

администрация Городского округа Заречный

**п о с т а н о в л е н и е**

от\_\_\_08.12.2020\_\_\_\_ № \_\_949-П\_\_\_

г. Заречный

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

В соответствии с Федеральным законом от 06 октября 2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации городского округа Заречный от 21.11.2018 № 1027-П «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг», на основании ст. ст. 28, 31 Устава городского округа Заречный администрация городского округа Заречный

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

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

2. Признать утратившим силу постановление администрации городского округа Заречный от [18.01.2013 № 58-П](http://gorod-zarechny.ru/inova_block_documentset/document/13905/) «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных муниципальных библиотек».

3. Опубликовать настоящее постановление в Бюллетене официальных документов городского округа Заречный и разместить на официальном сайте городского округа Заречный (www.gorod-zarechny.ru).

4. Направить настоящее постановление в орган, осуществляющий ведение Свердловского областного регистра МНПА.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Глава  городского округа Заречный |  | А.В. Захарцев |
|  |  |  |

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

городского округа Заречный

от\_\_08.12.2020\_\_\_ № \_\_949-П\_\_\_

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

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

**Раздел I. Общие положения**

1. **Предмет регулирования Административного регламента**
   1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных муниципальных библиотек»(далее – административный регламент)устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги: «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных муниципальных библиотек», сроки и последовательность выполнения административных процедур и административных действий при предоставлении муниципальной услуги, а также порядок взаимодействия между учреждением, предоставляющим муниципальную услугу и заявителем.
2. **Круг заявителей**
   1. Заявителями, обращающимися за предоставлением муниципальной услуги, могут быть физические лица или юридические лица, а также их уполномоченные представители.
3. **Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги**

3.1. Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется:

1) непосредственно в учреждениях, предоставляющих муниципальную услугу:

- при обращении в Муниципальное казенное учреждение городского округа Заречный «Централизованная библиотечная система» (далее - МКУ ГО Заречный «ЦБС») в форме личного консультирования специалистами учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

- на информационных стендах, путем размещения информационных материалов в зданиях МКУ ГО Заречный «ЦБС»;

2) при обращении посредством телефонной связи в МКУ ГО Заречный «ЦБС»;

3) при обращении по электронной почте в МКУ ГО Заречный «ЦБС»;

4) на официальном интернет-сайте МКУ ГО Заречный «ЦБС»;

5) в средствах массовой информации посредством публикации соответствующей информации;

6) посредством федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал государственных и муниципальных услуг) по электронному адресу http://www.gosuslugi.ru и региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области» (далее – Региональный портал государственных и муниципальных услуг) по электронному адресу http://www.66.gosuslugi.ru.

3.2. При консультировании в устной форме специалистом учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, дается устный ответ на поставленный вопрос.

При осуществлении консультирования специалисты учреждения, предоставляющего муниципальную услугу (далее - специалисты), предоставляют информацию о порядке, сроках предоставления муниципальной услуги, способах ее получения, порядке обжалования решений, действий (бездействий) должностных лиц учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию об учреждении, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности лица, принявшего телефонный звонок. Во время разговора специалист должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

В случае если специалист, принявший звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому специалисту, который может ответить на вопрос получателя муниципальной услуги.

При общении с гражданами по телефону или лично специалисты учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должны корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их честь и достоинство. Устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

3.3. При консультировании по обращению, поступившему в письменной форме посредством электронной почты, дается ответ на поставленный вопрос в срок, установленный действующим законодательством, и направляется по указанному адресу электронной почты.

3.4. Информационная вывеска, размещенная в здании учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, содержит информацию о наименовании учреждения, графике работы, контактном телефоне, адресе официального сайта.

На информационных стендах, размещенных в здании муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, размещаются следующие информационные материалы:

- график работы учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, специалистов, осуществляющих прием и консультирование заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги;

- порядок и сроки предоставления муниципальной услуги;

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

- основания для отказа в принятии запроса для предоставления муниципальной услуги;

- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.5. При консультировании по обращению, поступившему в письменной форме посредством электронной почты, дается ответ на поставленный вопрос в срок, установленный действующим законодательством, и направляется по указанному адресу электронной почты.

3.6. На официальном интернет-сайте учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, по адресу: http://zarbiblio.ru/, размещается информация о месте его нахождения, графике работы, справочном телефоне, электронном адресе, порядке предоставления муниципальной услуги.

3.7. В федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» по электронному адресу: http://www.gosuslugi.ru и региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области» по электронному адресу: http://www.66.gosuslugi.ru, размещается информация о месте нахождения учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, графике работы, телефоне, электронном адресе, порядке предоставления муниципальной услуги.

3.8. Основными требованиями к информированию граждан о порядке предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, являются достоверность предоставляемой информации, четкость изложения информации, полнота информирования.

**Раздел II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**4. Наименование муниципальной услуги**

4.1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных муниципальных библиотек» (далее – муниципальная услуга).

**5. Наименование субъекта, предоставляющего муниципальную услугу**

5.1. Муниципальная услуга предоставляется Муниципальным казенным учреждением городского округа Заречный «Централизованная библиотечная система» (далее – МКУ ГО Заречный «ЦБС», учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, муниципальные библиотеки).

**6. Органы и организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги**

6.1. В предоставлении муниципальной услуги не участвуют организации и органы государственной власти.

6.2. При предоставлении муниципальной услуги запрещено требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный постановлением администрации городского округа Заречный.

**7. Описание результата предоставления муниципальной услуги**

7.1. Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

1) доступ к справочно-поисковому аппарату, базам данных муниципальных библиотек;

2) доступ к документам и тематическим коллекциям, созданным и оцифрованным библиотекой или другими библиотеками в рамках корпоративных библиотечных проектов (книги, в том числе из фонда редкой книги, краеведческие издания, статьи из периодических изданий);

3) доступ к Сводному каталогу библиотек Свердловской области;

4) предоставление библиографической информации о документах, соответствующих запросу, найденной в электронных каталогах МКУ ГО Заречный «ЦБС» и библиотек Свердловской области;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги.

7.2. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление в электронном виде библиографической информации.

Результат предоставления муниципальной услуги не зависит от формы обращения заявителя: посредством информационно-коммуникационных технологий или при личном обращении в муниципальную библиотеку.

7.3. Библиографическая информация представляется заявителю в виде электронного документа в краткой или полной форме:

а) краткая форма:

Автор.

Заглавие.

Год издания.

Место издания.

Издательство.

Объем документа (в страницах или мегабайтах).

Местонахождение документа (в виде краткого названия библиотеки – держателя издания);

б) полная форма:

Библиографическая запись экземпляра документа.

**8. Срок предоставления муниципальной услуги**

8.1. Срок предоставления муниципальной услуги зависит от способа обращения заявителя (запроса):

1) посредством личного обращения;

2) посредством использования информационно-коммуникационных технологий:

- официального интернет-сайта учреждения, предоставляющего муниципальную услугу МКУ ГО Заречный «ЦБС», по адресу: http://zarbiblio.ru/katalog,

- Регионального каталога библиотек Свердловской области по адресу: http://79.110.251.73/cgiopac/opacg/opac.exe;

- Единого портала государственных и муниципальных услуг.

8.2. Муниципальная услуга при личном обращении заявителя в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, предоставляется в момент обращения.

В случае самостоятельного поиска заявителем информации через справочно-поисковый аппарат (каталоги) при личном обращении либо при обращении через официальный интернет-сайт заявитель получает ее в момент обращения.

При обращении посредством официального интернет-сайта МКУ ГО Заречный «ЦБС», Регионального каталога библиотек Свердловской области предоставление муниципальной услуги осуществляется автоматизированной системой в срок не более 1 минуты.

Ответ на запрос, поступивший посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, направляется лицу в день обращения.

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

9.1. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования размещен на официальном интернет-сайте МКУ ГО Заречный «ЦБС» http://zarbiblio.ru/, а также на Едином портале государственных и муниципальных услуг www.gosuslugi.ru.

**10. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем**

10.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на основании обращения заявителя в устной форме, а также посредством использования информационно-коммуникационных технологий при формировании электронного поискового запроса, предоставление документов (бланков, форм обращений и иное) не требуется.

10.2. Предоставление муниципальной услуги при личном обращении в муниципальные библиотеки осуществляется при наличии читательского формуляра.

Читательский формуляр оформляется в соответствии с порядком записи в библиотеку, установленным Правилами пользования библиотекой, утвержденными директором учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, и включает проставление личной подписи заявителя (в соответствии со ст. 428 Гражданского кодекса Российской Федерации является договором присоединения).

При записи в муниципальную библиотеку заявитель информируется о Правилах пользования библиотекой и других документах, регламентирующих библиотечную деятельность, порядок предоставления муниципальных услуг.

Запись в муниципальную библиотеку осуществляется по предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт или документ, его заменяющий), для лиц, не достигших 14 лет, - при личном обращении законными представителями с предоставлением документа, удостоверяющего их личность (паспорт или документ, его заменяющий). Запись несовершеннолетних в муниципальную библиотеку осуществляется при заполнении поручительства законными представителями.

Оформление читательского формуляра дает право заявителю пользоваться всеми услугами, предусмотренными Правилами пользования библиотекой, в том числе в режиме удаленного доступа.

10.3. Для получения муниципальной услуги с использованием информационно-коммуникационных технологий от заявителей не требуется предоставление документов (бланков, форм обращений и иных), заявитель заполняет соответствующие поля формы поискового запроса в электронном виде на соответствующем сервисе.

При обращении посредством информационно-коммуникационных технологий заявитель заполняет соответствующие поля поискового запроса в разделе «Электронный каталог» на официальном интернет-сайте МКУ ГО Заречный «ЦБС» по адресу <http://zarbiblio.ru/katalog>, или через систему Регионального каталога библиотек Свердловской области по адресу <http://79.110.251.73/cgiopac/opacg/opac.exe>.

**11. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить,**

**в том числе в электронной форме**

11.1. Для получения муниципальной услуги законодательством Российской Федерации и Свердловской области не предусмотрена необходимость и обязательность предоставления документов, в связи с чем, предоставление документов, находящихся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций, которые заявитель вправе представить самостоятельно, не требуется.

**12. Указание на запрет требовать от заявителя предоставления документов,**

**и информации или осуществления действий**

12.1. Запрещается требовать от заявителя:

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

12.2. представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Правительства Свердловской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных органов государственной власти, органов местного самоуправления, и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

13.1. Муниципальная услуга предоставляется без взимания государственной пошлины либо иной платы.

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

14.1. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не имеется в связи с отсутствием требования к предоставлению таких документов. Оснований для отказа в приеме запроса о предоставлении муниципальной услуги не предусмотрено.

**15. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги**

15.1. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

1) отсутствие электронной записи запрашиваемого документа в базах данных учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, иных информационных ресурсах;

2) запрос заявителя противоречит нормам авторского права;

3) несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;

4) запрашиваемый заявителем вид информирования не предусмотрен порядком предоставления муниципальной услуги;

5) запрашиваемый заявителем документ включён в Федеральный список экстремистских материалов, опубликованный на официальном сайте Министерства юстиции Российской Федерации.

15.2. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

**16. Отзыв заявителем заявления на предоставление муниципальной услуги**

16.1. Заявитель вправе отказаться от предоставления муниципальной услуги до момента ее предоставления. Отказ от предоставления муниципальной услуги не препятствует повторному обращению за предоставлением муниципальной услуги.

**17. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги**

17.1. Услуги, которые являются необходимыми или обязательными для предоставления муниципальной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрены.

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

18.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги в учреждении, предоставляющем муниципальную услугу, и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут на одного заявителя, включая время, требуемое для оформления читательского формуляра.

Срок ожидания в очереди для получения доступа к автоматизированному рабочему месту пользователя, предоставляющего информацию о библиографических ресурсах, составляет не более 15 минут в соответствии с Правилами пользования автоматизированным рабочим местом, утвержденными учреждением, предоставляющим муниципальную услугу.

Время ожидания результата предоставления муниципальной услуги с момента формирования запроса посредством использования информационно-коммуникационных технологий составляет не более 1 минуты.

**19. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме**

19.1. Запрос о предоставлении муниципальной услуги, представленный при личном обращении, регистрируется в момент поступления такого запроса специалистом учреждения.

19.2. В случае обращения заявителя посредством использования информационно-коммуникационных технологий:

- через официальный интернет-сайт учреждения, предоставляющего муниципальную услугу по адресу: http://zarbiblio.ru/katalog либо

- через Региональный каталог библиотек Свердловской области по адресу: http://79.110.251.73/cgiopac/opacg/opac.exe,

- а также посредством использования Единого портала государственных и муниципальных услуг www.gosuslugi.ru,

запрос регистрируется автоматизированной системой в срок не более 1 минуты.

**20. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите населения**

20.1. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга:

1) помещения должны соответствовать комфортным условиям, иметь места для ожидания и приема заявителей, оборудованные стульями либо банкетками, информационные стенды, содержащие информацию о Правилах пользования библиотеками, информацию о графике работы учреждения;

2) места ожидания и приема заявителей должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям для работы специалистов;

3) помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам противопожарной безопасности, должны обеспечивать беспрепятственный доступ для маломобильных групп граждан, включая лиц с ОВЗ, использующих кресла-коляски и собак-поводырей;

4) помещения для получения услуги в электронном виде должны быть оборудованы автоматизированными рабочими местами пользователей (далее - АРМ).

20.2. Требования к залам обслуживания заявителей:

1) рабочее место специалиста, осуществляющего прием и информирование, должно быть обеспечено личными идентификационными карточками и (или) настольными (настенными) табличками с указанием фамилии, имени, отчества и наименования должности;

2) рабочее место специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги, должно быть оборудовано персональным компьютером и оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном объеме организовать предоставление муниципальной услуги.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителях специалистом одновременно ведется прием только одного заявителя, за исключением случаев коллективного обращения заявителей.

**21. Показатели доступности и качества муниципальной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность, возможность получения муниципальной услуги в МФЦ, возможность либо невозможность получения муниципальной услуги в любом территориальном подразделении органа, предоставляющего муниципальную услугу, по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий**

21.1. Показателем доступности муниципальной услуги является возможность:

1) обращаться в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, за получением консультации в любой удобной форме, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий;

2) возможность получения муниципальной услуги любым удобным для заявителя способом, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий:

- обращения заявителя в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, посредством обращения в любую из муниципальных библиотек;

- обращения посредством официального интернет-сайта в разделе «Электронный каталог» к базе данных, по адресу http://zarbiblio.ru/katalog;

- обращения через систему Регионального каталога библиотек Свердловской области по адресу http://79.110.251.73/cgiopac/opacg/opac.exe;

- с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг.

3) получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий;

4) получать муниципальную услугу с соблюдением сроков предоставления муниципальной услуги и сроков выполнения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги.

21.2. Предоставление муниципальной услуги Многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ) не предусмотрено, так как не носит заявительный характер и предоставляется заявителю в момент обращения.

21.2. Основные требования к качеству предоставления муниципальной услуги:

1) своевременность, полнота предоставления муниципальной услуги;

2) динамика роста числа обращений к электронному каталогу и базам данных учреждения в режиме удаленного доступа;

3) соблюдение установленного времени ожидания в очереди при подаче запроса и при получении результата предоставления муниципальной услуги;

4) скорость выполнения поиска по запросу и загрузки электронной библиографической записи документа;

5) удобство и доступность получения заявителем информации о порядке предоставления муниципальной услуги;

6) соответствие мест предоставления муниципальной услуги требованиям законодательства и стандарту комфортности.

21.3. При предоставлении муниципальной услуги взаимодействие заявителя со специалистом учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, осуществляется в следующих случаях:

1) консультирование заявителя о предоставлении муниципальной услуги, оказание помощи в определении вида, территории поиска и других поисковых категорий;

2) прием и регистрация запроса заявителя, оформление читательского формуляра в случае его отсутствия;

3) предоставление заявителю доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек (каталогам), базам данных на автоматизированном рабочем месте пользователя.

21.4. В каждом случае время, затраченное заявителем при взаимодействиях со специалистами учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, не должно превышать 15 минут.

21.5. Заявитель может получить услугу в электронном виде без взаимодействия со специалистами посредством использования информационно-коммуникационных технологий: через интернет-сайт учреждения, предоставляющего муниципальную услугу по адресу: <http://zarbiblio.ru/katalog> или через Региональный каталог библиотек Свердловской области по адресу <http://79.110.251.73/cgiopac/opacg/opac.exe>.

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

22.1. Заявители имеют возможность получения муниципальной услуги в электронной форме с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг в части:

1) получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги;

2) ознакомления с формой запроса, необходимой для получения муниципальной услуги;

3) направления запроса, необходимого для предоставления муниципальной услуги;

4) получения результата предоставления муниципальной услуги в соответствии с действующим законодательством.

22.1. Заявитель имеет право получения муниципальной услуги с использованием информационно-коммуникационных технологий посредством формирования соответствующего поискового запроса по адресу: http://zarbiblio.ru/katalog официального интернет-сайта учреждения, предоставляющего муниципальную услугу (доступ к базам данных МКУ ГО Заречный «ЦБС») и по адресу: http://79.110.251.73/cgiopac/opacg/opac.exe Регионального каталога библиотек Свердловской области.

При обращении за получением муниципальной услуги в электронном виде электронная подпись не требуется.

22.2. Предоставление муниципальной услуги Многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ) не предусмотрено.

**Раздел Ш. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, в многофункциональных центрах**

**23. Административные процедуры по предоставлению муниципальной услуги**

23.1. Основанием для предоставления муниципальной услуги является запрос заявителя в устной форме при его личном обращении либо посредством информационно-коммуникационных технологий.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) обращение заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) предоставление заявителю муниципальной услуги.

23.2. При личном обращении заявителя в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, осуществляются следующие административные действия:

1) прием заявителя и оформление читательского формуляра заявителя в случае его отсутствия;

2) предоставление заявителю доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек (каталогам), базам данных электронного каталога на автоматизированном рабочем месте пользователя;

3) формирование заявителем поискового запроса в электронном виде по имеющимся поисковым полям и получение результата предоставления муниципальной услуги.

Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек (каталогам), базам данных на автоматизированном рабочем месте пользователя при личном обращении осуществляется в часы работы муниципальных библиотек.

При личном обращении заявителя в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, административные действия выполняются в день обращения.

23.2. При обращении заявителя посредством использования информационно-коммуникационных технологий совершаются следующие административные действия:

1) обращение заявителя через официальный интернет-сайт (базу данных электронного каталога) или Региональный каталог библиотек Свердловской области, и формирование поискового запроса в электронном виде по имеющимся поисковым полям;

2) получение результата предоставления услуги.

Предоставление доступа к оцифрованным изданиям при обращении посредством использования информационно-коммуникационных технологий зарегистрированным пользователям осуществляется с 8:00 до 20:00.

23.4. Предоставление муниципальной услуги в МФЦ не предусмотрено.

**24. Прием и регистрация запроса с приложением документов, необходимых**

**для предоставления муниципальной услуги**

24.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является личное обращение заявителя о предоставлении муниципальной услуги в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу либо посредством использования информационно-коммуникационных технологий.

24.2. При личном обращении в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, для заявителя оформляется читательский формуляр в случае его отсутствия.

Результатом выполнения административного действия является оформление читательского формуляра в случае его отсутствия и регистрация запроса заявителя.

Максимальный срок выполнения действия составляет 15 минут.

24.3. При обращении посредством использования информационно-коммуникационных технологий: интернет-сайта МКУ ГО Заречный «ЦБС», Регионального каталога библиотек Свердловской области, прием запроса заявителя и предоставление муниципальной услуги осуществляется автоматизированной системой.

Для получения муниципальной услуги заявитель самостоятельно формирует поисковый запрос по имеющимся поисковым полям в разделе «Электронный каталог» на сайте МКУ ГО Заречный «ЦБС» или создает поисковый образ запроса при обращении через систему Регионального каталога библиотек Свердловской области по адресу <http://79.110.251.73/cgiopac/opacg/opac.exe>, определяя область поиска (поля в формате OPAC-GLOBAL или WEB-ИРБИС: заглавие, автора, ISBN/ISSN, ключевые слова, издающую организацию, год издания), формат представления данных и поисковый термин (аналогично поиску библиографической информации).

В результате ответа системы заявитель может получить два варианта ответа: «найдено 0 документов» или информацию о наличии необходимых документов и уровне доступа к ним: «открытый доступ в сети Интернет» или «доступ из локальной сети библиотеки». В случае ответа «найдено 0 документов» заявитель может повторить поиск, изменив поисковый запрос. Получение результата предоставления муниципальной услуги посредством предоставления доступа к электронному каталогу и базам данных учреждения при обращении через сеть Интернет осуществляется в формате OPAC-GLOBAL - круглосуточно, в формате WEB-ИРБИС – ежедневно с 8.00 до 20.00.

Максимальный срок выполнения действия составляет не более 1 минуты.

**25. Формирование и направление межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальной услуги**

25.1. Предоставление муниципальной услуги не предусматривает осуществления межведомственного взаимодействия с государственными органами, органами местного самоуправления и иными организациями.

**26. Рассмотрение запроса и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

26.1. Для предоставления муниципальной услуги рассмотрение поступившего запроса при личном обращении отдельным действием не выполняется, и выполняется одновременно с принятием решения о предоставлении доступа к базам данных на автоматизированном рабочем месте пользователя, справочно-поисковому аппарату библиотек (каталогу).

**27. Принятие решения о наличии оснований для предоставления муниципальной услуги либо отказа в предоставлении муниципальной услуги**

27.1. Основанием для принятия решения о наличии оснований для предоставления муниципальной услуги является поступивший запрос заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Специалист учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, принявший запрос, принимает решение о предоставлении муниципальной услуги посредством предоставления доступа к базам данных на автоматизированном рабочем месте пользователя, справочно-поисковому аппарату библиотек (каталогам) либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги при установлении им наличия оснований к такому отказу.

Результатом выполнения административного действия является предоставление доступа к базам данных на автоматизированном рабочем месте пользователя, справочно-поисковому аппарату библиотек (каталогам), позволяющего получить муниципальную услугу, либо выявление причин для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

27.2. Основанием для принятия решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги является наличие оснований, предусмотренных пунктом 15 настоящего Административного регламента.

27.3. При обращении посредством использования информационно-коммуникационных технологий административное действие не выполняется, прием сформированного заявителем запроса, его обработка и предоставление муниципальной услуги осуществляется автоматизированной системой.

**28. Подготовка проекта документа в виде отдельного документа**

28.1. При предоставлении муниципальной услуги подготовка проекта документа о предоставлении муниципальной услуги в виде отдельного документа не требуется.

**29. Выдача (направление) заявителю результата предоставления муниципальной услуги**

29.1. Для получения результата предоставления муниципальной услуги при личном обращении заявителю предоставляется доступ к справочно-поисковому аппарату (карточным каталогам), либо к электронному каталогу на автоматизированном рабочем месте пользователя.

При обращении посредством использования информационно-коммуникационных технологий заявитель формирует поисковой запрос по имеющимся поисковым полям через официальный интернет-сайт МКУ ГО Заречный «ЦБС», или систему Регионального каталога библиотек Свердловской области и активизирует кнопку поиска.

Запрос регистрируется автоматизированной системой в срок не более 1 минуты.

29.2. В результате ответа системы заявитель может получить два варианта ответа: «найдено 0 документов» или информацию о наличии необходимых документов и уровне доступа к ним: «открытый доступ в сети Интернет» или «доступ из локальной сети библиотеки». В случае ответа «найдено 0 документов» заявитель может повторить поиск, изменив поисковый запрос.

29.3. Результатом предоставления муниципальной услуги при личном обращении заявителя являются:

1) доступ к справочно-поисковому аппарату, базам данных муниципальных библиотек посредством карточных каталогов либо электронных каталогов на автоматизированном рабочем месте пользователя;

2) выдача отдельных документов или тематических коллекций, созданных и оцифрованных библиотекой или другими библиотеками в рамках корпоративных библиотечных проектов (книги, в том числе из фонда редкой книги, краеведческие издания, статьи из периодических изданий).

Результатом предоставления муниципальной услуги при обращении заявителя посредством использования информационно-коммуникационных технологий является:

1) доступ к Сводному каталогу библиотек Свердловской области;

2) предоставление библиографической информации о документах, соответствующих запросу, найденной в электронных каталогах МКУ ГО Заречный «ЦБС» и библиотек Свердловской области.

Библиографическая информация представляется заявителю в виде электронного документа в краткой или полной форме:

а) краткая форма:

Автор.

Заглавие.

Год издания.

Место издания.

ISBN.

Издательство.

Объем документа (в страницах или мегабайтах).

Местонахождение документа (в виде краткого названия библиотеки – держателя издания);

б) полная форма:

Библиографическая запись экземпляра документа.

29.4. Муниципальная услуга считается предоставленной, если заявителю в установленные настоящим Административным регламентом сроки предоставлена запрашиваемая им информация или дан мотивированный отказ по основаниям, установленным настоящим Административным регламентом.

**30. Порядок осуществления административных процедур в электронной форме,**

**в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»**

**и региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области»**

30.1. Муниципальная услуга в электронной форме с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг предоставляется только зарегистрированным на Едином портале государственных и муниципальных услуг пользователям.

На Едином портале государственных и муниципальных услуг предоставлена в установленном порядке информация заявителям и обеспечен доступ заявителей к сведениям о муниципальной услуге.

Заявитель имеет возможность подать запрос в электронной форме путем заполнения на Едином портале государственных и муниципальных услуг интерактивной формы запроса.

Запрос принимается и обрабатывается автоматизированной системой в течение 1 минуты.

Принятие органом от заявителя документов в электронной форме исключает необходимость их повторного представления в бумажном виде.

Заявитель получает уведомления (на электронную почту/в личный кабинет заявителя на Едином портале государственных и муниципальных услуг / на телефонный номер) о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги.

Заявитель может получить результат предоставления муниципальной услуги в электронной форме в личный кабинет на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

Запрос обрабатывается автоматизированной системой в течение 1 минуты.

**31. Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах**.

31.1. Исправление опечаток и ошибок в документах и записях, электронных копиях документов и библиографических записях, являющихся результатом предоставления муниципальной услуг, не осуществляется и не допускается.

**Раздел IV. Формы контроля за исполнением регламента**

**32. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальных услуг**

32.1. Текущий контроль соблюдения последовательности действий по предоставлению муниципальной услуги осуществляется специалистами учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, руководителем учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

**33. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги**

33.1. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется администрацией городского округа Заречный или учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, в форме плановых и внеплановых проверок.

Проверки проводятся с целью выявления и устранения нарушений прав и законных интересов заявителей, рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

33.2. Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы) и внеплановый характер (по конкретному обращению получателя муниципальной услуги).

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

34.1. По результатам проведенных проверок в случае выявления фактов нарушения прав и законных интересов заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений соблюдения положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, должностные лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, несут ответственность за принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги решения и действия (бездействие) в соответствии с их должностными инструкциями и законодательством Российской Федерации.

**35. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги**

35.1. Граждане, их объединения и организации для осуществления контроля за предоставлением муниципальной услуги имеют право направлять индивидуальные и коллективные обращения с предложениями по совершенствованию порядка предоставления муниципальной услуги, а также жалобы и заявления на действия (бездействие) должностных лиц и принятые ими решения, связанные с предоставлением муниципальной услуги.

35.2. Граждане, их объединения и организации вправе получать информацию о соблюдении положений настоящего Административного регламента, сроках исполнения административных процедур в ходе рассмотрения их заявлений путем устных (по телефону) или письменных (в электронном виде) обращений, через специальный сервис Регионального портала государственных и муниципальных услуг.

**Раздел V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, участвующего в предоставлении муниципальной услуги** **его должностных лиц, а также специалистов**

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

36.1. Заявители вправе обжаловать решения и действия (бездействие) учреждений, предоставляющих муниципальную услугу, его специалистов, должностных лиц, принятые или осуществленные в ходе предоставления муниципальной услуги.

**37. Предмет жалобы**

37.1. Предметом жалобы является нарушение порядка предоставления муниципальной услуги, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии)учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, его специалистов, при предоставлении муниципальной услуги.

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

1) нарушение срока регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов или информации, предоставление или осуществление которых не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, настоящим Административным регламентом;

4) отказ в приеме документов по основаниям, не предусмотренным настоящим Административным регламентом;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, приостановление в предоставлении муниципальной услуги, если основания для приостановления предоставления муниципальной услуги, отказа не предусмотрены настоящим Административным регламентом;

6) требование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги государственной пошлины, платы, если такие пошлина, плата не предусмотрены настоящим Административным регламентом;

7) нарушение срока или порядка выдачи документов по результату предоставления муниципальной услуги.

**38. Порядок подачи и рассмотрения жалобы**

38.1. Жалоба заявителя, составленная в свободной форме, в обязательном порядке должна содержать:

1) наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, фамилию, имя, отчество должностного лица или специалиста, 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, предоставляющего муниципальную услугу;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием).

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

38.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, Единого портала государственных и муниципальных услуг либо Регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность. В случае, если жалоба подается через представителя лица, имеющего право на получение муниципальной услуги, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени такого лица.

38.4. В случае если принятие решения по жалобе не входит в компетенцию учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, то данная жалоба подлежит направлению в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем заявителя информируется в письменной форме.

38.5. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решения или действия (бездействия) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц, является поступление и регистрация в учреждении, предоставляющем муниципальную услугу, жалобы в письменной форме на бумажном носителе и (или) в электронной форме.

**39. Сроки рассмотрения жалобы**

39.1. Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в учреждении, предоставляющем муниципальную услугу. Жалоба рассматривается в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме запроса у заявителя ‒ в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

**40. Результат рассмотрения жалобы**

40.1. По результатам рассмотрения жалобы учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном 40.1 настоящего Административного регламента, дается информация о действиях, осуществляемых учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

40.2. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

1) наличия вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

2) подачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3) наличия решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями Административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

4) признания жалобы необоснованной.

40.3. 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.

40.4. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование учреждение, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

3) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

6) в случае если жалоба признана обоснованной – извинения за доставленные неудобства и информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги;

7) в случае если жалоба признана необоснованной – причины признания жалобы необоснованной и информация о праве заявителя обжаловать принятое решение в судебном порядке;

8) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается должностным лицом, уполномоченным на рассмотрение жалобы.

40.5. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

1) отсутствия в жалобе фамилии заявителя или почтового адреса (адреса электронной почты), по которому должен быть направлен ответ;

2) наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи (жалоба остается без ответа, при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

3) отсутствия возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы (жалоба остается без ответа, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению).

**41. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы**

41.1. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 40.1 настоящего Административного регламента, заявителю направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме.

**42. Порядок обжалования решения по жалобе**

42.1. В случае несогласия с результатом рассмотрения жалобы заявитель вправе обратиться в суд в порядке, установленном федеральным законодательством.

**43. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы**

43.1. Заявитель имеет право обратиться в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, за получением информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, в том числе в электронной форме.

**44. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы**

44.1. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалоб осуществляется при непосредственном обращении в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, через официальный сайт, через Единый портал государственных и муниципальных услуг либо Региональный портал государственных и муниципальных услуг.