

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА "ГОРОД ЙОШКАР-ОЛА"

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 31 декабря 2010 г. N 3785

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
"ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА К СПРАВОЧНО-ПОИСКОВОМУ
АППАРАТУ БИБЛИОТЕК, БАЗАМ ДАННЫХ"**

Список изменяющих документов
(в ред. постановлений администрации городского округа "Город Йошкар-Ола"
от 22.07.2011 N 1928, от 17.02.2012 N 339, от 24.03.2016 N 420)

В соответствии с постановлением администрации городского округа "Город Йошкар-Ола" от 21.03.2013 N 653 "О Порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг администрации городского округа "Город Йошкар-Ола" постановляю:

(в ред. [постановления](#) администрации городского округа "Город Йошкар-Ола" от 24.03.2016 N 420)

1. Утвердить прилагаемый административный [регламент](#) предоставления муниципальной услуги "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных".

2. Управлению культуры администрации городского округа "Город Йошкар-Ола" (Хрулев В.М.) разместить административный [регламент](#) предоставления муниципальной услуги "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных" на портале государственных услуг Республики Марий Эл в сети Интернет, официальном интернет-портале администрации городского округа "Город Йошкар-Ола".

3. Опубликовать настоящее постановление в газете "Йошкар-Ола".

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя мэра города Йошкар-Олы Никитенко М.Я.

Мэр
города Йошкар-Олы
О.ВОЙНОВ

Утвержден
постановлением
администрации городского округа
"Город Йошкар-Ола"
от 31 декабря 2010 г. N 3785

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
"ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА К СПРАВОЧНО-ПОИСКОВОМУ**

АППАРАТУ БИБЛИОТЕК, БАЗАМ ДАННЫХ"

Список изменяющих документов
(в ред. постановлений администрации городского округа "Город Йошкар-Ола"
от 22.07.2011 N 1928, от 17.02.2012 N 339, от 24.03.2016 N 420)

1. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной услуги - предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных (далее - муниципальная услуга).

Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных" (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности предоставляемой муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Наименование учреждения, оказывающего муниципальную услугу.

Предоставление муниципальной услуги осуществляет:

муниципальное бюджетное учреждение культуры "Централизованная библиотечная система г. Йошкар-Олы" (далее - МУК "ЦБС г. Йошкар-Олы").
(в ред. [постановления](#) администрации городского округа "Город Йошкар-Ола" от 24.03.2016 N 420)

Контроль за организацией предоставления муниципальной услуги осуществляет управление культуры администрации городского округа "Город Йошкар-Ола".

Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляется должностными лицами - лицами, постоянно, временно или в соответствии со специальными полномочиями осуществляющими деятельность по предоставлению муниципальной услуги, а равно лицами, выполняющими организационно-распорядительные функции в МБУК "ЦБС г. Йошкар-Олы".
(в ред. [постановления](#) администрации городского округа "Город Йошкар-Ола" от 24.03.2016 N 420)

1.3. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление муниципальной услуги:

[Конституция](#) Российской Федерации;

[Конституция](#) Республики Марий Эл;

Федеральный [закон](#) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

[Закон](#) Российской Федерации от 09.10.1992 N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";

Федеральный [закон](#) от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

Федеральный [закон](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

Федеральный [закон](#) от 29.12.1994 N 78-ФЗ "О библиотечном деле";

Федеральный закон от 29.12.1994 N 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов";

Закон Республики Марий Эл от 31.05.1994 N 85-III "О культуре";

постановление администрации городского округа "Город Йошкар-Ола" от 21.03.2013 N 653 "О Порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг администрации городского округа "Город Йошкар-Ола".

(п. 1.3 в ред. постановления администрации городского округа "Город Йошкар-Ола" от 24.03.2016 N 420)

1.4. Описание результатов предоставления муниципальной услуги.

Конечным результатом оказания муниципальной услуги является:

1.4.1. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

1.4.2. Обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги может быть прекращено в случае отказа заявителя от дальнейшего предоставления муниципальной услуги.

1.5. Получатели муниципальной услуги.

Получателями муниципальной услуги являются физические, юридические лица.

(п. 1.5 в ред. постановления администрации городского округа "Город Йошкар-Ола" от 24.03.2016 N 420)

2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

2.1. Место нахождения, график работы, справочные телефоны, электронный адрес муниципального учреждения культуры, оказывающего муниципальную услугу:

МБУК "ЦБС г. Йошкар-Олы".

(в ред. постановления администрации городского округа "Город Йошкар-Ола" от 24.03.2016 N 420)

Место нахождения: г. Йошкар-Ола, ул. Прохорова, д. 30.

Режим работы: понедельник - пятница с 9 до 18 часов, перерыв на обед с 13 до 14 часов, суббота, воскресенье - выходные.

Контактный телефон: 63-64-50.

Адрес электронной почты: mukzbs@mail.ru.

2.2. Информирование о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется:

специалистами МБУК "ЦБС г. Йошкар-Олы" в ходе личного обращения граждан или с использованием средств телефонной связи, электронной почты;

(в ред. постановления администрации городского округа "Город Йошкар-Ола" от 24.03.2016 N 420)

посредством размещения информации на стендах;

на официальном интернет-портале администрации городского округа "Город Йошкар-Ола";

посредством издания и распространения рекламной продукции (буклеты, листовки).

2.3. Информирование (консультирование) производится по вопросам предоставления муниципальной услуги:

- о порядке предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных;

- о процедуре оформления запроса для получения муниципальной услуги;

- о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

2.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан и юридических лиц должностные лица МБУК "ЦБС г. Йошкар-Олы" информируют заявителей по интересующим их вопросам. При невозможности должностного лица, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

(в ред. [постановления](#) администрации городского округа "Город Йошкар-Ола" от 24.03.2016 N 420)

2.5. В случае обращения по электронной почте ответ на электронное обращение дается должностным лицом МБУК "ЦБС г. Йошкар-Олы" в форме письменного текста в электронном виде в течение 5 дней после получения запроса.

(в ред. [постановления](#) администрации городского округа "Город Йошкар-Ола" от 24.03.2016 N 420)

2.6. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. Время выполнения муниципальной услуги в режиме удаленного доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных МБУК "ЦБС г. Йошкар-Олы" через Интернет-сайт МБУК "ЦБС г. Йошкар-Олы" составляет с момента формирования запроса не более 1 минуты.

(в ред. [постановления](#) администрации городского округа "Город Йошкар-Ола" от 24.03.2016 N 420)

2.6.2. Предоставление муниципальной услуги в помещении библиотеки осуществляется в день обращения пользователя. Время выполнения муниципальной услуги с момента формирования запроса составляет не более 10 минут.

2.7. Муниципальная услуга, предоставляемая в помещении библиотек, осуществляется в рабочие дни МБУК "ЦБС г. Йошкар-Олы".

(в ред. [постановления](#) администрации городского округа "Город Йошкар-Ола" от 24.03.2016 N 420)

2.8. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.8.1. В предоставлении муниципальной услуги, осуществляемой в режиме удаленного доступа на Интернет-сайте МБУК "ЦБС г. Йошкар-Олы", причин для отказа нет.

(в ред. [постановления](#) администрации городского округа "Город Йошкар-Ола" от 24.03.2016 N 420)

2.8.2. Предоставление муниципальной услуги в помещениях библиотек может быть приостановлено или в предоставлении муниципальной услуги может быть отказано по следующим основаниям:

- ликвидация МБУК "ЦБС г. Йошкар-Олы";

(в ред. [постановления](#) администрации городского округа "Город Йошкар-Ола" от 24.03.2016 N 420)

- возникновение обстоятельств непреодолимой силы.

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги в помещениях библиотеки является:

несоблюдение заявителем, получателем муниципальной услуги Правил пользования муниципальными библиотеками ЦБС;

нарушение заявителем, получателем муниципальной услуги общественного порядка, в том числе, если у получателя услуги имеются признаки алкогольного или наркотического опьянения;

нахождение заявителя, получателя муниципальной услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и так далее).

Отказ в предоставлении муниципальной услуги по этим основаниям пользователь может обжаловать в вышестоящий орган и (или) в суд.

2.9. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.9.1. Исполнение муниципальной услуги в режиме удаленного доступа пользователи осуществляют самостоятельно, специально оборудованных мест не требуется.

2.9.2. Прием получателей муниципальной услуги осуществляется в часы работы МБУК "ЦБС г. Йошкар-Олы".
(в ред. [постановления](#) администрации городского округа "Город Йошкар-Ола" от 24.03.2016 N 420)

2.9.3. Центральный вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской).

Вход в здание, помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, места ожидания, места для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги должны быть оборудованы с учетом требований по обеспечению доступности для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.
(абзац введен [постановлением](#) администрации городского округа "Город Йошкар-Ола" от 24.03.2016 N 420)

2.9.4. Помещение должностных лиц для исполнения муниципальной услуги снабжается соответствующей табличкой с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества руководителя.

2.9.5. Рабочие места должностных лиц, осуществляющих исполнение муниципальной услуги, оборудуются:

рабочими столами и стульями (не менее одного комплекта на одно должностное лицо);

персональными компьютерами с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных (один рабочий персональный компьютер на одно должностное лицо);

оргтехникой, позволяющей своевременно и в полном объеме осуществлять исполнение муниципальной услуги.

2.9.6. Зона информирования в МБУК "ЦБС г. Йошкар-Олы" располагается в доступном месте и предназначена для ознакомления с информационными материалами.
(в ред. [постановления](#) администрации городского округа "Город Йошкар-Ола" от 24.03.2016 N 420)

2.9.7. Требования к организации зоны информирования.

а) зона информирования должна быть оборудована информационными стендами. Стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваться, оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки;

б) информационные стенды должны содержать актуальную и исчерпывающую информацию

о муниципальной услуге:

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

текст настоящего административного регламента;

перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

Ф.И.О. консультирующих специалистов, режим консультирования и приема ими граждан;

порядок получения справок и консультаций.

2.10. Необходимые документы для получения муниципальной услуги.

2.10.1. Для получения муниципальной услуги в режиме удаленного доступа предоставление документов не требуется.

2.10.2. Для получения доступа к муниципальной услуге в библиотеках необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации).

Заявители, не достигшие возраста 14 лет, регистрируются на основании документов, предоставленных их родителями или иными законными представителями и с их письменного согласия (поручительства).

3. Административные процедуры

3.1. Подготовительные работы по предоставлению доступа:

3.1.1. к электронному справочно-поисковому аппарату включает в себя следующие процедуры:

создание и обработка информации по мере поступления документов;

размещение данной информации в электронном каталоге по мере обработки информации;

электронная регистрация пользователей, обратившихся к справочно-поисковому аппарату библиотек.

3.1.2. к печатному справочно-поисковому аппарату и базам данных (систематическая картотека статей) в стенах библиотек включает в себя следующие процедуры:

создание и обработка информации по мере поступления документов;

размещение данной информации в каталогах (алфавитном, систематическом) и картотеках (СКС) по мере обработки информации;

регистрация пользователей, обратившихся к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек.

3.2. Процедура предоставления муниципальной услуги следующая:

если информация о наличии документа в фонде библиотек найдена, пользователь обращается непосредственно в то структурное подразделение библиотеки (абонемент, читальный зал, отдел, филиал), где находится искомый документ;

если документ не найден, пользователю предоставляется рекомендация по его поиску в других библиотеках;

в случае невозможности предоставления информации в связи с нечетко или неправильно сформулированным обращением пользователя информируют об этом, ему предлагают уточнить или дополнить свой запрос.

3.3. Муниципальная услуга считается предоставленной, если пользователю предоставлена запрашиваемая информация или дан мотивированный ответ о невозможности ее выполнения.

3.4. В случае, если запрашиваемая информация отсутствует в данном муниципальном учреждении, заявителю муниципальной услуги предоставляется информация о месте ее предоставления или даются рекомендации по ее поиску.

3.5. [Блок-схема](#) последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги представлена в приложении к Административному регламенту.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) сотрудников МБУК "ЦБС г. Йошкар-Олы", осуществляющих предоставление муниципальной услуги.

(в ред. [постановления](#) администрации городского округа "Город Йошкар-Ола" от 24.03.2016 N 420)

4.2. Персональная ответственность сотрудников МБУК "ЦБС г. Йошкар-Олы", предоставляющих муниципальную услугу согласно Административному регламенту, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

(в ред. [постановления](#) администрации городского округа "Город Йошкар-Ола" от 24.03.2016 N 420)

4.3. Внутренний контроль в МБУК "ЦБС г. Йошкар-Олы" проводится ответственным лицом (лицами), назначенным приказом директора МБУК "ЦБС г. Йошкар-Олы".

(в ред. [постановления](#) администрации городского округа "Город Йошкар-Ола" от 24.03.2016 N 420)

4.4. Управление культуры администрации городского округа "Город Йошкар-Ола" осуществляет внешний контроль за деятельностью МБУК "ЦБС г. Йошкар-Олы" по предоставлению муниципальной услуги путем проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период, анализа обращений и жалоб граждан, а также проведения необходимых проверок.

(в ред. [постановления](#) администрации городского округа "Город Йошкар-Ола" от 24.03.2016 N 420)

4.5. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы управления) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

5. Порядок обжалования действия (бездействия) сотрудников муниципальных учреждений культуры при предоставлении муниципальной услуги

5.1. Получатель муниципальной услуги вправе обжаловать решения и действия

(бездействие) муниципального учреждения культуры, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица муниципального учреждения культуры, предоставляющего муниципальную услугу, либо служащего муниципального учреждения культуры, предоставляющего муниципальную услугу, в судебном и в досудебном (внесудебном) порядке.

(п. 5.1 в ред. постановления администрации городского округа "Город Йошкар-Ола" от 17.02.2012 N 339)

5.2. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) муниципального учреждения культуры, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица муниципального учреждения культуры, предоставляющего муниципальную услугу, либо служащего муниципального учреждения культуры, предоставляющего муниципальную услугу, осуществляется в соответствии с главой 2.1 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

(п. 5.2 в ред. постановления администрации городского округа "Город Йошкар-Ола" от 17.02.2012 N 339)

5.3. - 5.8. Исключены. - Постановление администрации городского округа "Город Йошкар-Ола" от 17.02.2012 N 339.

Приложение
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
"Предоставление доступа
к справочно-поисковому аппарату
библиотек, базам данных"

БЛОК-СХЕМА ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ДЕЙСТВИЙ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ



