

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:

smolenskcbcs@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 законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 4) Федеральным законом от 29.12.94 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- 5) приказом Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках»;
- 6) Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- 7) 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 portalу, 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;

10) 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;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) 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.

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

Библиотека	Юридический адрес, адрес Интернет-сайта	Телефон, e-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/biblioteka-1-vchera-segodnya-zavt/	41-89-40 smolbib1@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 smolbib3@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 smolbib4@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

1	2	3	4
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 smolbib15@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 smolbib16@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 smolbib17@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 smolbib18@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 smolbib19@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

1	2	3	4
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 smolbib110@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 smolbib111@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 smolbib112@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 smolbib113@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	214010, г. Смоленск, ул. Седова, д. 22а http://smolensk.library67.ru/biblioteki-	42-70-14 smolddb2@mail.ru	понедельник, вторник, среда, четверг, пятница, воскресенье – с 10.00 до 18.00. Выходной – суббота. Последний четверг

1	2	3	4
библиотечная система» города Смоленска	cbs/istoriya-detskoj-biblioteki-2/		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.