

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ЗАТО БОЛЬШОЙ КАМЕНЬ
ПРИМОРСКОГО КРАЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 17 декабря 2013 г. N 2010**

**О ВНЕСЕНИИ ИЗМЕНЕНИЙ В ПОСТАНОВЛЕНИЕ АДМИНИСТРАЦИИ
ГОРОДСКОГО ОКРУГА ЗАТО БОЛЬШОЙ КАМЕНЬ ОТ 12 НОЯБРЯ 2010
ГОДА N 2015 "ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА
К СПРАВОЧНО-ПОИСКОВОМУ АППАРАТУ БИБЛИОТЕК, БАЗАМ ДАННЫХ
В ГОРОДСКОМ ОКРУГЕ ЗАТО БОЛЬШОЙ КАМЕНЬ"**

В целях приведения муниципальных правовых актов в соответствие с действующим законодательством Российской Федерации, на основании [статьи 29](#) Устава городского округа ЗАТО Большой Камень, администрация городского округа ЗАТО Большой Камень постановляет:

1. Внести в [постановление](#) администрации городского округа ЗАТО Большой Камень от 12 ноября 2010 года N 2015 "Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных в городском округе ЗАТО Большой Камень" следующие изменения:

1.1. В [наименовании](#) постановления, [пункте 1](#) постановления слова: "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных в городском округе ЗАТО Большой Камень" заменить словами "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек";

1.2. [Приложение N 1](#) к постановлению изложить в новой редакции ([прилагается](#)).

2. Руководителю аппарата администрации городского округа ЗАТО Большой Камень Парцу А.В. обеспечить опубликование настоящего постановления в газете "ЗАТО" и размещение на официальном сайте органов местного самоуправления городского округа ЗАТО Большой Камень в сети "Интернет".

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника управления культуры администрации городского округа ЗАТО Большой Камень Березницкую С.В.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

И.о. главы администрации
В.С.МОСКАЕВ

Приложение
к постановлению
администрации
городского округа
ЗАТО Большой Камень
от 17.12.2013 N 2010

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ
ДОСТУПА К СПРАВОЧНО-ПОИСКОВОМУ АППАРАТУ И БАЗАМ
ДАНЫХ МУНИЦИПАЛЬНЫХ БИБЛИОТЕК"**

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Муниципальная услуга "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек" (далее - муниципальная услуга) предоставляется муниципальным бюджетным учреждением культуры "Централизованная библиотечная система" городского округа ЗАТО Большой Камень (далее - муниципальное учреждение).

1.1. Место нахождения, режим работы муниципального учреждения:

- адрес муниципального учреждения - г. Большой Камень, ул. Карла Маркса, дом 4б;
- режим работы муниципального учреждения: вторник - воскресенье с 9:00 часов до 19:00 часов, перерыв на обед с 12:00 часов до 13:00 часов;
- справочный телефон муниципального учреждения: 8 (42335) 5-17-17;
- адрес электронной почты муниципального учреждения: cgbib_bk@mail.ru;
- официальный сайт муниципального учреждения: www.cbs-bk.ru.

1.2. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент предоставления муниципальной услуги устанавливает:

- стандарт предоставления муниципальной услуги;
- порядок предоставления муниципальной услуги.

1.3. Круг заявителей

Муниципальная услуга предоставляется физическим и юридическим лицам (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления), либо их уполномоченным представителям, обратившимся с заявлением (запросом) о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме.

1.4. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.4.1. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется:

- непосредственно в помещении муниципального учреждения на информационном стенде;
- муниципальным учреждением с использованием телефонной и почтовой связи, электронной почты;
- управлением культуры администрации городского округа ЗАТО Большой Камень (далее управление культуры) с использованием телефонной и почтовой связи, электронной почты; адрес управления культуры: город Большой Камень, улица Карла Маркса, дом 4б, телефон управления культуры: 8 (42335) 5-16-99, адрес электронной почты: adm kultbk@mail.ru;
- на официальном сайте муниципального учреждения www.cbs-bk.ru;

- на официальном сайте органов местного самоуправления городского округа ЗАТО Большой Камень www.bk.pk.ru.

1.4.2. Консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги оказываются работниками муниципального учреждения и специалистами управления культуры при личном обращении, с использованием телефонной связи, электронной почты.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения работник муниципального учреждения, муниципальной служащий управления культуры подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании структурного подразделения муниципального учреждения, структурного подразделения органа местного самоуправления, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчества и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок, время разговора с заявителем не должно превышать 10 минут.

При невозможности работника муниципального учреждения, муниципальной служащего управления культуры, принявшего телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, обратившемуся лицу должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

При направлении обращения о порядке предоставления информации по предоставлению муниципальной услуги в письменной форме, срок рассмотрения обращения не должен превышать 20 дней со дня регистрации такого обращения.

1.4.3. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

1.4.4. Основными требованиями к информированию о порядке предоставления муниципальной услуги являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- полнота информирования;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

1.5. Применяемые термины и определения:

справочно-поисковый аппарат библиотеки - совокупность справочных и библиографических изданий, карточных и электронных каталогов, автоматизированных баз данных, предназначенная для поиска информации в научных, культурных, образовательных и просветительских целях;

база данных - представленная в объективной форме совокупность самостоятельных материалов (статей, нормативных актов, судебных решений и иных подобных материалов), систематизированных таким образом, чтобы эти материалы могли быть найдены и обработаны с помощью электронной вычислительной машины.

Раздел 2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги - "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек" (далее - муниципальная услуга).

2.2. Наименование организации, предоставляющей муниципальную услугу

Муниципальная услуга предоставляется муниципальным бюджетным учреждением культуры "Централизованная библиотечная система" городского округа ЗАТО Большой Камень (далее - муниципальное учреждение). Ответственными исполнителями муниципальной услуги являются уполномоченные работники муниципального учреждения.

2.3. Описание результата исполнения муниципальной услуги

2.3.1. Предоставление заявителю, в том числе в электронной форме через сеть "Интернет", доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципального учреждения.

2.3.2. Отказ заявителю в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги заявителю при личном обращении с устным запросом не должен превышать 1 час 30 минут.

2.4.2. Срок предоставления муниципальной услуги заявителю при запросе в электронной форме через сеть "Интернет" - в течение 3 рабочих дней с момента регистрации запроса в региональной государственной информационной системе "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Приморского края" (далее - региональная информационная система).

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами:

- Федеральным [законом](#) от 6 октября 2003 года N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

- Федеральным [законом](#) Российской Федерации от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

- Федеральным [законом](#) от 27 июля 2006 года N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";

- [Распоряжением](#) Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 г. N 1993-р "Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями";

- Федеральным [законом](#) от 29 декабря 1994 года N 78-ФЗ "О библиотечном деле";

- Федеральным [законом](#) от 27 декабря 2002 года N 184-ФЗ "О техническом регулировании";

- ГОСТ 7.83-2001 "Стандарты по информации, библиотечному и издательскому делу (СИБИД)";

- [Постановлением](#) Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 3 февраля 1997 года N 6 "Об утверждении межотраслевых норм времени, на работы, выполняемые в библиотеках";

- [Законом](#) Приморского края от 21 ноября 1996 года N 65-КЗ "О библиотеках и библиотечном

деле в Приморском крае";

- [решением](#) Думы городского округа ЗАТО Большой Камень от 29 марта 2011 года N 622 "О Положении об организации библиотечного обслуживания населения, комплектовании и сохранении библиотечных фондов библиотек городского округа ЗАТО Большой Камень".

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги

Заявитель получает муниципальную услугу при личном обращении с устным запросом в Центральной городской библиотеке муниципального учреждения и в электронной форме в сети "Интернет" с использованием региональной информационной системы.

2.6.1. При первичном обращении с устным запросом за получением муниципальной услуги в Центральную городскую библиотеку муниципального учреждения, заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, при дальнейших обращениях заявитель пользуется формуляром читателя, оформляемым при первичном обращении заявителя за получением муниципальной услуги.

2.6.2. При обращении за получением муниципальной услуги в сети "Интернет" с использованием региональной информационной системы заявитель направляет запрос.

Запрос заявителя должен содержать:

- для физического лица: фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, почтовый адрес и адрес электронной почты, суть запроса и дату подачи запроса;

- для юридического лица: полное наименование организации, почтовый адрес и адрес электронной почты юридического лица, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) руководителя юридического лица, суть запроса и дату подачи запроса.

2.6.3. Запрещается требовать от заявителя предоставления документов, информации, осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

2.6.4. Запрещается требовать от заявителя предоставления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Приморского края и нормативными правовыми актами городского округа ЗАТО Большой Камень находятся в распоряжении администрации городского округа ЗАТО Большой Камень или муниципального учреждения, за исключением документов, указанных в [части 6 статьи 7](#) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

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

Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги являются:

- предъявление заявителем при оформлении устного запроса документа, не являющегося, в соответствии с установленными законодательством нормами, документом, удостоверяющим личность заявителя;

- направление заявителем запроса в электронной форме, заполненного не в полном требуемом объеме.

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

Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги не имеется.

Оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги не имеется.

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя за предоставление муниципальной услуги

За предоставление муниципальной услуги плата не взимается.

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

2.10.1. Максимальный срок ожидания в очереди при обращении заявителя для получения муниципальной услуги - 15 минут.

2.10.2. Максимальный срок ожидания в очереди для получения заявителем результата предоставления муниципальной услуги при личном обращении с устным запросом на получение муниципальной услуги - 1 час.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме

2.11.1. Срок регистрации запроса заявителя на получение муниципальной услуги при подаче устного запроса на получение муниципальной услуги - 15 минут.

2.11.2. Срок регистрации запроса заявителя на получение муниципальной услуги при подаче запроса на получение муниципальной услуги в электронной форме - 1 день.

2.12. 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 муниципальной услуги

2.12.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в публичных общедоступных муниципальных библиотеках.

2.12.2. Помещение библиотеки размещается в специально приспособленном здании или помещении жилого или общественного здания, соответствующим функциональному назначению библиотечного учреждения. Количество и размеры площадей необходимых помещений библиотеки должны соответствовать установленным стандартам. Помещение библиотеки должно быть укомплектовано необходимой мебелью, средствами технического оснащения, связи.

2.12.3. Вход в здание библиотеки должен быть оборудован специальной табличкой, содержащей наименование муниципального учреждения, оказывающего муниципальную услугу, информацию о режиме работы библиотеки и номере телефона для справок.

2.12.4. Помещение библиотеки должно быть оборудовано информационным уголком, содержащим сведения о графике работы, правилах пользования библиотекой, порядке работы с обращениями и жалобами граждан, контактной информации.

2.12.5. Прием заявителей с запросами на предоставление муниципальной услуги осуществляется в специально выделенном помещении. Помещение для приема заявителей должно быть укомплектовано необходимой мебелью, средствами технического оснащения, а также комфортными местами для ожидания заявителями очереди на подачу запроса на предоставление муниципальной услуги и ее получение.

2.12.6. В помещении для приема заявителей с запросами отводится специальное место, предназначенное для ознакомления заявителей с информацией о предоставлении муниципальной услуги и оборудованное информационным стендом. На информационном стенде размещается текст настоящего административного регламента, справочная информация о порядке оказания муниципальной услуги, выполненная в текстовой и, при наличии возможностей, в мультимедийной формах.

2.12.7. Помещение библиотеки должно быть приспособлено для обслуживания граждан с ограниченными физическими способностями.

2.12.8. Помещение библиотеки должно быть обеспечено необходимыми средствами коммунально-бытового обслуживания, оборудовано санитарно-бытовыми помещениями (санитарная зона, гардероб).

2.12.9. Здание (помещение) библиотеки должно быть расположено с учетом доступности для граждан, в том числе пользующихся общественным транспортом.

2.12.10. Помещение библиотеки должно соответствовать необходимым санитарно-гигиеническим нормам содержания библиотечных помещений и обслуживания пользователей, оснащено средствами противопожарной безопасности.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

Муниципальная услуга является общедоступной.

2.13.1. Показатели доступности предоставления муниципальной услуги:

- территориальная доступность библиотеки, в которой предоставляется муниципальная услуга, в том числе удаленность от остановки общественного транспорта не более чем на 200 метров;

- особый режим работы (по скользящему графику) библиотеки, позволяющий обслуживать заявителей 6 дней в неделю, включая субботу и воскресенье;

- предоставление заявителю, в случае обращения с устным запросом, возможности пользования услугой дополнительного вызова по телефонной связи в случае превышения спроса на муниципальную услугу над возможностями ее оказания;

- удовлетворенность заявителя работой информационной системы, в которой предоставляется муниципальная услуга в электронной форме;

- удовлетворенность заявителя режимом работы библиотеки, в которой предоставляется муниципальная услуга.

2.13.2. Показатели качества предоставления муниципальной услуги:

- численность персонала, непосредственно участвующего в оказании муниципальной услуги, соответствующая установленным требованиям;

- уровень квалификации персонала, участвующего в оказании муниципальной услуги, соответствующий требованиям штатного расписания библиотеки;

- информация об оказываемой муниципальной услуге должна быть проста и понятна по форме и содержанию, место ее размещения должно быть визуально легкодоступным;

- учет мнения потребителей муниципальной услуги, ведущийся с помощью книги жалоб и предложений, а также "картотеки отказов";

- предоставление муниципальной услуги заявителю, в том числе в электронной форме, в установленные административным регламентом сроки;
- интенсивность пользования заявителем муниципальной услугой;
- доля заявителей из всего числа заявителей, обратившихся за муниципальной услугой, удовлетворенных качеством полученной муниципальной услуги;
- удовлетворенность заявителя организационно-техническими условиями, в которых ему оказывалась муниципальная услуга;
- удовлетворенность заявителя порядком информирования о предоставлении муниципальной услуги, в том числе о предоставлении муниципальной услуги в электронной форме.

2.13.3. Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами и их продолжительность при личном обращении заявителя с устным запросом за получением муниципальной услуги:

- при регистрации устного запроса осуществляется одно взаимодействие заявителя с уполномоченным работником муниципального учреждения, продолжительность взаимодействия - до 15 минут;
- при предоставлении муниципальной услуги осуществляется одно взаимодействие заявителя с уполномоченным работником муниципального учреждения, продолжительность взаимодействия - до 10 минут;
- возможности получения муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг не имеется, информирование заявителя о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, не предусматривается.

2.14. Иные требования и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

2.14.1. Требования к технологии оказания муниципальной услуги:

- для качественного предоставления заявителю муниципальной услуги необходимо выполнение муниципальным учреждением функций по формированию в электронном виде справочно-поискового аппарата и баз данных, включающих материалы системы библиотечных каталогов и материалы справочно-библиографического фонда библиотеки;
- справочно-поисковый аппарат и базы данных муниципального учреждения в электронном виде реализуется на основе программного продукта "Модуль "Поиск" автоматизированной информационно библиотечной системы "МАРК-SQL";
- версия установленного в муниципальном учреждении программного продукта "Модуль "Поиск" автоматизированной информационно-библиотечной системы "МАРК-SQL" должна обеспечивать максимальную оперативность получения муниципальной услуги заявителем.

**Раздел 3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ
ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ)
ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ, ТРЕБОВАНИЯ
К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ
АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ)
В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ**

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает следующие административные процедуры (действия):

а) прием и регистрация устного запроса заявителя при личном обращении в центральную городскую библиотеку муниципального учреждения;

б) предоставление заявителю доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципального учреждения;

в) оформление запроса заявителя на предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципального учреждения в электронной форме в сети "Интернет";

г) перенаправление запроса заявителя на предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципального учреждения в электронной форме в сети "Интернет" в адрес информационной системы муниципального учреждения;

д) регистрация запроса заявителя на предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципального учреждения в электронной форме в сети "Интернет", поступившего в адрес информационной системы муниципального учреждения;

е) предоставление заявителю ссылки на адрес ресурса сети "Интернет", на котором осуществляется доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципального учреждения в электронной форме в сети "Интернет".

Блок-схема предоставления муниципальной услуги при устном запросе заявителя представлена в [приложении N 1](#) к настоящему административному регламенту, при запросе заявителя в электронной форме в сети "Интернет" в [приложении N 2](#) к настоящему административному регламенту.

3.2. Административная процедура - прием и регистрация устного запроса заявителя

3.2.1. Основание для начала административной процедуры - обращение заявителя с устным запросом в центральную городскую библиотеку муниципального учреждения. Специалист зала информационных технологий центральной городской библиотеки муниципального учреждения в порядке очереди, при отсутствии очереди сразу, оформляет процедуру регистрации устного запроса заявителя на доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципального учреждения.

3.2.2. Продолжительность административной процедуры - до 15 минут.

3.2.3. Результатом административной процедуры является регистрация устного запроса заявителя на доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципального учреждения.

3.3. Административная процедура - предоставление заявителю доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных

3.3.1. Основание для начала административной процедуры - регистрация устного запроса заявителя на доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципального учреждения. Специалист зала информационных технологий центральной городской библиотеки муниципального учреждения в порядке очереди, при отсутствии очереди сразу, осуществляет процедуру выделения заявителю в зале информационных технологий муниципального учреждения специально оборудованного компьютерного рабочего места, обеспечивающего доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципального учреждения с правом работы в течение 1 часа.

3.3.2. Продолжительность административной процедуры - до 10 минут.

3.3.3. Результатом административной процедуры является предоставление заявителю доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципального учреждения сроком на 1 час.

3.4. Административная процедура - оформление запроса заявителя на предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципального учреждения в электронной форме в сети "Интернет"

3.4.1. Основание для начала административной процедуры - решение заявителя реализовать право на получение муниципальной услуги в электронной форме в сети "Интернет". Заявитель самостоятельно заполняет форму запроса на доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципального учреждения в сети "Интернет" на сайте региональной информационной системы.

3.4.2. Продолжительность административной процедуры - не определена.

3.4.3. Результатом административной процедуры является прием оформленного запроса заявителя на доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципального учреждения в сети "Интернет" региональной информационной системой.

3.5. Административная процедура - перенаправление в сети "Интернет" запроса заявителя на предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципального учреждения в сети "Интернет" в адрес информационной системы муниципального учреждения

3.5.1. Основание для начала административной процедуры - прием оформленного запроса заявителя на доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципального учреждения в сети "Интернет" региональной информационной системой. Региональная информационная система в автоматическом режиме перенаправляет в адрес информационной системы муниципального учреждения принятый запрос на доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципального учреждения в сети "Интернет".

3.5.2. Продолжительность административной процедуры - не определена.

3.5.3. Результатом административной процедуры является прием оформленного запроса заявителя на доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципального учреждения в сети "Интернет" информационной системой муниципального учреждения.

3.6. Административная процедура - регистрация запроса заявителя на предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципального учреждения в сети "Интернет", поступившего в адрес информационной системы муниципального учреждения

3.6.1. Основание для начала административной процедуры - прием оформленного запроса заявителя на доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципального учреждения в сети "Интернет" информационной системой муниципального учреждения. Уполномоченный работник муниципального учреждения осуществляет процедуру регистрацию запроса заявителя на доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципального учреждения в сети "Интернет", поступивший от региональной информационной системы и принятый информационной системой муниципального учреждения.

3.6.2. Продолжительность административной процедуры - 1 день.

3.6.3. Результатом административной процедуры является регистрация запроса заявителя на доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципального учреждения в сети "Интернет", поступивший от региональной информационной системы и принятый

информационной системой муниципального учреждения.

3.7. Административная процедура - предоставление заявителю ссылки на адрес ресурса сети "Интернет", на котором осуществляется доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципального учреждения в сети "Интернет"

3.7.1. Основание для начала административной процедуры - регистрация запроса заявителя на доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципального учреждения в сети "Интернет". Уполномоченный работник муниципального учреждения осуществляет направление на адрес электронной почты заявителя, указанный в запросе, информационного письма, содержащего ссылку на адрес ресурса сети "Интернет", на котором осуществляется доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципального учреждения в сети "Интернет".

3.7.2. Продолжительность административной процедуры - 1 день.

3.7.3. Результатом административной процедуры является направление заявителю информации об адресе ресурса сети "Интернет", на котором осуществляется доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципального учреждения в сети "Интернет".

Раздел 4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Текущий контроль за исполнением административного регламента по предоставлению муниципальной услуги, в том числе в электронной форме, в части выполнения административных процедур и соблюдением требований к помещениям, в которых административные процедуры выполняются, осуществляется директором муниципального учреждения.

Контроль представляет собой проверку исполнения уполномоченными работниками муниципального учреждения административных процедур предоставления муниципальной услуги, выявление и устранение допускаемых при этом нарушений.

4.2. Текущий контроль за исполнением административного регламента по предоставлению муниципальной услуги в целом осуществляется управлением культуры. Адрес места нахождения управления культуры - г. Большой Камень, ул. Карла Маркса, дом 4б. График работы управления культуры - понедельник - пятница с 8-00 часов до 17-00 часов, перерыв на обед с 12-00 часов до 13-00 часов. Справочный телефон управления культуры - 8 (42335) 5-16-99. Адрес электронной почты: admkultbk@mail.ru.

4.3. Проверки за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги проводятся управлением культуры. Периодичность проведения плановых проверок устанавливается приказом управления культуры, внеплановые проверки проводятся по факту жалоб заявителей, поступивших в адрес администрации городского округа ЗАТО Большой Камень. В ходе внеплановой проверки проверяются факты нарушения полноты и качества предоставления муниципальной услуги, изложенные в жалобе.

По результатам контрольных действий, в случае выявления нарушений уполномоченными работниками муниципального учреждения, ответственными за предоставление муниципальной услуги, положений административного регламента по предоставлению муниципальной услуги, их неправомерных действий (бездействия), осуществляется привлечение их к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

4.4. Граждане, их объединения и организации вправе осуществлять контроль за предоставлением муниципальной услуги в форме замечаний к качеству предоставления муниципальной услуги, а также предложений по улучшению качества предоставления муниципальной услуги.

Замечания и предложения граждан, их объединений и организаций направляются в адрес муниципального учреждения, управления культуры и администрации городского округа ЗАТО Большой Камень с использованием средств телефонной и почтовой связи, на официальные сайты муниципального учреждения www.cbs-bk.ru и органов местного самоуправления городского округа ЗАТО Большой Камень www.bk.pk.ru.

Раздел 5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

Решения и действия (бездействие) уполномоченных работников муниципального учреждения и решения муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего административного регламента, могут быть обжалованы заявителем в досудебном (внесудебном) порядке.

Досудебный (внесудебный) порядок обжалования, установленный настоящим разделом, применяется ко всем административным процедурам, перечисленным в [части 3.1](#) настоящего административного регламента.

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

5.1.1 Нарушение срока регистрации заявления (запроса) заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

5.1.2. Нарушение срока предоставления муниципальной услуги.

5.1.3. Требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Приморского края, нормативными правовыми актами городского округа ЗАТО Большой Камень для предоставления муниципальной услуги.

5.1.4. Отказ в приеме документов от заявителя, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Приморского края, нормативными правовыми актами городского округа ЗАТО Большой Камень для предоставления муниципальной услуги.

5.1.5. Отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Приморского края, нормативными правовыми актами городского округа ЗАТО Большой Камень.

5.1.6. Затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Приморского края, нормативными правовыми актами городского округа ЗАТО Большой Камень.

5.1.7. Отказ муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, уполномоченного работника муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является жалоба заявителя на решения, действия (бездействие) муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу или уполномоченного работника муниципального учреждения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги

5.2.1. Жалоба на решения, действия (бездействие) муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, подается главе администрации городского округа ЗАТО Большой Камень в письменной форме, в том числе:

1) при личном приеме заявителя главой администрации городского округа ЗАТО Большой Камень либо уполномоченным должностным лицом администрации городского округа ЗАТО Большой Камень по адресу: Приморский край, г. Большой Камень, ул. Карла Маркса, д. 4, приемные дни: еженедельно по понедельникам, часы приема: 16:00 часов - 17:00 часов. При личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность;

2) в электронном виде с использованием официального сайта органов местного самоуправления городского округа ЗАТО Большой Камень www.bk.pk.ru сети "Интернет", электронной почты администрации городского округа ЗАТО Большой Камень admin_zato@mail.primorye.ru;

3) по почте по адресу: 692806, Приморский край, г. Большой Камень, ул. Карла Маркса, д. 4.

5.2.2. Жалоба на решения, действия (бездействие) уполномоченного работника муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу подается руководителю муниципального учреждения в письменной форме, в том числе:

1) в электронном виде с использованием электронной почты муниципального учреждения cgbib_bk@mail.ru;

2) по почте по адресу: 692806, Приморский край, г. Большой Камень, ул. Карла Маркса, 4б.

5.2.3. Жалоба должна содержать:

1) наименование муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должность, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, либо фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) уполномоченного работника муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, 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) руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, либо уполномоченного работника муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, либо уполномоченного работника муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве такого документа может быть предоставлена:

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

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

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

5.3. Жалоба заявителя подлежит регистрации в день поступления в администрацию городского округа ЗАТО Большой Камень, либо в день поступления в муниципальное учреждение.

Жалоба, подлежит рассмотрению главой администрации городского округа ЗАТО Большой Камень, либо, в случае направления в адрес муниципального учреждения, руководителем муниципального учреждения в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.4. По результатам рассмотрения жалобы глава администрации городского округа ЗАТО Большой Камень, либо руководитель муниципального учреждения, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных муниципальным учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Приморского края, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по жалобе, заявителю в письменной форме на почтовый адрес или адрес электронной почты, указанный в жалобе, направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) лица, рассмотревшего жалобу и принявшего решение по жалобе;

2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о руководителе муниципального учреждения, уполномоченном работнике муниципального учреждения, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

3) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя жалобы;

4) основания принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

6) в случае если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.5. Порядок действий должностных лиц, наделенных полномочиями по рассмотрению жалоб, в случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава

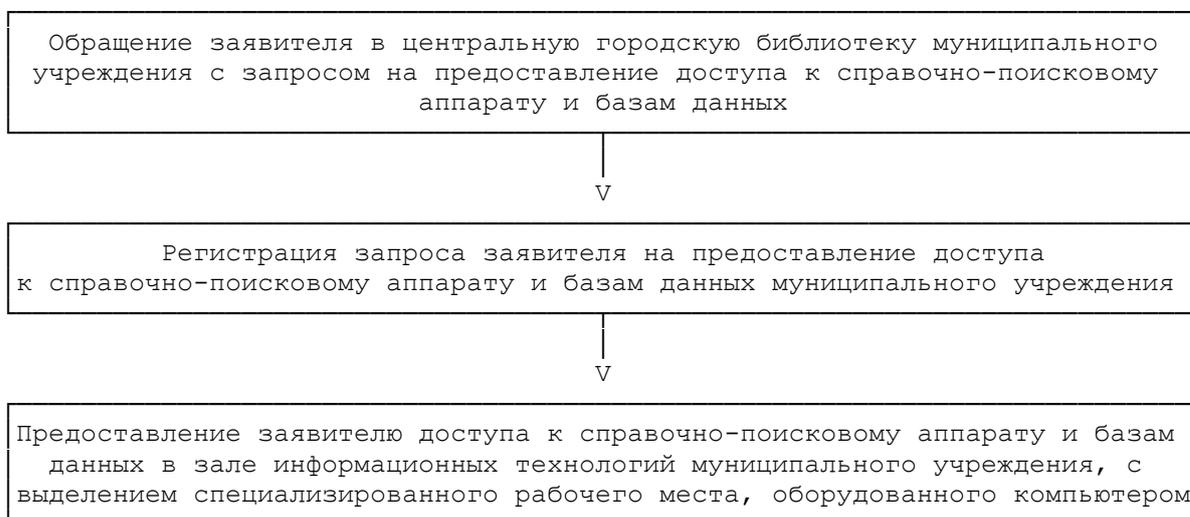
административного правонарушения или преступления.

5.5.1. При установлении должностным лицом администрации городского округа, наделенным полномочиями по рассмотрению жалобы на решения, действия (бездействие) муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления, об этом незамедлительно докладывается главе администрации городского округа ЗАТО Большой Камень, а имеющиеся материалы направляются в органы прокуратуры.

5.5.2. При установлении руководителем муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в ходе или по результатам рассмотрения жалобы на решения, действия (бездействие) работника учреждения при предоставлении муниципальной услуги, признаков состава административного правонарушения или преступления, руководитель учреждения незамедлительно направляет имеющиеся в его распоряжении материалы в органы прокуратуры.

Приложение N 1
к Административному
регламенту

БЛОК-СХЕМА
"ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР
ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
ПО УСТНОМУ ЗАПРОСУ"



Приложение N 2
к Административному
регламенту

БЛОК-СХЕМА
"ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР

**ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ"**

