



**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ «ГОРОД АМУРСК»  
Амурского муниципального района Хабаровского края**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

23.09.2020

№ 332

г. Амурск

Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» и признании утратившим силу отдельных постановлений администрации городского поселения «Город Амурск» Амурского муниципального района Хабаровского края

В соответствии с федеральными законами от 06 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации городского поселения «Город Амурск» Амурского муниципального района Хабаровского края от 03 марта 2011 г. № 37 «Об утверждении Порядка разработки и утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг в городском поселении «Город Амурск», распоряжением администрации городского поселения «Город Амурск» Амурского муниципального района Хабаровского края от 04 сентября 2020 г. № 1019 «О переименовании муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» и утверждении Устава учреждения»

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить прилагаемый административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».

2. Считать утратившими силу следующие постановления администрации городского поселения «Город Амурск» Амурского муниципального района Хабаровского края:

- от 31.10.2014 № 282 «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»;

- от 14.06.2016 № 236 «О внесении изменений в постановление администрации городского поселения «Город Амурск» от 31.10.2014 № 282 «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»;

- от 21.09.2018 № 353 «О внесении изменений в постановление администрации городского поселения «Город Амурск» от 31.10.2014 № 282

000949

«Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»;

- от 17.12.2018 № 460 «О внесении изменений в постановление администрации городского поселения «Город Амурск» от 31.10.2014 № 282 «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»;

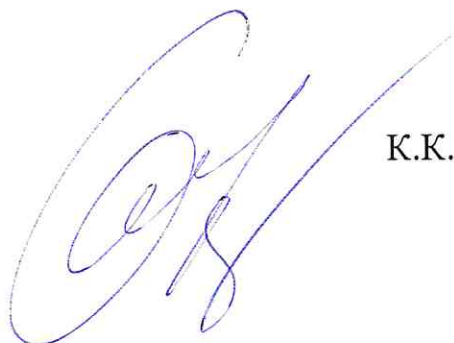
- от 24.10.2019 № 427 «О внесении изменений в постановление администрации городского поселения «Город Амурск» от 31.10.2014 № 282 «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».

3. Организационно-методическому отделу (Колесников Р.В.) опубликовать настоящее постановление в установленном порядке.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации по социальным вопросам Е.Н. Захарову.

5. Настоящее постановление вступает в силу после официального опубликования.

Глава городского поселения



К.К. Черницына



УТВЕРЖДЕН  
постановлением администрации  
городского поселения  
«Город Амурск»  
от 23.09.2020 № 332

## АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к  
справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

### 1. Общие положения

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее - административный регламент) разработан во исполнение постановления администрации городского поселения «Город Амурск» Амурского района Хабаровского края от 02.10.2015 № 263 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг в городском поселении «Город Амурск».

Административный регламент разработан в целях повышения информированности граждан (далее - Потребитель услуги) о предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных; определения сроков; последовательности действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги. Предоставление муниципальной услуги осуществляется муниципальным казенным учреждением культуры «Городская библиотека» городского поселения «Город Амурск» Амурского муниципального района Хабаровского края (далее - МКУК «Городская библиотека»)

Административный регламент утверждается постановлением администрации городского поселения «Город Амурск» Амурского муниципального района Хабаровского края.

1.2. В настоящем административном регламенте используются следующие понятия:

База данных (БД) – организованная в соответствии с определёнными правилами и поддерживаемая в памяти компьютера совокупность данных, характеризующая актуальное состояние некоторой предметной области и используемая для удовлетворения информационных потребностей пользователей.

Библиографическая справка – ответ на разовый запрос, содержащий библиографическую информацию о наличии и местонахождении документа

(адресная справка), о содержании библиографической информации по определенной теме (тематическая справка), об отсутствующих или искаженных элементах библиографического описания (уточняющая справка).

Библиографический список – упорядоченное множество библиографических записей.

Библиотечный каталог - совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающая состав и содержание фонда библиотеки.

Выдача документа (копии документа) – предоставление документа (копии документа) по запросу пользователя на всех видах носителей информации из фонда библиотеки, из электронных информационных систем.

Документ - материальный объект с зафиксированной на нем информацией в виде текста, звукозаписи или изображения, предназначенный для передачи во времени и пространстве в целях хранения и общественного использования (книга, газета, журнал, альбом, кассета, диск и т.п.).

Пользователь библиотеки - физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки.

Справочно-поисковый аппарат (СПА) – совокупность информационно-поисковых массивов, содержащих данные об адресах хранения в информационно-поисковой системе документов с определенными поисковыми образами документов.

Фактографическая справка – ответ на запрос, содержащий фактические сведения.

Читательский формуляр - документ, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, о выданных пользователю и возвращенных им документах.

1.3. Нормативно-правовое регулирование предоставления муниципальной услуги.

Настоящий регламент составлен в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации:

- Конституцией Российской Федерации;
- Бюджетным кодексом Российской Федерации;
- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- «Основами законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612 – 1);
- Федеральным законом от 06 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 12 января 1996 г. № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;
- Федеральным законом от 29 декабря 1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 08 декабря 2005 г. № 740 «О федеральной целевой программе «Культура России (2006-



2011 годы));

- постановлением Правительства Российской Федерации от 07 июля 2011 г. № 553 «О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и(или) муниципальных услуг, в форме электронных документов» («Собрание законодательства РФ», 18.07.2011, № 29, ст.4479);

- постановлением Правительства Российской Федерации от 25 июля 2012 г. № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», № 148, 02.07.2012);

- постановлением Правительства Российской Федерации от 25 августа 2012 г. № 852 «Об утверждении Правил использования усиленной квалифицированной электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг и о внесении изменения в Правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг» («Российская газета», № 200, 31.08.2012);

- постановлением Правительства Российской Федерации от 25 января 2013 г. № 33 «Об использовании простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг» («Собрание законодательства РФ», 04.02.2013, № 5, ст. 377);

- приказом Министерства культуры Российской Федерации от 02 декабря 1998 г. № 590 «Об утверждении «Инструкции об учете библиотечного фонда»;

- приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18 января 2007 г. № 19 «Об утверждении правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук».

1.4. Потребителем услуги является юридическое или физическое лицо, имеющее намерение получить интересующую его информацию о предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

1.5. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальных услуг.

Предоставление муниципальной услуги обеспечивает доступ населения г. Амурска к комплексу справочных и библиографических изданий, библиотечных каталогов, картотек, баз данных, предназначенных для поиска информации, рекламы и пропаганды литературы, оказание консультационной помощи в поиске и выборе источников информации.

1.5.1. Информация о местонахождении МКУК «Городская библиотека», об их почтовых адресах, адресах официального сайта администрации и электронной почты, о справочных телефонах, месте приема документов, графике их работы размещается:

- в региональной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг Хабаровского края» [www.uslugi27.ru](http://www.uslugi27.ru);

- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru);

- на информационном стенде в помещении по месту нахождения МКУК «Городская библиотека»;

- на официальном сайте администрации городского поселения «Город Амурск» Амурского муниципального района Хабаровского края.

1.5.2. Информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, Заявители могут получить:

- по телефонам учреждения;
- по электронной почте;
- на личном приеме в учреждения;
- на Портале;
- на Едином портале.

## 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

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

2.2. Полное официальное наименование - муниципальное казенное учреждение культуры «Городская библиотека» городского поселения «Город Амурск» Амурского муниципального района Хабаровского края. Сокращенное наименование - МКУК «Городская библиотека».

2.2.1. Местонахождение и график работы МКУК «Городская библиотека», предоставляющего услугу:

682640, г. Амурск Хабаровского края, проспект Комсомольский, д 63.

График работы МКУК «Городская библиотека» – ежедневно с 10.30 час. до 18.00 час.; воскресенье – с 10.00 час. до 17.00 часов, выходной – суббота. Последняя среда месяца – санитарный день.

2.2.2. Контактный телефон: (42142) 99-731.

Электронный адрес: [bible11@culture.amursk.ru](mailto:bible11@culture.amursk.ru).

Электронный адрес официального интернет-сайта администрации городского поселения «Город Амурск» Амурского муниципального района Хабаровского края: [www.amursk.ru](http://www.amursk.ru).

Электронный адрес официального сайта МКУК «Городская библиотека»: [www.lib.amursk.ru](http://www.lib.amursk.ru).

Контактный телефон отдела культуры администрации городского поселения «Город Амурск» Амурского муниципального района Хабаровского края: (42142) 25294.

2.3. Сроки предоставления муниципальной услуги.



Информирование должностным лицом по телефону о способах получения муниципальной услуги осуществляется в соответствии с графиком работы МКУК «Городская библиотека».

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с графиком работы МКУК «Городская библиотека».

2.3.1. Срок исполнения муниципальной услуги, включая проведение всех необходимых административных процедур, не должен превышать 45 минут с момента получения специалистом, ответственным за исполнение муниципальной услуги, соответствующего обращения от получателя муниципальной услуги, оформленного в соответствии с требованиями настоящего административного регламента.

2.3.2. В случае возникновения чрезвычайных и непредвиденных обстоятельств непреодолимой силы срок исполнения муниципальной услуги составляет 5 рабочих дней с момента прекращения действия данных обстоятельств.

Ожидание получателем муниципальной услуги в очереди при подаче документов не должно превышать 15 минут.

2.3.3. Максимальный срок предоставления получателю муниципальной услуги ответа на обращение в форме электронного документа Специалистом учреждения, ответственным за предоставление муниципальной услуги – 3 рабочих дня.

2.4. Условия предоставления муниципальной услуги должны быть обеспечены необходимым уровнем доступности.

2.4.1. Информацию о предоставлении муниципальной услуги можно получить:

- непосредственно в помещении библиотеки на информационных стендах;
- на официальном интернет-сайте Администрации городского поселения «Город Амурск»;
- на официальном интернет-сайте МКУК «Городская библиотека»;
- через средства массовой информации;
- с помощью информационных материалов (буклеты, листовки, памятки, визитки);
- в устной форме: путем обращения лично, или по телефону;
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru));
- в региональной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг Хабаровского края ([www.uslugi27.ru](http://www.uslugi27.ru)).

2.4.2. По порядку предоставления муниципальной услуги специалистами МКУК «Городская библиотека» проводятся консультации (в письменной или устной форме).

При консультировании должны соблюдаться следующие требования:

- компетентность;
- своевременность;

- полнота, доступность, четкость и наглядность форм изложения материала.

Устное консультирование осуществляется при обращении Потребителя услуги за консультацией лично, либо по телефону.

Письменные разъяснения предоставляются при наличии письменного обращения Потребителя услуги. Ответ направляется письмом или электронной почтой в зависимости от способа обращения Потребителя услуги.

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.6. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является доведение до Потребителя услуги информации о справочных и библиографических изданиях, библиотечных каталогах, картотеках, базах данных, предназначенных для поиска информации.

2.7. Перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги либо отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Невозможность предоставления муниципальной услуги обуславливается рядом факторов, не зависящих от МКУК «Городская библиотека»:

- запрашиваемый Потребителем услуги вид информирования не предусмотрен настоящим Регламентом;

- сбой, перерывы работы сети Internet;

- запрашиваемая информация не связана с деятельностью МКУК «Городская библиотека» по оказанию муниципальной услуги;

- форс-мажорные обстоятельства, вызванные непреодолимой силой;

- обстоятельствами, препятствующими получению муниципальной услуги, со стороны Потребителя услуги;

- иные причины, повлекшие за собой невозможность предоставления муниципальной услуги Потребителю услуги, не зависящие от МКУК «Городская библиотека».

2.8. Обращение может быть подано при личном приеме заинтересованного лица (уполномоченного представителя) либо направлено в администрацию следующими способами:

- почтовым сообщением (682640, Хабаровский край, г. Амурск, пр. Комсомольский, д. 2а);

- электронным сообщением ([gorod@mail.amursk.ru](mailto:gorod@mail.amursk.ru));

- факсимильной связью по телефону (42142) 2 - 22 - 68;

- с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет – официального сайта администрации города Амурска ([www.amursk.ru](http://www.amursk.ru));

- с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)), Регионального портала государственных и муниципальных услуг ([www.uslugi27.ru](http://www.uslugi27.ru));

- через многофункциональный центр Хабаровского края (далее -



многофункциональный центр) ([www.mfc27.ru](http://www.mfc27.ru)), организованный на базе краевого государственного казенного учреждения «Оператор систем электронного правительства Хабаровского края», расположенный по адресу: 682640, Хабаровский край, г. Амурск, ул. Амурская, д. 8, единый телефон центра телефонного обслуживания населения 8-800-100-42-12, график работы: вторник, среда, пятница, суббота с 9.00 час. до 18.00 час. без перерыва на обед, четверг с 11.00 час. до 20.00 час. без перерыва на обед; понедельник, воскресенье - выходной, в случае, если на многофункциональный центр возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3.статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.8.1. Администрация, предоставляющая муниципальную услугу, не вправе требовать от заявителя:

1) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальных услуг;

2) представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении органов местного самоуправления, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенной частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечня документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальных услуг и связанных с обращением в органы местного самоуправления, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

4) представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев;



а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

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

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, или муниципального служащего, работника многофункционального центра, работника организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо руководителя организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

2.9. Требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении муниципальной услуги в электронном виде.

Подача обращения и прилагаемых к нему документов в форме электронного документа на региональном портале государственных и муниципальных услуг ([www.uslugi27.ru](http://www.uslugi27.ru)) осуществляется путем авторизации заинтересованного лица в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме».

Заинтересованное лицо вправе подписать обращение усиленной квалифицированной электронной подписью.

В случае подачи обращения о предоставлении муниципальной услуги представителем заинтересованного лица доверенность, подтверждающая



правомочие на обращение за получением муниципальной услуги, выданная организацией, удостоверяется усиленной квалифицированной электронной подписью правомочного должностного лица организации, а доверенность, выданная физическим лицом, – усиленной квалифицированной электронной подписью нотариуса.

В обращении, поданном в форме электронного документа, указывается один из следующих способов представления результатов рассмотрения обращения Администрацией:

- в виде бумажного документа, который заявитель получает непосредственно при личном общении;

- в виде бумажного документа, который направляется Администрацией заявителю посредством почтового отправления;

- в виде электронного документа, размещенного на официальном сайте, ссылка на который направляется Администрацией заявителю посредством электронной почты;

- в виде электронного документа, который направляется Администрацией заявителю посредством электронной почты.

Качество предоставленных электронных документов (электронных образов документов) в форматах PDF, TIF, JPG, TXT, должно позволять в полном объеме прочитать текст документов и распознать реквизиты документа.

Документы, которые предоставляются администрацией по результатам рассмотрения обращения в электронной форме, должны быть доступны для просмотра в виде пригодном для восприятия человеком, с использованием электронных вычислительных машин, в том числе без использования сети Интернет.

Средства электронной подписи, применяемые при подаче обращения и прилагаемых к ним электронных документов, должны быть сертифицированы в соответствии с законодательством Российской Федерации.

### 3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требований к порядку их выполнения

#### 3. 1. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги.

Потребитель услуги имеет право свободного доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базе данных.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя административную процедуру предоставления информации о доступе к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базе данных (блок-схема последовательности административной процедуры представлена в приложении 1 к настоящему Административному регламенту).

#### 3.2. Процедура предоставления муниципальной услуги.

3.2.1. Муниципальная услуга считается предоставленной, если Потребителю муниципальной услуги предоставлена запрашиваемая информация или дан мотивированный ответ о невозможности её выполнения по причинам, перечисленным в пункте 2.7. раздела 2 административного регламента.

3.2.2. В случае невозможности предоставления информации в связи с нечётко или неправильно сформулированным обращением, получателя муниципальной услуги информируют об этом, и предлагают уточнить и дополнить обращение.

3.2.3. В случае если запрашиваемая информация отсутствует в МКУК «Городская библиотека», получателю муниципальной услуги предоставляется информация о месте её предоставления или даются рекомендации по её поиску.

3.2.4. При личном обращении юридических или физических лиц в библиотеки МКУК «Городская библиотека»:

3.2.4.1. Библиотекарь производит запись пользователя в библиотеку, оформляет читательский формуляр пользователя в соответствии с нормативными актами, устанавливающими муниципальную услугу.

3.2.4.2. Пользователь в устной или письменной форме делает запрос на выдачу требуемого документа.

3.2.4.3. Библиотекарь выполняет запрос пользователя.

3.2.5. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги.

3.2.5.1. С целью обеспечения предоставления муниципальной услуги МКУК «Городская библиотека» предоставляет информацию о единицах хранения муниципального библиотечного фонда и обеспечивает его своевременное обновление.

3.2.5.2. Информация о библиографических ресурсах библиотек, предоставляемая заявителю, содержит следующие данные о запрашиваемом издании: автор, заглавие, место издания, год издания, издательство, объём документа (в страницах), местонахождение документа.

3.2.6. Пользователи библиотек, которые не могут посещать библиотеку в силу физических недостатков, имеют право получать документы из фондов библиотек и запрашиваемую информацию через нестационарные формы обслуживания.

3.3 Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

3.3.1. В помещении, в котором осуществляется предоставление муниципальной услуги, предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды посетителей.

3.3.2. Место предоставления муниципальной услуги оборудовано информационными стендами, стульями и столами.



3.3.3. В местах предоставления муниципальной услуги на видном месте размещаются схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и Специалистов.

3.3.4. При обращении людей с ограниченными возможностями в помещениях, в которых предоставляется услуга, создаются условия по обеспечению возможности обслуживания.

3.3.5. Официальный сайт МКУК «Городская библиотека» адаптирован для слабовидящих пользователей.

3.4. Особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах (далее – МФЦ).

3.4.1. При обращении заявителя через МФЦ, специалист МФЦ принимает документы от заявителя и передает их в Администрацию в общий отдел в порядке и сроки, установленные соглашением о взаимодействии.

3.4.2. Документы, прилагаемые к обращению, представляются в МФЦ в копиях и в подлинниках (если верность копий не удостоверена нотариально) для сверки. Сверка производится немедленно, после чего подлинники возвращаются заявителю лицом, принимающим документы. Копия документа после проверки ее соответствия оригиналу заверяется лицом, принимающим документы. При этом МФЦ гарантирует полную идентичность заверенных им копий оригиналам документов.

3.4.3. Специалист Администрации, ответственный за прием и регистрацию корреспонденции, принимает обращение и пакет документов из МФЦ и регистрирует их в журнале регистрации не позднее дня получения обращения.

3.4.4. По результатам предоставления муниципальной услуги ответственный специалист:

- направляет решение о предоставлении или об отказе в предоставлении муниципальной услуги в МФЦ, который сообщает о принятом решении заявителю и выдает соответствующий документ заявителю при его обращении в МФЦ (при отметке в заявлении о получении результата услуги в МФЦ);

- сообщает о принятом решении заявителю и выдает соответствующий документ заявителю при его личном обращении либо направляет по адресу, указанному в обращении, а также направляет в МФЦ уведомление, в котором раскрывает суть решения, принятого по обращению, указывает дату принятия решения (при отметке в заявлении о получении услуги в администрации).

3.5. Особенности выполнения административных процедур в электронной форме.

При поступлении обращения о выдаче доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных, подписанного квалифицированной подписью, специалист Администрации осуществляет действия, предусмотренные постановлением Правительства Российской Федерации от 25 августа 2012 г. № 852 «Об утверждении Правил использования усиленной



квалифицированной электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг и о внесении изменения в Правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг».

#### 4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя:

- контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется директором МКУК «Городская библиотека»;

- текущий внутренний контроль может осуществляться путем проведения проверок полноты и качества исполнения муниципальной услуги, выявления и устранения нарушений исполнения положений административного регламента, прав Потребителя услуги, рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов МКУК «Городская библиотека»;

- проверки могут быть плановыми (ежемесячными) и внеплановыми;

- проверка может проводиться по конкретному обращению Потребителя услуги;

- проверки полноты и качества исполнения муниципальной услуги осуществляются постоянно действующей комиссией по проверке основной деятельности библиотек МКУК «Городская библиотека»;

- результаты деятельности постоянно действующей комиссии по проверке основной деятельности библиотек МКУК «Городская библиотека» оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников

5.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», или их работников.

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



1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания для отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1. статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной



услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации; нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 настоящего Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

### 5.3. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы:

5.3.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр либо в соответствующий орган государственной власти публично-правового образования, являющийся



учредителем многофункционального центра, а также в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Жалобы на решения и действия (бездействия) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу по адресу: 682640, Хабаровский край, г. Амурск, пр. Комсомольский, д. 2А, администрация городского поселения «Город Амурск».

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра по адресу: 682640, Хабаровский край, г. Амурск, ул. Амурская, д. 8.

Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются учредителю многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», подаются руководителям этих организаций.

5.3.2. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте (682640, Хабаровский край, г. Амурск, пр. Комсомольский, д. 2А, администрация городского поселения «Город Амурск»), через многофункциональный центр (682640, Хабаровский край, г. Амурск, ул. Амурская, д. 8), с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([gorod@mail.amursk.ru](mailto:gorod@mail.amursk.ru)), официального сайта администрации городского поселения «Город Амурск» ([www.amursk.ru](http://www.amursk.ru)), единого портала государственных и муниципальных услуг ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) либо регионального портала государственных и муниципальных услуг ([www.uslugi27.ru](http://www.uslugi27.ru)), а также может быть принята при личном приеме заявителя (682640, Хабаровский край, г. Амурск, пр. Комсомольский, д. 2А, администрация городского поселения «Город Амурск»).

Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте (682640, Хабаровский край, г. Амурск, ул. Амурская, д. 8), с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта многофункционального центра ([www.mfc27.ru](http://www.mfc27.ru)), единого портала государственных и муниципальных услуг ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) либо



регионального портала государственных и муниципальных услуг ([www.uslugi27.ru](http://www.uslugi27.ru)), а также может быть принята при личном приеме заявителя (682640, Хабаровский край, г. Амурск, ул. Амурская, д. 8).

Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официальных сайтов этих организаций, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.3.3. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органом, предоставляющим муниципальную услугу, в месте предоставления муниципальной услуги.

5.4. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностное лицо органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя или работника, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», их руководителей и (или) работников, 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) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», их работников;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»



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

5.5. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

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

5.7.1. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром либо организацией, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», 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 государственной или муниципальной услуги.

5.7.2. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

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

5.9. Положения Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственных и муниципальных услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

---



## Приложение 1

к административному регламенту  
по предоставлению муниципальной  
услуги «Предоставление доступа  
к справочно-поисковому  
аппарату библиотек, базам данных»

### БЛОК-СХЕМА последовательности административных действий по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных



Приложение 2  
к административному регламенту  
по предоставлению муниципальной  
услуги «Предоставление доступа  
к справочно-поисковому  
аппарату библиотек, базам данных»

Форма письменных обращений граждан

В МКУК «Городская библиотека»

от \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество физического лица)

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (указать индекс, точный почтовый адрес заявителя)

тел. \_\_\_\_\_

ОБРАЩЕНИЕ

Прошу предоставить информацию о получении доступа к справочно-поисковому аппарату МКУК «Городская библиотека», базам данных.

\_\_\_\_\_ (указать точное название базы данных)

Нужное подчеркнуть:

- 1) База данных «Книги»;
- 2) База данных «Журналы»;
- 3) База данных «Краеведческая тематика»;
- 4) База данных «Правовая литература»;
- 5) База данных «Общественно-значимая»
- 6) Другие базы данных;
- 7) Сведения о местонахождении базы данных, в том числе ссылки на базы данных других библиотек Хабаровского края;

Информацию прошу отправить следующим способом (нужное подчеркнуть):

- выслать по указанному в заявлении адресу,
- выслать по адресу: \_\_\_\_\_  
(указать индекс, точный почтовый адрес получателя)
- передать электронной почтой e-mail: \_\_\_\_\_@\_\_\_\_\_
- получу лично

\_\_\_\_\_ (дата) \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

\_\_\_\_\_