте Администрации города Смоленска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: smoladmin.ru;

– в средствах массовой информации;

– на Едином и (или) Региональном порталах.

1.3.7. Размещаемая информация содержит:

* текст Административного регламента;
* перечень документов, необходимых для предоставления услуги.

1.3.8. Основными требованиями к информированию заявителей являются:

* достоверность предоставляемой информации;
* четкость в изложении информации;
* полнота информации;
* удобство и доступность получения информации.

1.3.9. Отвечая на телефонные звонки и обращения граждан по вопросу получения услуги, работники МБУК «ЦБС» города Смоленска обязаны:

* подробно и в корректной форме информировать о порядке получения услуги;
* воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в объективном исполнении работниками МБУК «ЦБС» города Смоленска своих должностных (служебных) обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации или авторитету МБУК «ЦБС» города Смоленска;
* соблюдать права и законные интересы заявителей.

1.3.10. Информация об исполнении, о приостановлении предоставления услуги доводится до заявителей работниками МБУК «ЦБС» города Смоленска при личном контакте, а также с использованием средств почтовой, телефонной связи, электронной почты.

**2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ**

**2.1. Наименование услуги**

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

**2.2. Наименование учреждения, предоставляющего услугу**

2.2.1. Услугу предоставляет муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» города Смоленска.

2.2.2. Для предоставления услуги не требуется обращения в иные органы государственной власти, органы местного самоуправления и организации.

**2.3. Результат предоставления услуги**

2.3.1. Результатом предоставления услуги является:

* доступ заявителя к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных и получение заявителем информации (библиографических ресурсов библиотек), содержащейся в справочно-поисковом аппарате библиотек, базах данных;
* в случае отсутствия запрашиваемой базы данных в библиотеке предоставляется информация о месте ее нахождения или даются рекомендации по ее поиску.

2.3.2. Результат услуги предоставляется:

* при личном обращении в библиотеки МБУК «ЦБС» города Смоленска – в электронном виде;
* на официальном сайте МБУК «ЦБС» города Смоленска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» – в электронном виде.

**2.4. Срок предоставления услуги**

2.4.1. Предоставление услуги осуществляется в момент обращения пользователя на официальный сайт МБУК «ЦБС» города Смоленска: <http://smolensk.library67.ru> в раздел «Электронный каталог» или при личном обращении в библиотеки МБУК «ЦБС» города Смоленска. Срок предоставления услуги при личном обращении заявителя к карточным каталогам, картотекам и электронным базам данных не должен превышать   
15 минут с момента обращения.

2.4.2. При письменном обращении по почте, в том числе электронной: smolenskcbs@mail.ru, информация об услуге, библиографической записи либо библиографическом списке документов, имеющихся в фонде МБУК «ЦБС» города Смоленска, в соответствии с обращением заявителя предоставляется в срок, не превышающий 30 календарных дней.

2.4.3. Услуга в полном объеме предоставляется удаленным заявителям через официальный сайт МБУК «ЦБС» города Смоленска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: http://smolensk.library67.ru в разделе «Электронный каталог» с любого рабочего места, оборудованного персональным компьютером с доступом к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.4.4. При получении услуги в электронном виде посредством официального сайта МБУК «ЦБС» города Смоленска услуга предоставляется в момент обращения заявителя. Срок предоставления услуги в электронном виде зависит от пропускного канала сети «Интернет» получателей услуги и загруженности сервера МБУК «ЦБС» города Смоленска.

2.4.5. Предоставление услуги через официальный сайт МБУК «ЦБС» города Смоленска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» осуществляется круглосуточно.

2.4.6. При личном обращении заявителю предоставляется автоматизированное рабочее место и обеспечивается доступ к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки для удовлетворения информационных потребностей пользователя.

**2.5. Правовые основания для предоставления услуги**

Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

1. Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
2. Основами законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.92 № 3612-1;
3. Федеральным [закон](consultantplus://offline/ref=0A74AA2242A6F2BC02C16A8D248B392219992EFE59B7AFE4647CE70372B1579B92ACB841B1F7BAF335A66D3077C6757AE49B883D97B41282UFH0O)ом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

4) Федеральным [закон](consultantplus://offline/ref=0A74AA2242A6F2BC02C16A8D248B3922189B2EFB58BDAFE4647CE70372B1579B80ACE04DB2F7A4FA36B33B6132U9HAO)ом от 29.12.94 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

1. [приказ](consultantplus://offline/ref=0A74AA2242A6F2BC02C16A8D248B39221B9C26FE52B2AFE4647CE70372B1579B80ACE04DB2F7A4FA36B33B6132U9HAO)ом Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках»;
2. Федеральным [закон](consultantplus://offline/ref=0A74AA2242A6F2BC02C16A8D248B392219992FFF5EB2AFE4647CE70372B1579B80ACE04DB2F7A4FA36B33B6132U9HAO)ом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
3. Уставом муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» города Смоленска, утвержденным постановлением Администрации города Смоленска от 01.09.2011 № 1666-адм.

**2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления услуги с разделением на документы и информацию, которые заявитель должен представить самостоятельно, и**

**документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия**

2.6.1. При личном обращении в библиотеки МБУК «ЦБС» города Смоленска для предоставления услуги заявитель представляет:

– документ, удостоверяющий личность (паспорт);

* документ, удостоверяющий личность (паспорт) родителя или одного из законных представителей ребенка, для лиц, не достигших 14 лет.

2.6.2. Представление документов, предусмотренных пунктом 2.6.1 подраздела 2.6 раздела 2 Административного регламента, не требуется для предоставления услуги удаленному заявителю через официальный сайт МБУК «ЦБС» города Смоленска.

2.6.3. Запрещается требовать от заявителя:

1. представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги;
2. представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменения требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления услуги, после первоначального обращения заявителя;

б) наличия ошибок в письменном обращении о предоставлении услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечения срока действия документов или изменения информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги;

г) выявления документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) работника учреждения культуры, предоставляющего услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя учреждения культуры, предоставляющего услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

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

Перечень оснований для отказа в приеме документов:

* запрашиваемая информация не связана с деятельностью библиотеки по вопросам предоставления услуги;
* обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения.

**2.8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления**

**или отказа в предоставлении услуги**

Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении услуги:

* несанкционированное копирование электронных ресурсов на носители заявителя;
* подключение к компьютерам библиотек учреждения культуры периферийных и других устройств;
* изменение, удаление любых настроек в программах, установленных на компьютерах учреждения культуры, запуск любых программ с внешних носителей заявителя;
* отсутствие соединения сервера МБУК «ЦБС» города Смоленска с сетью «Интернет»;
* отсутствие электроснабжения в помещении библиотек МБУК «ЦБС» города Смоленска;
* несоблюдение правил пользования муниципальными библиотеками;
* несоблюдение требований, указанных в подразделе 2.7 раздела 2 Административного регламента.

**2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Смоленской области, муниципальными правовыми актами**

Услуга предоставляется бесплатно.

**2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при обращении за предоставлением услуги и при получении результата предоставления услуги**

2.10.1. Максимальный срок ожидания в очереди при обращении за предоставлением услуги не должен превышать 15 минут.

2.10.2. Максимальный срок при получении результата предоставления услуги не должен превышать 15 минут.

2.10.3. Инвалиды обслуживаются вне очереди.

**2.11. Срок регистрации обращения заявителя о предоставлении услуги**

Срок регистрации обращения заявителя о предоставлении услуги составляет:

– при личном обращении – не более 15 минут;

– в случае письменного или электронного обращения – в день его поступления в МБУК «ЦБС» города Смоленска.

**2.12. Требования к помещениям,**

**в которых предоставляется услуга, к залу ожидания, местам для заполнения письменного обращения о предоставлении услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов**

2.12.1. Помещение, в котором предоставляется услуга, должно быть оборудовано отдельным входом для свободного доступа заявителей.

2.12.2. Вход в помещение, в котором предоставляется услуга, должен быть оборудован информационной вывеской, содержащей информацию о наименовании, графике работы учреждения культуры, непосредственно предоставляющего услугу.

2.12.3. У входа в каждое из помещений размещается табличка с наименованием помещения (абонемент, читальный зал, информационно-библиографический отдел, центр деловой и правовой информации и т.д.).

2.12.4. Помещения, в которых предоставляется услуга, должны соответствовать установленным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

2.12.5. Помещения оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения в соответствии с требованиями пожарной безопасности.

2.12.6. В помещении, в котором предоставляется услуга, обеспечивается:

* сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи;
* надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к местам ожидания и приема заявителей с учетом ограничений их жизнедеятельности;
* допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика при предоставлении инвалиду услуги;
* допуск собаки-проводника 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;
* оказание ответственным специалистом помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуги наравне с другими заявителями.

2.12.7. Входы в здание, в котором МБУК «ЦБС» города Смоленска предоставляется услуга, оборудуются средствами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ для инвалидов.

2.12.8. Места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

2.12.9. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы библиотечных работников.

2.12.10. Рабочее место библиотечного работника, предоставляющего услугу, должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к электронным базам данных собственной генерации и удаленным базам данных, печатающим устройством.

**2.13. Показатели доступности и качества услуги**

2.13.1. Показателями доступности услуги являются:

* обеспечение беспрепятственного доступа к помещениям, в которых предоставляется услуга;
* возможность получения полной и достоверной информации об услуге в МБУК «ЦБС» города Смоленска, по телефону, на официальном сайте МБУК «ЦБС» города Смоленска, предоставляющего услугу.

2.13.2. Показателями качества услуги являются:

* соблюдение стандарта предоставления услуги;
* отсутствие жалоб на действия или бездействие работников МБУК «ЦБС» города Смоленска, поданных в установленном порядке;
* простота и ясность изложения информации;
* культура обслуживания (вежливость, этичность);
* возможность получения информации о ходе предоставления услуги.

**2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности  
предоставления услуги в электронной форме**

2.14.1. Предоставление услуги посредством многофункциональных центров не предусмотрено.

2.14.2. Предоставление услуги в электронной форме осуществляется посредством удаленного подключения к официальному сайту МБУК «ЦБС» города Смоленска.

2.14.3. Обеспечение возможности получения заявителями информации и обеспечение доступа заявителей к сведениям об услуге, размещаемым на Едином портале и (или) Региональном портале.

2.14.4. Обеспечение возможности досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) МБУК «ЦБС» города Смоленска, должностного лица МБУК «ЦБС» города Смоленска.

**3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ**

Предоставление услуги включает в себя следующие административные процедуры:

– обновление справочно-поискового аппарата библиотек, баз данных;

– прием документов, необходимых для оказания услуги, при личном обращении заявителя – в течение 5 минут с момента обращения;

– предоставление доступа при личном обращении заявителя за необходимой информацией, содержащейся в справочно-поисковом аппарате библиотек, базах данных, – в течение 15 минут с момента окончания приема документов;

– предоставление доступа посредством официального сайта МБУК «ЦБС» города Смоленска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

**3.1. Обновление справочно-поискового аппарата библиотек, баз данных**

Справочно-поисковый аппарат библиотек, базы данных обновляются ответственными специалистами МБУК «ЦБС» города Смоленска в течение месяца со дня поступления нового издания в библиотеку, а также исключения издания из фонда библиотек.

**3.2. Прием документов, необходимых для оказания услуги, при личном обращении заявителя**

Основанием для начала настоящей административной процедуры является обращение заявителя, зарегистрированного в библиотеке.

В случае представления не зарегистрированным в библиотеке заявителем документов, указанных в пункте 2.6.1 подраздела 2.6 раздела 2 Административного регламента, работник библиотеки оформляет читательский формуляр – документ, заполняемый специалистами библиотек учреждения, предназначенный для учета заявителей, содержащий информацию о заявителе, о выданных заявителю и возвращенных им изданиях. В читательском формуляре фиксируется факт предоставления услуги по итогам работы со справочно-поисковым аппаратом, с базами данных.

**3.3. Предоставление доступа при личном обращении заявителя за необходимой информацией, содержащейся в справочно-поисковом аппарате библиотек, базах данных**

Работник библиотеки:

– консультирует заявителя по вопросам использования справочно-поискового аппарата, баз данных. Максимальное время консультирования работником библиотеки заявителя по вопросам использования справочно-поискового аппарата, баз данных – 15 минут;

– обеспечивает доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных.

По результатам предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных запрашиваемая заявителем информация предоставляется в виде библиографической записи либо библиографического списка на бумажном носителе или в форме электронного документа.

**3.4. Предоставление доступа посредством официального сайта МБУК «ЦБС» города Смоленска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

Для получения услуги через официальный сайт МБУК «ЦБС» города Смоленска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» удаленному заявителю не требуется представления документов и прохождения процедуры регистрации в библиотеке. При предоставлении услуги через официальный сайт МБУК «ЦБС» города Смоленска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на автоматизированном рабочем месте в библиотеках учреждения культуры доступ к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных осуществляется в следующей последовательности:

* удаленное подключение пользователя к официальному сайту МБУК «ЦБС» города Смоленска;
* переход по ссылке с вышеуказанного сайта к электронному каталогу;
* осуществление автоматизированного поиска библиографической информации в электронном каталоге путем заполнения необходимого поля;
* набор в выбранном поле поискового слова или словосочетания:
* при поиске «по Автору» ввести фамилию автора, редактора, составителя и т. д. в именительном падеже;
* при поиске «по Заглавию» ввести два-три слова из заглавия искомого издания;
* при поиске «по Тематике» сформулировать конкретное название предмета или темы;
* при поиске «по Году публикации» указать год издания;
* осуществить нажатие кнопки «Поиск»;
* осуществить нажатие гиперссылки заинтересовавшего документа, получить его более полное описание с инвентарными номерами, шифром и т. д.

**3.5. Особенности выполнения административных процедур в электронной форме**

Предоставление услуги на Едином портале и (или) Региональном портале не осуществляется.

**3.6. Предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям об услуге в электронной форме**

3.6.1. Предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям об услуге в электронной форме осуществляются путем размещения сведений об услуге в региональной государственной информационной системе «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Смоленской области» (далее – Реестр услуг (функций) с последующим размещением сведений на Региональном портале и (или) на Едином портале.

3.6.2. Положение о Едином портале, а также требования к Региональному порталу, порядку размещения на них сведений об услугах, а также к перечню указанных сведений утверждаются Правительством Российской Федерации.

3.6.3. С использованием Единого портала и (или) Регионального портала заявителю предоставляется доступ к сведениям об услуге, указанным в подразделе 1.3 раздела 1 Административного регламента.

3.6.4. Сотрудник Администрации города Смоленска, ответственный за размещение сведений об услуге, осуществляет размещение сведений об услуге в Реестре услуг (функций) в соответствии с Порядком формирования и ведения региональных государственных информационных систем «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Смоленской области» и «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Смоленской области», утвержденным распоряжением Администрации Смоленской области от 26.04.2010 № 499-р/адм.

**4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

4.1. Руководитель учреждения культуры, предоставляющего услугу, осуществляет текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению услуги. МБУК «ЦБС» города Смоленска проводит проверки полноты и качества предоставления услуги библиотечными работниками.

4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения руководителем учреждения культуры или уполномоченными лицами проверок соблюдения положений Административного регламента, выявления и устранения нарушений прав заявителей, рассмотрения, подготовки ответов на обращения заявителей.

4.3. В целях осуществления контроля за полнотой и качеством предоставления услуги проводятся плановые и внеплановые проверки.

4.4. Плановые проверки предоставления услуги проводятся в соответствии с планом проведения проверок, утвержденным руководителем учреждения культуры.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением услуги (комплексные проверки), или отдельный вопрос, связанный с предоставлением услуги (тематические проверки).

4.5. Внеплановые проверки предоставления услуги проводятся по обращениям физических, юридических лиц, обращениям органов государственной власти, органов местного самоуправления, их должностных лиц, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной внеплановой проверки. Указанные обращения подлежат регистрации в день их поступления в системе делопроизводства учреждения культуры.

4.6. Для проведения проверки издается правовой акт учреждения культуры о проведении проверки исполнения Административного регламента.

4.7. По результатам проведения проверки составляется акт, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления услуги, и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

По результатам рассмотрения обращений дается письменный ответ.

4.8. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в порядке, установленном нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Смоленской области, муниципальными правовыми актами.

4.9. Работники МБУК «ЦБС» города Смоленска несут персональную ответственность за соблюдение сроков и последовательности совершения административных действий при предоставлении услуги. Персональная ответственность работников МБУК «ЦБС» города Смоленска закрепляется в их должностных инструкциях.

4.10. Граждане, их объединения и организации вправе получать информацию о порядке предоставления услуги, а также направлять замечания и предложения по улучшению качества и доступности предоставления услуги.

**5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ**

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) учреждения культуры, должностных лиц учреждения культуры при предоставлении услуги.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются решения и действия (бездействие) учреждения культуры, предоставляющего услугу, должностных лиц учреждения культуры при предоставлении услуги.

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

1) нарушения срока регистрации обращения заявителя о предоставлении услуги;

2) нарушения срока предоставления услуги;

3) требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Смоленской области, муниципальными правовыми актами для предоставления услуги;

4) отказа в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Смоленской области, муниципальными правовыми актами для предоставления услуги, у заявителя;

5) отказа в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Смоленской области, муниципальными правовыми актами;

6) требования у заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Смоленской области, муниципальными правовыми актами;

7) отказа учреждения культуры, предоставляющего услугу, работника библиотеки в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушения установленного срока таких исправлений;

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

9) приостановления предоставления услуги, если основания приостановления не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Смоленской области, муниципальными правовыми актами;

1. требования у заявителя при предоставлении услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги.

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе по почте, электронной почте в МБУК «ЦБС» города Смоленска, предоставляющее услугу, с использованием официального сайта Администрации города Смоленска в сети «Интернет» (smoladmin.ru), Единого портала либо Регионального портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя МБУК «ЦБС» города Смоленска – директора центральной библиотеки, предоставляющего услугу, подаются в управление культуры Администрации города Смоленска (далее – управление культуры).

Жалобы на решения и действия (бездействие) работников библиотек и заведующих библиотеками МБУК «ЦБС» города Смоленска подаются руководителю МБУК «ЦБС» города Смоленска.

Оснований для приостановления рассмотрения жалобы действующим законодательством не предусмотрено.

5.5. Жалоба, поступившая в учреждение культуры, в управление культуры, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения культуры, предоставляющего услугу, должностного лица учреждения культуры, предоставляющего 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.

5.6. Жалоба должна содержать:

1) наименование учреждения, непосредственно предоставляющего услугу, фамилию, имя, отчество должностного лица учреждения культуры либо работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

1. фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
2. сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения культуры, предоставляющего услугу, должностного лица учреждения культуры, предоставляющего услугу, либо работника;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решениями и действиями (бездействием) учреждения культуры, предоставляющего услугу, должностного лица учреждения культуры, предоставляющего услугу, либо работника.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.7. Прием жалоб в письменной форме осуществляется учреждением культуры, предоставляющим услугу, в месте предоставления услуги (в месте, где заявитель подавал обращение на получение услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной услуги), управлением культуры.

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

5.8. Жалоба подлежит обязательной регистрации в течение одного рабочего дня с момента ее поступления в учреждение культуры, управление культуры.

5.9. По результатам рассмотрения жалобы учреждение культуры, предоставляющее услугу, либо управление культуры принимает одно из следующих решений:

1. удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Смоленской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;
2. отказать в удовлетворении жалобы.

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

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

5.12. 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.

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

5.14. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления услуги, действия (бездействие) должностных лиц учреждений культуры, предоставляющих услугу, в судебном порядке.

Приложение

к Административному регламенту

**АДРЕСА**

**библиотек муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» города Смоленска**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Библиотека | Юридический адрес, адрес Интернет-сайта | Телефон,  е-mail | График работы |

| 1 | 2 | 3 | 4 |
| --- | --- | --- | --- |
| Центральная библиотека города Смоленска  им. Н.С. Клестова-Ангарского | 214031,  г. Смоленск, просп. Строителей, д. 24  http://smolensk.library67.ru/biblioteki-cbs/istoriya-cb/ | 55-70-83 (директор)  52-02-39 (зам. директора по библиотечно-информационной деятельности)  smolenskcbs@mail.ru | понедельник, вторник, четверг, пятница –  с 11.00 до 19.00.  Суббота, воскресенье – с 10.00 до 18.00. Выходной – среда. Последняя пятница месяца – санитарный  день |
| Библиотека № 1 – филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» города Смоленска | 214009,  г. Смоленск,  мкр. Южный, д. 35  http://smolensk.library67.ru/biblioteki-cbs/bilioteka-1-vchera-segodnya-zavt/ | 41-89-40  smolbibl1@mail.ru | понедельник, вторник, четверг, пятница –  с 11.00 до 19.00.  Суббота, воскресенье – с 10.00 до 18.00. Выходной – среда. Последняя пятница месяца – санитарный  день |
| Библиотека № 3 им. Б.Л. Васильева – филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» города Смоленска | 214006,  г. Смоленск,  ул. Юрьева, д. 3  http://smolensk.library67.ru/biblioteki-cbs/istoriya-biblioteki-3/ | 27-01-02  smolbibl3@mail.ru | понедельник, вторник, четверг, пятница –  с 11.00 до 19.00.  Суббота, воскресенье – с 10.00 до 18.00. Выходной – среда. Последняя пятница месяца – санитарный  день |
| Библиотека № 4 – филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» города Смоленска | 214033,  г. Смоленск,  ул. Московский Большак, д.32  http://smolensk.library67.ru/biblioteki-cbs/istoriya-biblioteki-4/ | 48-88-54  smolbibl4@mail.ru | понедельник, вторник, четверг, пятница –  с 11.00 до 19.00.  Суббота, воскресенье – с 10.00 до 18.00. Выходной – среда. Последняя пятница месяца – санитарный  день |
| Библиотека № 5 – филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» города Смоленска | 214022,  г. Смоленск,  пос. Красный Бор (Дом культуры)  http://smolensk.library67.ru/biblioteki-cbs/istoriya-biblioteki-5/ | 42-10-54  smolbibl5@mail.ru | понедельник, вторник, четверг, пятница –  с 11.00 до 19.00.  Суббота, воскресенье – с 10.00 до 18.00. Выходной – среда. Последняя пятница месяца – санитарный  день |
| Библиотека № 6 – филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» города Смоленска | 214015,  г. Смоленск,  ул. Ново-Краснофлотская, д. 6  http://smolensk.library67.ru/biblioteki-cbs/istoriya-biblioteki-6/ | 38-41-17  smolbibl6@mail.ru | понедельник, вторник, четверг, пятница –  с 11.00 до 19.00.  Суббота, воскресенье – с 10.00 до 18.00. Выходной – среда. Последняя пятница месяца – санитарный  день |
| Библиотека № 7 – филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» города Смоленска | 214005,  г. Смоленск,  ул. Гастелло, д. 8  http://smolensk.library67.ru/biblioteki-cbs/istoriya-biblioteki-7/ | 27-04-03  smolbibl7@mail.ru | понедельник, вторник, среда, четверг,  пятница –  с 11.00 до 19.00.  Суббота – с 10.00 до 18.00. Выходной – воскресенье. Последняя пятница месяца – санитарный  день |
| Библиотека № 8 (муниципальная социальная) им.  Ю.В. Пашкова – филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» города Смоленска | 214025,  г. Смоленск, ул. Багратиона, д. 25  http://smolensk.library67.ru/biblioteki-cbs/istoriya-biblioteki-8/ | 66-49-18  smolbibl8@mail.ru | понедельник, вторник, четверг, пятница –  с 11.00 до 19.00.  Суббота, воскресенье – с 10.00 до 18.00. Выходной – среда. Последняя пятница месяца – санитарный  день |
| Библиотека № 9 – филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» города Смоленска | 214020,  г. Смоленск,  ул. Шевченко, д. 78  http://smolensk.library67.ru/biblioteki-cbs/istoriya-biblioteki-9/ | 31-06-43  smolbibl9@mail.ru | понедельник, вторник, четверг, пятница –  с 11.00 до 19.00.  Суббота, воскресенье – с 10.00 до 18.00. Выходной – среда. Последняя пятница месяца – санитарный  день |
| Библиотека № 10 – филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» города Смоленска | 214027,  г. Смоленск,  ул. Котовского, д. 5в  http://smolensk.library67.ru/biblioteki-cbs/istoriya-biblioteki-10/ | 41-68-71  smolbibl10@mail.  ru | понедельник, вторник, четверг, пятница –  с 11.00 до 19.00.  Суббота, воскресенье – с 10.00 до 18.00. Выходной – среда. Последняя пятница месяца – санитарный  день |
| Библиотека № 11 – филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» города Смоленска | 214016,  г. Смоленск,  ул. Соболева, д. 109б  http://smolensk.library67.ru/biblioteki-cbs/istoriya-biblioteki-11/ | 21-41-50  smolbibl11@mail.  ru | понедельник, вторник, четверг, пятница –  с 11.00 до 19.00.  Суббота, воскресенье – с 10.00 до 18.00. Выходной – среда. Последняя пятница месяца – санитарный  день |
| Библиотека № 12 – филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» города Смоленска | 214038,  г. Смоленск,  ул. Кловская, д. 3  http://smolensk.library67.ru/biblioteki-cbs/istoriya-biblioteki-12 | 66-53-33  smolbibl12@mail.  ru | понедельник, вторник, четверг, пятница –  с 11.00 до 19.00.  Суббота, воскресенье – с 10.00 до 18.00. Выходной – среда. Последняя пятница месяца – санитарный  день |
| Библиотека № 13 им. В.А. Вонлярлярского – филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» города Смоленска | 214023,  г. Смоленск, пос. Миловидово, д. 58  <http://smolensk.library67.ru/biblioteki-cbs/istoriya-biblioteki-13/> | 35-63-36  smolbibl13@mail.  ru | понедельник, вторник, среда, четверг –  с 11.00 до 19.00.  Воскресенье – с 10.00 до 18.00. Выходные –пятница, суббота. |
| Центральная детская библиотека им.  А.В. Мишина | 214030,  г. Смоленск, ул. Николаева, д. 48  <http://smolensk.library67.ru/biblioteki-cbs/istoriya-cdb/> | 66-43-18  smolcdb@mail.ru | понедельник, вторник, среда, четверг, пятница, воскресенье –  с 10.00 до 18.00.  Выходной – суббота. Последний четверг месяца – санитарный  день |
| Детская библиотека  № 2 – филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» города Смоленска | 214010,  г. Смоленск,  ул. Седова, д. 22а  <http://smolensk.library67.ru/biblioteki-cbs/istoriya-detskoj-biblioteki-2/> | 42-70-14  smoldb2@mail.ru | понедельник, вторник, среда, четверг, пятница, воскресенье –  с 10.00 до 18.00.  Выходной – суббота. Последний четверг месяца – санитарный  день |
| Детская библиотека  № 3 – филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» города Смоленска | 214034,  ул. Щорса, д. 8  <http://smolensk.library67.ru/biblioteki-cbs/istoriya-detskoj-biblioteki-3/> | 42-58-45  smoldb3@mail.ru | понедельник, вторник, среда, четверг, пятница, воскресенье –  с 10.00 до 18.00.  Выходной – суббота.  Последний четверг месяца – санитарный  день |
| Детская библиотека  № 5 – филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» города Смоленска | 214032,  г. Смоленск,  ул. М. Ерёменко, д. 30  <http://smolensk.library67.ru/biblioteki-cbs/istoriya-detskoj-biblioteki-5/> | 41-60-55  smoldb5@mail.ru | понедельник, вторник, среда, четверг, пятница, воскресенье –  с 10.00 до 18.00.  Выходной – суббота.  Последний четверг месяца – санитарный  день |
| Детская библиотека  № 6 – филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» города Смоленска | 214031,  г. Смоленск, ул. Рыленкова, д. 6а  <http://smolensk.library67.ru/biblioteki-cbs/istoriya-detskoj-biblioteki-6/> | 55‑36-23  smoldb6@mail.ru | понедельник, вторник, среда, четверг, пятница, воскресенье –  с 10.00 до 18.00.  Выходной – суббота.  Последний четверг месяца – санитарный  день |

В случае изменения расписания работы библиотеки, оказывающей услугу, учреждение должно публично известить своих читателей об изменении расписания работы (дней и часов работы) не менее чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений.