



КонсультантПлюс

Постановление Администрации ЗАТО Северск
от 28.06.2024 N 2175-па
(ред. от 16.06.2025)

"Об утверждении регламента предоставления
услуги "Предоставление доступа к справочно-
поисковому аппарату и базам данных
муниципальных библиотек"

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

www.consultant.ru

Дата сохранения: 12.11.2025

**ТОМСКАЯ ОБЛАСТЬ
ГОРОДСКОЙ ОКРУГ
ЗАКРЫТОЕ АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ
СЕВЕРСК**

**АДМИНИСТРАЦИЯ
ЗАКРЫТОГО АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
СЕВЕРСК**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 28 июня 2024 г. N 2175-па**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ
"ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА К СПРАВОЧНО-ПОИСКОВОМУ АППАРАТУ
И БАЗАМ ДАННЫХ МУНИЦИПАЛЬНЫХ БИБЛИОТЕК"**

Список изменяющих документов
(в ред. постановления Администрации ЗАТО Северск
от 16.06.2025 N 1446-па)

В соответствии с Федеральным [законом](#) от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" постановляет:

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

2. Признать утратившими силу постановления Администрации ЗАТО Северск:

1) от 16.04.2020 N [614](#) "Об утверждении регламента предоставления услуги "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных" на территории городского округа ЗАТО Северск Томской области";

2) от 17.02.2021 N [286](#) "О внесении изменений в Постановление Администрации ЗАТО Северск от 16.04.2020 N 614".

3. Управлению культуры Администрации ЗАТО Северск разместить регламент на официальном сайте Администрации ЗАТО Северск в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (<https://зато-северск.рф>) и внести изменение в Реестр муниципальных услуг (функций) городского округа ЗАТО Северск Томской области.

4. Опубликовать постановление в средстве массовой информации "Официальный бюллетень Администрации ЗАТО Северск" и разместить на официальном сайте Администрации ЗАТО Северск в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (<https://зато-северск.рф>).

5. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя Мэра ЗАТО Северск по социальной политике.

Мэр ЗАТО Северск
Н.В.ДИДЕНКО

Утвержден
постановлением

Администрации ЗАТО Северск
от 28.06.2024 N 2175-па

РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА К СПРАВОЧНО-ПОИСКОВОМУ АППАРАТУ И БАЗАМ ДАННЫХ МУНИЦИПАЛЬНЫХ БИБЛИОТЕК"

Список изменяющих документов
(в ред. постановления Администрации ЗАТО Северск
от 16.06.2025 N 1446-па)

I. Общие положения

Предмет регулирования регламента

1. Регламент предоставления услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек (далее - Регламент) устанавливает стандарт предоставления услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных муниципальных библиотек через справочно-поисковый аппарат на традиционных (бумажных) носителях или в электронном виде; выдача информационной (библиографической) справки, предоставление документа; предоставление заявителю доступа к изданиям, переведенным в электронный вид (оцифрованные издания), хранящимся в муниципальных библиотеках, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах (далее - услуга), состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий) по предоставлению услуги, требования к порядку их выполнения, формы контроля за исполнением Регламента, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) организации, оказывающего услугу.

2. Регламент устанавливает порядок взаимодействия между Управлением культуры Администрации ЗАТО Северск (далее - Уполномоченный орган) и муниципальными библиотеками, муниципальными библиотеками и заявителями при предоставлении услуги "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек" на территории городского округа ЗАТО Северск Томской области.

Круг заявителей

3. Заявителями являются физические, юридические лица, в том числе индивидуальные предприниматели (далее - заявитель) либо их уполномоченные представители.

Требования к порядку информирования о предоставлении услуги

4. Информирование о порядке предоставления услуги осуществляется:

1) непосредственно при личном приеме заявителя в муниципальных библиотеках, подведомственных Управлению культуры Администрации ЗАТО Северск, ([Приложение 1](#)) (далее - библиотеки) или в областном государственном казенном учреждении "Томский областной многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг" (далее - многофункциональный центр) при наличии соглашения о взаимодействии, заключенного между Администрацией ЗАТО Северск и многофункциональным центром;

2) по телефону в библиотеках или в многофункциональном центре;

3) письменно, в том числе посредством электронной почты, почтовой связи общего пользования (далее - почтовой связи);

4) посредством размещения информации на информационных стендах библиотек (адреса указаны в

Приложении 1) и многофункционального центра;

5) посредством размещения информации в открытой и доступной форме в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет":

- в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (<http://www.gosuslugi.ru>) (далее - ЕГПУ);

- на официальном сайте библиотек (указаны в [Приложении 1](#)).

5. Информирование осуществляется по вопросам, касающимся:

1) способов подачи запроса о предоставлении услуги;

2) адресов библиотек и многофункционального центра, обращаться в которые необходимо для предоставления услуги;

3) справочной информации о работе библиотек и многофункционального центра;

4) документов, необходимых для предоставления услуги;

5) порядка и сроков предоставления услуги;

6) порядка получения сведений о ходе рассмотрения запроса о предоставлении услуги и о результатах предоставления услуги;

7) порядка досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) должностных лиц, и принимаемых ими решений при предоставлении услуги.

Получение информации по вопросам предоставления услуги осуществляется бесплатно.

6. При устном обращении заявителя (лично или по телефону) ответственное лицо организации, осуществляющее консультирование, подробно и в вежливой (корректной) форме информирует заявителя по интересующим вопросам.

Консультирование должно начинаться с информации о наименовании организации, в которую позвонил заявитель, фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии) и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

Если ответственное лицо библиотеки не может самостоятельно дать ответ, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся лицу должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно будет получить необходимую информацию.

Если подготовка ответа требует продолжительного времени, заявителю предлагается один из следующих вариантов дальнейших действий:

1) изложить обращение в письменной форме и направить по электронной почте библиотек, многофункционального центра или посредством почтовой связи;

2) назначить другое время для консультаций;

3) прийти лично.

Ответственные лица библиотек не вправе осуществлять информирование, выходящее за рамки стандартных процедур и условий предоставления услуги, и влияющее прямо или косвенно на принимаемое решение.

Продолжительность информирования по телефону не должна превышать 15 минут.

Информирование осуществляется в соответствии с графиком приема граждан.

7. По письменному обращению ответственные лица библиотек подробно разъясняют гражданину сведения по вопросам, указанным в [пункте 5](#) настоящего Регламента в срок не позднее 30 календарных дней с момента регистрации обращения.

8. На ЕГПУ размещаются сведения, предусмотренные [Положением](#) о федеральной государственной информационной системе "Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)", утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 года N 861 "О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)".

Доступ к информации о сроках, порядке предоставления услуги и документах, необходимых для предоставления услуги, осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.

9. На официальных сайтах библиотек (указаны в [Приложении 1](#)), на стендах в местах предоставления услуги, и в многофункциональном центре размещается следующая справочная информация:

- 1) о месте нахождения и графике работы библиотек, а также многофункционального центра;
- 2) справочные телефоны специалистов библиотек, ответственных за предоставление услуги, а также многофункционального центра, в том числе номер телефона-автоинформатора (при наличии);
- 3) адрес официального сайта, а также электронной почты и (или) формы обратной связи библиотек в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";
- 4) о графике приема граждан;
- 5) о перечне документов, необходимых для предоставления услуги.

10. В залах ожидания библиотек размещаются нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления услуги, в том числе Регламент, которые по требованию заявителя предоставляются ему для ознакомления.

11. Размещение информации о порядке предоставления услуги на информационных стендах в помещении многофункционального центра осуществляется в соответствии с соглашением, заключенным между многофункциональным центром и Администрацией ЗАТО Северск, с учетом требований к информированию, установленных Регламентом.

12. Информация о ходе рассмотрения запроса о предоставлении услуги и о результатах предоставления услуги может быть получена заявителем в личном кабинете на ЕГПУ, а также у специалистов библиотек при обращении заявителя лично, по телефону, посредством электронной почты или почтовой связи.

II. Стандарт предоставления услуги

Наименование услуги

13. Услуга "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек".

Наименование органа, предоставляющего услугу

14. Услуга предоставляется Администрацией ЗАТО Северск в лице Управления культуры

Администрации ЗАТО Северск (далее - Уполномоченный орган).

Непосредственное предоставление услуги осуществляется библиотеками, подведомственными Уполномоченному органу, указанными в [Приложении 1](#) к настоящему Регламенту.

[Информация](#) о месте нахождения, графике работы, контактных телефонах, адресе электронной почты Уполномоченного органа указана в [Приложении 2](#) к настоящему Регламенту.

[Информация](#) о месте нахождения, графике работы, контактных телефонах, адресах электронной почты библиотек указана в [Приложении 1](#) к настоящему Регламенту.

Описание результата предоставления услуги

15. Результатом предоставления услуги являются:

1) предоставление доступа заявителю к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотек через справочно-поисковый аппарат на традиционных (бумажных) носителях или в электронном виде; выдача информационной (библиографической) справки, предоставление документа; предоставление заявителю доступа к изданиям, переведенным в электронный вид (оцифрованные издания), хранящимся в библиотеках, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах;

2) отказ в предоставлении услуги в соответствии с [пунктом 23](#) настоящего Регламента.

16. Результат предоставления услуги может быть получен:

1) по телефону в виде устной справки из баз данных, каталогов и картотек библиотек, в том числе из электронных каталогов;

2) в библиотеках на бумажном носителе при личном обращении;

3) на электронную почту заявителя в виде электронного документа;

4) через официальные сайты библиотек;

5) на ЕПГУ (при наличии технической возможности), в том числе в форме электронного документа, подписанного электронной подписью.

Срок предоставления услуги

17. Сроки предоставления услуги заявителям составляют:

1) при обращении по телефону - 15 минут;

2) при личном обращении - 15 минут;

3) при ответах на письменные запросы заявителей, в том числе направленные по электронной почте - 5 рабочих дней с даты регистрации запроса;

4) предоставлением услуги через официальный сайт библиотек является момент обращения заявителя на официальный сайт библиотеки.

Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление услуги

Утратил силу. - [Постановление](#) Администрации ЗАТО Северск от 16.06.2025 N 1446-па.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами

**для предоставления услуги и услуг, которые являются
необходимыми и обязательными для предоставления услуги,
подлежащих представлению заявителем, способы их получения
заявителем, в том числе в электронной форме,
порядок их представления**

19. Перечень документов, необходимых для предоставления услуги, представляемых самостоятельно заявителем (представителем заявителя), включает направление:

1) запроса:

а) в случае направления запроса посредством ЕПГУ формирование запроса осуществляется посредством заполнения интерактивной формы на ЕПГУ без необходимости дополнительной подачи запроса в какой-либо иной форме;

б) в запросе указывается один из следующих способов направления результата предоставления услуги:

- в форме электронного документа в личный кабинет на ЕПГУ, на электронную почту или посредством почтовой связи;

- на бумажном носителе в виде распечатанного экземпляра электронного документа в библиотеках либо в многофункциональном центре;

2) документа, удостоверяющего личность заявителя, представителя заявителя:

- в случае направления запроса посредством ЕПГУ сведения из документа, удостоверяющего личность заявителя (представителя заявителя), формируются при подтверждении учетной записи в Единой системе идентификации и аутентификации (далее - ЕСИА) из состава соответствующих данных указанной учетной записи и могут быть проверены путем направления запроса с использованием системы межведомственного электронного взаимодействия;

- в случае если документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя, выдан юридическим лицом, он должен быть подписан усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица, выдавшего документ;

- в случае если документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя, выдан индивидуальным предпринимателем, указанный документ должен быть подписан усиленной квалифицированной электронной подписью индивидуального предпринимателя;

- в случае если документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя, выдан нотариусом, указанный документ должен быть подписан усиленной квалифицированной электронной подписью нотариуса;

- в иных случаях документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя, должен быть подписан простой электронной подписью;

3) документы, подтверждающие полномочия представителя заявителя, в том числе нотариально заверенные доверенности.

20. Запрос и документы, необходимые для предоставления услуги, могут быть направлены в библиотеки следующими способами:

1) лично (на приеме);

2) посредством обращения в многофункциональный центр;

3) в электронной форме путем заполнения формы запроса через личный кабинет на ЕПГУ.

Гражданин вправе представить необходимые для предоставления услуги документы, которые подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия, по собственной инициативе.

21. Библиотеки не вправе:

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

2) требовать от заявителя представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление услуги, которые находятся в распоряжении органа, предоставляющего услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](#) Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ) государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Томской области, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный [частью 6 статьи 7](#) Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в орган, предоставляющий услугу, по собственной инициативе;

3) требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления и организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденных [распоряжением](#) Администрации ЗАТО Северск от 14 ноября 2022 года N 1075-р "О перечнях муниципальных услуг городского округа ЗАТО Северск Томской области";

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

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

б) наличие ошибок в запросе о предоставлении услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении 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 услуги, либо в предоставлении услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего услугу, муниципального служащего, работника МФЦ, работника библиотеки, предусмотренной [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего услугу, руководителя МФЦ при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо руководителя библиотеки, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства;

5) отказывать в приеме запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги, в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления услуги, опубликованной на Едином портале

государственных и муниципальных услуг (функций);

6) отказывать в предоставлении услуги в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления услуги, опубликованной на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления

22. Документы в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления услуги не требуются.

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

23. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги:

- 1) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию;
- 2) запрашиваемая информация не относится к предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении услуги

24. Основания для приостановления предоставления услуги отсутствуют.

25. Основаниями для отказа в предоставлении услуги являются наличие в запросе нецензурных или оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи.

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении услуги

26. При предоставлении услуги получение иных услуг, необходимых и обязательных для предоставления услуги, а также участие иных учреждений (организаций) в предоставлении услуги не требуется.

Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы

27. Государственная пошлина или иная плата за предоставление услуги не взимается.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги, услуги, предоставляемой учреждением, участвующей в предоставлении услуги, и при получении результата предоставления таких услуг

28. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления и при получении результата услуги, в случае обращения заявителя непосредственно в Уполномоченный орган или многофункциональный центр, не должен превышать 15 минут.
(п. 28 в ред. [постановления](#) Администрации ЗАТО Северск от 16.06.2025 N 1446-па)

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги

29. Срок регистрации запроса заявителя при личном обращении и ответах на телефонные звонки запрос о предоставлении услуги регистрируется в течение 1 (одного) рабочего дня с даты его поступления в журнале.

30. В случае направления заявителем (его представителем) запроса о предоставлении услуги по электронной почте, почтовым отправлением вне рабочего времени библиотек либо в выходной, нерабочий праздничный день, днем получения запроса считается 1 (первый) рабочий день, следующий за днем его направления.

Прием запросов в электронной форме осуществляется в круглосуточном режиме в течение семи дней в неделю, за исключением времени на технические перерывы, информация о которых размещается на официальных сайтах библиотек.

31. Датой приема запроса о предоставлении услуги считается дата его официальной регистрации в библиотеках.

32. Регистрация запроса о предоставлении услуги, представленной с использованием ЕГПУ, осуществляется автоматически путем присвоения регистрационного номера.

Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запроса о предоставлении услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

33. Местоположение административных зданий, в которых осуществляются прием запросов о предоставлении услуги, а также выдача результатов предоставления услуги, должны обеспечивать удобство для граждан с точки зрения пешеходной доступности от остановок общественного транспорта.

В случае если имеется возможность организации стоянки (парковки) возле здания (строения), в котором размещено помещение приема и выдачи документов, организовывается стоянка (парковка) для личного автомобильного транспорта заявителей. За пользование стоянкой (парковкой) с заявителями плата не взимается.

Для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов на стоянке (парковке) выделяется не менее 10% мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, а также инвалидами III группы, в порядке, установленном Правительством Российской Федерации, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов.

В целях обеспечения беспрепятственного доступа заявителей или представителей заявителей, в том числе передвигающихся на инвалидных колясках, вход в здание, в котором предоставляется услуга, оборудуется пандусами, поручнями, тактильными (контрастными) предупреждающими элементами, иными специальными приспособлениями, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ и передвижение инвалидов, в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

Центральный вход в здание библиотек должен быть оборудован информационной табличкой

(вывеской), содержащей следующую информацию:

- 1) о наименовании библиотеки;
- 2) о местонахождении и юридическом адресе;
- 3) о режиме работы;
- 4) о графике приема;
- 5) о номерах телефонов для справок.

Помещения, в которых предоставляется услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

Помещения, в которых предоставляется услуга, оснащаются:

- 1) противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- 2) системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
- 3) средствами оказания первой медицинской помощи;
- 4) туалетными комнатами для посетителей.

Зал ожидания для заявителей или представителей заявителей оборудуется стульями, скамьями, количество которых определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещении, а также информационными стендами.

Тексты материалов, размещенных на информационном стенде, печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, с выделением наиболее важных мест полужирным шрифтом.

Места для заполнения запросов оборудуются стульями, столами (стойками), оснащаются бланками запросов, письменными принадлежностями.

Места приема заявителей или представителей заявителей оборудуются информационными табличками (вывесками) с указанием:

- 1) номера кабинета и наименования отдела;
- 2) фамилии, имени и отчества (последнее - при наличии), должности лица, ответственного за прием документов;
- 3) графика приема заявителей.

Рабочее место каждого лица, ответственного за прием запросов, должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройством (принтером) и копирующим устройством.

Лицо, ответственное за прием запросов, должно иметь настольную табличку с указанием фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии) и должности.

При предоставлении услуги инвалидам обеспечиваются:

- 1) возможность беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется услуга;
 - 2) возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены здания и помещения, в которых предоставляется услуга, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;
-

3) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

4) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к зданиям и помещениям, в которых предоставляется услуга, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

5) дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

6) допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

7) допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, на объекты (здания, помещения), в которых предоставляется услуга;

8) оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуги наравне с другими лицами.

Показатели доступности и качества услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), в любом территориальном подразделении органа, предоставляющего услугу, по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ

34. Основными показателями доступности предоставления услуги являются:

1) наличие полной и понятной информации о порядке, сроках и ходе предоставления услуги в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", средствах массовой информации;

2) возможность получения заявителем уведомлений о предоставлении услуги с помощью ЕПГУ;

3) возможность получения информации о ходе предоставления услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

35. Основными показателями качества предоставления услуги являются:

1) своевременность предоставления услуги в соответствии со стандартом ее предоставления, установленным настоящим Регламентом;

2) минимально возможное количество взаимодействий гражданина с должностными лицами, участвующими в предоставлении услуги;

3) отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) сотрудников и их некорректное (невнимательное) отношение к заявителям;

4) отсутствие нарушений установленных сроков в процессе предоставления услуги;

5) отсутствие заявлений об оспаривании решений, действий (бездействия) библиотек, их должностных лиц, принимаемых (совершенных) при предоставлении услуги, по итогам рассмотрения которых вынесены решения об удовлетворении (частичном удовлетворении) требований заявителей.

**III. Состав, последовательность и сроки выполнения
административных процедур (действий), требования к порядку
их выполнения, в том числе особенности выполнения
административных процедур (действий) в электронной форме,
порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных
в результате предоставления услуги документах**

**Состав, последовательность и сроки выполнения
административных процедур**

36. Предоставление услуги заявителю заключается в выполнении следующих административных процедур (действий):

1) при обращении по телефону и при личном обращении:

- прием и регистрация запроса заявителя в журнале;
- консультирование и поиск источников информации;
- выдача результата предоставления услуги - выдача информационной (библиографической) справки;
- отказ в предоставлении услуги в соответствии с [пунктом 23](#) настоящего Регламента;

2) при ответах на письменные запросы заявителей, в том числе направленные по электронной почте:

- прием и регистрация запроса заявителя в соответствии с ведением делопроизводства;
- поиск источников информации;
- направление результата предоставления услуги - информационной (библиографической) справки;
- отказ в предоставлении услуги в соответствии с [пунктом 23](#) настоящего Регламента;

3) через официальный сайт библиотек и на ЕГПУ:

- прием и регистрация запроса заявителя в информатизированной системе на сайте;
- самостоятельный поиск источников информации заявителем;
- получение результата предоставления услуги - информационной (библиографической) справки;
- отказ в предоставлении услуги в соответствии с [пунктом 23](#) настоящего Регламента, в случае отсутствия запрашиваемой информации в электронном каталоге на сайте;

4) через МФЦ:

а) при обращении по телефону и при личном обращении:

- прием и регистрация запроса заявителя;
- консультирование о предоставлении услуги;
- направление запроса в библиотеки и (или) обращение на официальный сайт библиотек;
- получение результата предоставления услуги - информационной (библиографической) справки;

-
- отказ в предоставлении услуги в соответствии с [пунктом 23](#) настоящего Регламента;
 - б) при ответах на письменные запросы заявителей, в том числе направленные по электронной почте:
 - прием и регистрация запроса заявителя;
 - направление запроса в библиотеки и (или) обращение на официальный сайт библиотек;
 - направление результата предоставления услуги - информационной (библиографической) справки заявителю;
 - отказ в предоставлении услуги в соответствии с [пунктом 23](#) настоящего Регламента.

37. Сроки выполнения административных процедур (действий):

- 1) при обращении по телефону и при личном обращении - 15 минут;
- 2) при ответах на письменные запросы заявителей, в том числе направленные по электронной почте - 5 рабочих дней с даты регистрации запроса;
- 3) через официальный сайт библиотек и на ЕГПУ - момент обращения заявителя на официальный сайт библиотеки, срок ожидания ответа на запрос (при загрузке сервера не более 1000 запросов одновременно) - 10 минут;
- 4) через МФЦ - 5 рабочих дней с даты регистрации запроса.

Требования к порядку выполнения административных процедур

38. Административные процедуры по приему и регистрации запроса заявителя включают в себя:

- 1) при обращении по телефону и при личном обращении прием и регистрация запроса осуществляется в часы работы библиотек, специалист, ответственный за выполнение административной процедуры, принимает запрос заявителя, делает запись в журнале регистрации запросов;
- 2) при поступлении письменных запросов заявителей, в том числе направленных по электронной почте или почтовой связью, ответственный за выполнение административной процедуры, принимает письменный запрос заявителя, делает запись в журнале регистрации письменных запросов.

При обращении через официальный сайт библиотек заявитель самостоятельно получает доступ к электронному каталогу и электронным базам данных.

39. Административные процедуры по консультированию и поиску источников информации включают в себя:

- 1) при обращении по телефону и при личном обращении специалист, ответственный за выполнение административной процедуры, проводит поиск информации в соответствии с запросом в справочно-поисковом аппарате, базах данных, каталогах и картотеках библиотек, в том числе к электронном каталоге;
- 2) при поступлении письменных запросов заявителей, в том числе направленных по электронной почте или почтовой связью, специалист, ответственный за выполнение административной процедуры, проводит поиск информации в соответствии с запросом в справочно-поисковом аппарате, базах данных, каталогах и картотеках библиотек, в том числе к электронном каталоге.

При обращении через официальный сайт библиотек заявитель самостоятельно проводит поиск информации в электронном каталоге и электронных базах данных, имеющихся на сайтах библиотек.

40. Административные процедуры по выдаче результата предоставления услуги включают в себя:

- 1) при обращении по телефону и при личном обращении специалист, ответственный за выполнение

административной процедуры, выдает библиографическую (информационную) справку в соответствии с полученным запросом в устной или письменной форме по выбору заявителя, указанному в [пункте 41](#), либо отказ в предоставлении услуги (при наличии оснований, предусмотренных [пунктом 23](#) настоящего Регламента);

2) при поступлении письменных запросов заявителей, в том числе направленных по электронной почте или почтовой связью, специалист, ответственный за выполнение административной процедуры, направляет информационную (библиографическую) справку почтовой связью простым письмом, электронной почтой в зависимости от способа обращения заявителя или по его выбору, указанному в [пункте 42](#), либо уведомление об отказе в предоставлении услуги (при наличии оснований, предусмотренных [пунктом 23](#) настоящего Регламента).

В библиографической (информационной) справке должны быть указаны фамилия, имя, отчество, номер телефона исполнителя.

При обращении через официальный сайт библиотек заявитель самостоятельно получает информацию в электронном каталоге и электронных базах данных, имеющихся на сайтах библиотек.

41. Заявителю предоставляется возможность получения результата услуги по его выбору в виде (при наличии технической возможности):

- 1) устного ответа на запрос при личном обращении или обращении по телефону;
- 2) электронного документа, подписанного уполномоченным должностным лицом;
- 3) документа на бумажном носителе, подтверждающего содержание электронного документа.

Специалисты библиотек, ответственные за предоставление услуги информируют заявителей о возможности доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных через официальный сайт библиотеки в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Особенности и порядок осуществления выполнения административных процедур при ответах на телефонные звонки и устные обращения

42. Особенности предоставления услуги при ответах на телефонные звонки и устные обращения заключаются в следующем:

1) при личном обращении и при ответе на телефонный звонок предоставление услуги начинается с информации о наименовании библиотеки, в которую пришел или позвонил заявитель, фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии) и должности специалиста, принявшего телефонный звонок;

2) специалист, принявший звонок заявителя, фиксирует запрос в журнале;

3) если ответственное лицо библиотеки не может самостоятельно дать ответ, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся лицу должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно будет получить необходимую информацию;

4) если подготовка ответа требует продолжительного времени, заявителю предлагается один из следующих вариантов дальнейших действий:

- изложить обращение в письменной форме и направить по электронной почте библиотек, многофункционального центра или посредством почтовой связи;

- назначить время для получения результата запроса;

- прийти лично;

5) результатом административной процедуры является предоставление доступа заявителя к

справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных, к каталогам и картотекам библиотеки, в том числе к электронным каталогам, выдача информационной (библиографической) справки в виде устной справки из баз данных, каталогов и картотек библиотек, в том числе из электронных каталогов либо отказ в предоставлении услуги (при наличии оснований, предусмотренных [пунктом 23](#) настоящего Регламента).

**Особенности и порядок осуществления выполнения
административных процедур при поступлении письменных
запросов заявителей, в том числе направленных
по электронной почте или почтовой связью**

43. Особенности предоставления услуги при поступлении письменных запросов заявителей, в том числе направленных по электронной почте или почтовой связью, заключаются в следующем:

1) при обращении заявителя посредством почтовой или электронной связи специалист, ответственный за предоставление услуги, регистрирует запрос в соответствии с [пунктом 38](#) настоящего Регламента;

2) специалист библиотеки, ответственный за делопроизводство, регистрирует запрос в журнале регистрации документов в соответствии с установленными правилами делопроизводства и передает его должностному лицу, ответственному за предоставление услуги;

3) специалист библиотеки, ответственный за выполнение процедуры, осуществляет анализ тематики запроса, поиск запрашиваемой информации;

4) специалист библиотеки, ответственный за выполнение процедуры, осуществляет подготовку информационной (библиографической) справки либо уведомления об отказе в предоставлении услуги (при наличии оснований, предусмотренных [пунктом 23](#) настоящего Регламента), направляет заявителю в 5-дневный срок посредством почтовой, электронной связи или вручает заявителю при личном обращении, если данная форма получения результата была указана в запросе заявителя;

5) результатом административной процедуры является предоставление доступа заявителя к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных, к каталогам и картотекам библиотеки, в том числе к электронным каталогам, выдача информационной (библиографической) справки в виде электронного документа на электронную почту заявителя;

6) специалист библиотеки, ответственный за выполнение процедуры, подписывает информационную (библиографическую) справку и регистрирует ее в журнале регистрации справок.

**Особенности и порядок осуществления выполнения
административных процедур в электронной форме на ЕГПУ**

44. Особенности предоставления услуги в электронной форме заключаются в следующем: заявитель получает информацию об услуге на ЕГПУ, на официальных сайтах библиотек, а также путем направления запроса по электронной почте.

45. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек при обращении через информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет" к сайтам библиотек осуществляется в круглосуточном режиме, а также может осуществляться заявителем самостоятельно на территории библиотеки в специально оборудованных местах:

1) заявитель обращается в раздел "Электронный каталог" официальных сайтов библиотек в информационно-коммуникационной сети "Интернет", где получает доступ к автоматизированной системе получения услуги, заполняет поисковые поля;

2) сервер в автоматизированном режиме осуществляет обработку запроса и выводит на экран информацию об обнаружении или необнаружении информации по запросу заявителя;

3) запрос заявителя фиксируется счетчиком обращения к электронному каталогу на официальных

сайтах библиотек;

4) результатом административной процедуры является предоставление доступа заявителя к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных, к каталогам и картотекам библиотеки, в том числе к электронным каталогам, выдача информационной (библиографической) справки.

46. Формирование запроса осуществляется посредством заполнения электронной формы запроса на ЕПГУ без необходимости дополнительной подачи запроса в какой-либо иной форме. Форматно-логическая проверка сформированного запроса осуществляется после заполнения заявителем каждого из полей электронной формы запроса. При выявлении некорректно заполненного поля электронной формы запроса заявитель уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме запроса. При формировании запроса заявителю обеспечиваются:

1) возможность копирования и сохранения запроса и иных документов, указанных в [пункте 19](#) настоящего Регламента, необходимых для предоставления услуги;

2) возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы запроса;

3) сохранение ранее введенных в электронную форму запроса значений в любой момент по желанию пользователя, в том числе при возникновении ошибок ввода и возврате для повторного ввода значений в электронную форму запроса;

4) заполнение полей электронной формы запроса до начала ввода сведений заявителем с использованием сведений, размещенных в ЕСИА, и сведений, опубликованных на ЕПГУ, в части, касающейся сведений, отсутствующих в ЕСИА;

5) возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной формы запроса без потери ранее введенной информации;

6) возможность доступа заявителя на ЕПГУ к ранее поданным им запросам в течение периода не менее одного года, а также к частично сформированным запросам в течение периода не менее 3 месяцев. Сформированный и подписанный запрос, и иные документы, необходимые для предоставления услуги, направляются в библиотеки посредством ЕПГУ.

47. Библиотеки обеспечивают в срок не позднее 1 рабочего дня с момента подачи запроса на ЕПГУ, а в случае его поступления в нерабочий или праздничный день, в следующий за ним первый рабочий день:

1) прием документов, необходимых для предоставления услуги, и направление заявителю электронного сообщения о поступлении запроса;

2) регистрацию запроса и направление заявителю уведомления о регистрации запроса либо об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги.

48. Электронный запрос становится доступным для должностных лиц библиотек, ответственных за прием и регистрацию запроса (далее - ответственное должностное лицо), в государственной информационной системе "Платформа государственных сервисов", используемой библиотеками для предоставления услуги (далее - ПГС).

Ответственное должностное лицо:

1) проверяет наличие электронных запросов, поступивших с ЕПГУ, не реже 2 раз в день;

2) рассматривает поступившие запросы и приложенные документы (копии документов);

3) производит действия в соответствии с [пунктом 43](#) настоящего Регламента.

При поступлении запроса в выходные (праздничные) дни прием и регистрация запроса и документов к нему производятся на следующий рабочий день.

49. Заявителю в качестве результата предоставления услуги обеспечивается возможность получения документа:

- 1) в форме электронного документа, направленного заявителю в личный кабинет на ЕПГУ;
- 2) в виде бумажного документа, подтверждающего содержание электронного документа, который заявитель получает при личном обращении в многофункциональный центр и (или) библиотеки.

50. Получение информации о ходе рассмотрения запроса и о результате предоставления услуги производится в личном кабинете на ЕПГУ при условии авторизации. Заявитель имеет возможность просматривать статус электронного запроса, а также информацию о дальнейших действиях в личном кабинете по собственной инициативе в любое время. При предоставлении услуги в электронной форме заявителю направляются:

- 1) уведомление о приеме и регистрации запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги, содержащее сведения о факте приема запроса и документов, необходимых для предоставления услуги, и начале процедуры предоставления услуги, а также сведения о дате и времени окончания предоставления услуги либо мотивированный отказ в приеме документов, необходимых для предоставления услуги;

- 2) уведомление о результатах рассмотрения документов, необходимых для предоставления услуги, содержащее сведения о принятии положительного решения о предоставлении услуги и возможности получить результат предоставления услуги либо мотивированный отказ в предоставлении услуги.

51. Оценка качества предоставления услуги осуществляется в соответствии с [Правилами](#) оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также применения результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 года N 1284 "Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления государственных услуг, руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей".

52. Заявителю обеспечивается возможность направления жалобы на решения, действия или бездействие библиотек и (или) Уполномоченного органа, должностных лиц библиотек и (или) Уполномоченного органа либо муниципального служащего в соответствии со [статьей 11.2](#) Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ и в порядке, установленном [постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2012 года N 1198 "О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного, (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг".

**Исчерпывающий перечень административных процедур (действий)
при предоставлении услуги, выполняемых
многофункциональными центрами**

53. Многофункциональный центр осуществляет:

- 1) информирование заявителей о порядке предоставления услуги в многофункциональном центре, по иным вопросам, связанным с предоставлением услуги, а также консультирование заявителей о порядке предоставления услуги в многофункциональном центре;
 - 2) выдачу заявителю результата предоставления услуги на бумажном носителе, подтверждающих
-

содержание электронных документов, направленных в многофункциональный центр по результатам предоставления услуги, а также выдачу документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из информационных систем органов, предоставляющих услуги;

3) иные процедуры и действия, предусмотренные Федеральным [законом](#) от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ. В соответствии с [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ для реализации своих функций многофункциональные центры вправе привлекать иные организации.

Информирование заявителей

54. Информирование заявителей (представителей заявителей) многофункциональными центрами осуществляется следующими способами:

1) посредством размещения информации на официальных сайтах и информационных стендах многофункциональных центров;

2) при обращении заявителя в многофункциональный центр лично, по телефону, посредством почтовых отправлений либо по электронной почте.

При личном обращении работник многофункционального центра подробно информирует Заявителей по интересующим их вопросам в вежливой корректной форме с использованием официально-делового стиля речи.

Время предоставления консультации - не более 15 минут, время ожидания в очереди в секторе информирования для получения информации о услуге не может превышать 15 минут.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании библиотеки, фамилии, имени, отчестве и должности работника многофункционального центра, принявшего телефонный звонок.

Индивидуальное устное консультирование при обращении заявителя по телефону работник многофункционального центра осуществляет не более 15 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, работник многофункционального центра, осуществляющий индивидуальное устное консультирование по телефону, может предложить заявителю:

1) изложить обращение в письменной форме (ответ направляется заявителю в соответствии со способом, указанным в обращении);

2) назначить другое время для консультаций.

При консультировании по письменным обращениям заявителей ответ направляется в письменном виде в 30-дневный срок с момента регистрации обращения в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в многофункциональный центр в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в многофункциональный центр в письменной форме.

Выдача заявителю результата предоставления услуги

55. При наличии в запроса о предоставлении услуги указания о выдаче результатов оказания услуги через многофункциональный центр библиотеки передают информационную (библиографическую) справку в многофункциональный центр для последующей выдачи заявителю (представителю заявителя) способом согласно соглашению о взаимодействии, заключенному между Администрацией ЗАТО Северск и многофункциональным центром в порядке, утвержденном [постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 года N 797 "О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов

Российской Федерации, органами местного самоуправления" (далее - постановление Правительства Российской Федерации N 797).

Порядок и сроки передачи Уполномоченным органом таких документов в многофункциональный центр определяются соглашением о взаимодействии, заключенным ими в порядке, установленном [постановлением](#) Правительства Российской Федерации N 797.

56. Прием Заявителей для выдачи документов, являющихся результатом услуги, осуществляется в порядке очередности при получении номерного талона из терминала электронной очереди, соответствующего цели обращения, либо по предварительной записи.

Работник многофункционального центра осуществляет следующие действия:

1) устанавливает личность заявителя на основании документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации;

2) проверяет полномочия представителя заявителя (в случае обращения представителя заявителя);

3) определяет статус исполнения запроса заявителя в ГИС;

4) распечатывает результат предоставления услуги в виде экземпляра электронного документа на бумажном носителе и заверяет его с использованием печати многофункционального центра (в предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации случаях - печати с изображением Государственного герба Российской Федерации);

5) заверяет экземпляр электронного документа на бумажном носителе с использованием печати многофункционального центра (в предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации случаях - печати с изображением Государственного герба Российской Федерации);

6) выдает документы заявителю, при необходимости запрашивает у заявителя подписи за каждый выданный документ;

7) запрашивает согласие заявителя на участие в смс-опросе для оценки качества предоставленных услуг многофункциональным центром.

IV. Формы контроля за исполнением Регламента

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также принятием ими решений

57. Текущий контроль за соблюдением и исполнением настоящего Регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, осуществляется на постоянной основе Уполномоченным органом.

Для текущего контроля используются сведения служебной корреспонденции, устная и письменная информация специалистов и должностных лиц организаций.

58. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок:

1) решений о предоставлении (об отказе в предоставлении) услуги;

2) выявления и устранения нарушений прав граждан;

3) рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления услуги

59. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок.

60. Плановые проверки осуществляются на основании годовых планов работы Уполномоченного органа, утверждаемых руководителем Уполномоченного органа.

При плановой проверке полноты и качества предоставления услуги контролю подлежат:

- 1) соблюдение сроков предоставления услуги;
- 2) соблюдение положений настоящего Регламента;
- 3) правильность и обоснованность принятого решения об отказе в предоставлении услуги.

Основанием для проведения внеплановых проверок являются:

1) получение от государственных органов, органов местного самоуправления информации о предполагаемых или выявленных нарушениях нормативных правовых актов Российской Федерации и нормативных правовых актов Администрации ЗАТО Северск;

2) обращения граждан и юридических лиц на нарушения законодательства, в том числе на качество предоставления услуги.

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

61. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений положений настоящего Регламента и нормативных правовых актов Администрации ЗАТО Северск осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Персональная ответственность должностных лиц за правильность и своевременность принятия решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) услуги закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

Требования к порядку и формам контроля за предоставлением услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

62. Граждане, их объединения и организации имеют право осуществлять контроль за предоставлением услуги путем получения информации о ходе предоставления услуги, в том числе о сроках завершения процедур (действий).

Граждане, их объединения и организации также имеют право:

- 1) направлять замечания и предложения по улучшению доступности и качества предоставления услуги;
- 2) вносить предложения о мерах по устранению нарушений настоящего Регламента.

63. Должностные лица организаций, принимают меры к прекращению допущенных нарушений, устраняют причины и условия, способствующие совершению нарушений.

Информация о результатах рассмотрения замечаний и предложений граждан, их объединений и организаций доводится до сведения лиц, направивших эти замечания и предложения.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и (или) действий (бездействия) органа, предоставляющего услугу, а также их должностных лиц, муниципальных служащих

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

- 1) нарушения срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги;
- 2) нарушения срока предоставления услуги;

3) требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления услуги;

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

5) отказа в предоставлении услуги, если основания 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;

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

7) отказа организации, предоставляющей услугу, должностного лица организации, предоставляющей услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушения установленного срока таких исправлений.

Органы местного самоуправления, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

65. В досудебном (внесудебном) порядке заявитель вправе обратиться с жалобой в письменной форме на бумажном носителе или в электронном виде:

- 1) на имя руководителей библиотек;
- 2) на имя начальника Уполномоченного органа - на решение и действия (бездействие) руководителей библиотек;
- 3) на имя Мэра ЗАТО Северск - на решение и (или) действия (бездействие) начальника Управления культуры Администрации ЗАТО Северск;
- 4) к руководителю многофункционального центра - на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра;
- 5) к учредителю многофункционального центра - на решение и действия (бездействие) многофункционального центра.

В Уполномоченном органе, библиотеках, многофункциональном центре, у учредителя многофункционального центра определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица.

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", через официальный сайт Администрации ЗАТО Северск, ЕПГУ, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

66. Жалоба должна содержать:

1) наименование организации, предоставляющей услугу, фамилию, имя, отчество должностного лица организации, предоставляющей услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействия) 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) организации, предоставляющей услугу, должностного лица организации, предоставляющей услугу, муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) организации, предоставляющей услугу, должностного лица организации, предоставляющей услугу, либо муниципального служащего.

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

67. Жалоба, поступившая в организацию, подлежит рассмотрению руководителем организации в 15-дневный срок со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы руководитель организации принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных организацией, предоставляющей услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

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

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

Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием ЕПГУ

68. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационных стендах в местах предоставления услуги, на сайтах библиотек, ЕПГУ, а также предоставляется в устной форме по телефону и (или) на личном приеме либо в письменной форме почтовым отправлением по адресу, указанному заявителем.

Приложение 1
к Регламенту
предоставления услуги "Предоставление доступа
к справочно-поисковому аппарату и базам данных
муниципальных библиотек"

**КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ
О НАИМЕНОВАНИИ, КОНТАКТНЫХ ТЕЛЕФОНАХ, АДРЕСАХ ОФИЦИАЛЬНЫХ
САЙТОВ В ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ",
АДРЕСАХ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ, АДРЕСЕ И ГРАФИКЕ РАБОТЫ
МУНИЦИПАЛЬНЫХ БИБЛИОТЕК ЗАТО СЕВЕРСК**

**Муниципальное бюджетное учреждение "Центральная городская
библиотека" (сокращенное наименование - МБУ ЦГБ)**

Наименование	Данные
Контактные телефоны	(3823) 52 61 10 - директор; (3823) 52 83 94 - информационно- библиографический отдел
Официальные адреса сайтов в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	https://библиотека.зато-северск.рф/ ; http://lib.seversk.ru
Официальный адрес электронной почты	library@seversk.gov70.ru
Адрес местонахождения и почтовый адрес	636019, Томская область, ЗАТО Северск, г. Северск, ул. Курчатова, д. 16
График работы	понедельник - четверг - 11:00 - 20:00; пятница, воскресенье - 13:00 - 20:00; суббота - выходной день; последний день месяца - санитарный день

**Муниципальное бюджетное учреждение "Центральная детская
библиотека" (сокращенное наименование - МБУ ЦДБ)**

Наименование	Данные
Контактные телефоны	(3823) 52 15 31 - директор; (3823) 52 90 80 - информационно- библиографический отдел
Официальные адреса сайтов в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	https://детская-библиотека.зато-северск.рф/ ; https://detskaya-seversk.ru/
Официальный адрес электронной почты	cdb@seversk.tomsknet.ru
Адрес местонахождения и почтовый адрес	636019, Томская область, ЗАТО Северск, г. Северск, ул. 40 лет Октября, д. 15

График работы	понедельник - пятница - 09:00 - 18:00; воскресенье - 10:00 - 18:00; суббота - выходной день; последняя пятница месяца - санитарный день
---------------	--

Приложение 2
к Регламенту
предоставления услуги "Предоставление доступа
к справочно-поисковому аппарату и базам данных
муниципальных библиотек"

**КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ
О НАИМЕНОВАНИИ, КОНТАКТНЫХ ТЕЛЕФОНАХ, АДРЕСЕ ОФИЦИАЛЬНОГО
САЙТА В ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ",
АДРЕСЕ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ, АДРЕСЕ МЕСТОНАХОЖДЕНИЯ И ПОЧТОВОМ
АДРЕСЕ, ГРАФИКЕ РАБОТЫ УПОЛНОМОЧЕННОГО ОРГАНА**

Управление культуры Администрации ЗАТО Северск (сокращенное наименование - Управление культуры)

Наименование	Данные
Контактные телефоны	(3823) 78 52 18 - приемная Управления культуры
Официальный адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	https://культура.зато-северск.рф/
Официальный адрес электронной почты	seversk-kultura@gov70.ru
Почтовый адрес	636000, Томская область, ЗАТО Северск, г. Северск, просп. Коммунистический, 51
Адрес местонахождения	636019, Томская область, ЗАТО Северск, г. Северск, ул. Свердлова, д. 18
График работы	понедельник - пятница - 08:30 - 17:30; суббота, воскресенье - выходной день

Приложение 3
к Регламенту
предоставления услуги "Предоставление доступа
к справочно-поисковому аппарату и базам данных
муниципальных библиотек"

СОСТАВ,

**ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ
ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ) ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГИ
"ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА К СПРАВОЧНО-ПОИСКОВОМУ АППАРАТУ
И БАЗАМ ДАННЫХ МУНИЦИПАЛЬНЫХ БИБЛИОТЕК"**

Основание для начала административной процедуры	Содержание административных действий	Срок выполнения административных действий	Должностное лицо, ответственное за выполнение административного действия	Место выполнения административного действия/используемая информационная система	Критерии принятия решения	Результат административного действия, способ фиксации
1	2	3	4	5	6	7
1. Прием и регистрация запроса						
Поступление запроса о предоставлении услуги	- при обращении по телефону и при личном обращении прием и регистрация запроса заявителя в журнале;	15 минут	должностное лицо, ответственное за предоставление услуги	муниципальные библиотеки	наличие/отсутствие оснований для отказа в приеме запроса, предусмотренных пунктами 20 - 21 настоящего Регламента	регистрация запроса в журнале
	- при ответах на письменные запросы заявителей, в том числе направленные по электронной почте прием и регистрация запроса заявителя в соответствии с ведением делопроизводства;	5 рабочих дней с даты регистрации запроса	должностное лицо, ответственное за предоставление услуги	муниципальные библиотеки	наличие/отсутствие оснований для отказа в приеме запроса, предусмотренных пунктами 20 - 21 настоящего Регламента	регистрация запроса в журнале
	- через официальный сайт библиотек и на ЕГПУ прием и регистрация запроса заявителя в	момент обращения заявителя на официальный сайт	-	официальный сайт библиотек, ЕГПУ	наличие/отсутствие оснований для отказа в приеме запроса,	регистрация на сайте/ЕГПУ

	информатизированной системе на сайте	библиотеки, срок ожидания ответа на запрос (при загрузке сервера не более 1000 запросов одновременно) - 10 минут			предусмотренных пунктами 20 - 21 настоящего Регламента	
	- через МФЦ: а) при обращении по телефону и при личном обращении прием и регистрация запроса заявителя; б) при ответах на письменные запросы заявителей, в том числе направленные по электронной почте прием и регистрация запроса заявителя	15 минут; 5 рабочих дней	должностное лицо МФЦ, ответственное за предоставление услуги	МФЦ	наличие/отсутствие оснований для отказа в приеме запроса, предусмотренных пунктами 20 - 21 настоящего Регламента	регистрация запроса в МФЦ
2. Рассмотрение запроса						
Поступивший запрос	- при обращении по телефону и при личном обращении консультирование и поиск источников информации;	15 мин.	должностное лицо, ответственное за предоставление услуги	муниципальные библиотеки	наличие/отсутствие оснований для отказа в приеме запроса, предусмотренных пунктами 20 - 21 настоящего Регламента	консультирование и поиск источников информации

	- при ответах на письменные запросы заявителей, в том числе направленные по электронной почте поиск источников информации	5 рабочих дней с даты регистрации запроса	должностное лицо, ответственное за предоставление услуги	муниципальные библиотеки	наличие/отсутствие оснований для отказа в приеме запроса, предусмотренных пунктами 20 - 21 настоящего Регламента	поиск источников информации
	- через официальный сайт библиотек и на ЕГПУ самостоятельный поиск источников информации заявителем	момент обращения заявителя на официальный сайт библиотеки, срок ожидания ответа на запрос (при загрузке сервера не более 1000 запросов одновременно) - 10 минут	-	официальный сайт библиотек, ЕГПУ	наличие/отсутствие оснований для отказа в приеме запроса, предусмотренных пунктами 20 - 21 настоящего Регламента	поиск источников информации
	- через МФЦ: а) при обращении по телефону и при личном обращении консультирование о предоставлении услуги;	15 минут;	должностное лицо МФЦ, ответственное за предоставление услуги	МФЦ	наличие/отсутствие оснований для отказа в приеме запроса, предусмотренных пунктами 20 - 21 настоящего Регламента	консультирование о предоставлении услуги
	б) при ответах на письменные запросы заявителей, в том числе	5 рабочих дней	-	МФЦ	наличие/отсутствие оснований для	направление запроса в библиотеки и (или)

	направленные по электронной почте направление запроса в библиотеки и (или) обращение на официальный сайт библиотек				отказа в приеме запроса, предусмотренных пунктами 20 - 21 настоящего Регламента	обращение на официальный сайт библиотек
3. Выдача результата						
Подготовлена информация на поступивший запрос	- при обращении по телефону и при личном обращении выдача информационной (библиографической) справки/отказ в предоставлении услуги в соответствии с пунктом 23 настоящего регламента	15 минут	должностное лицо, ответственное за предоставление услуги	муниципальные библиотеки	-	выдача информационной (библиографической) справки/отказ в предоставлении услуги в соответствии с пунктом 23 настоящего Регламента
	- при ответах на письменные запросы заявителей, в том числе направленные по электронной почте направление информационной (библиографической) справки/отказ в предоставлении услуги в соответствии с пунктом 23 настоящего Регламента	5 рабочих дней	должностное лицо, ответственное за предоставление услуги	муниципальные библиотеки	-	направление информационной (библиографической) справки/отказ в предоставлении услуги в соответствии с пунктом 23 настоящего Регламента
	- через официальный сайт библиотек и на ЕГПУ получение результата	момент обращения заявителя на официальный	-	официальный сайт библиотек, ЕГПУ	-	получение результата предоставления услуги -

предоставления услуги - информационной (библиографической) справки/отказ в предоставлении услуги в соответствии с пунктом 23 настоящего регламента, в случае отсутствия запрашиваемой информации в электронном каталоге на сайте	сайт библиотеки, срок ожидания ответа на запрос (при загрузке сервера не более 1000 запросов одновременно) - 10 минут				информационной (библиографической) справки/отказ в предоставлении услуги в соответствии с пунктом 23 настоящего регламента, в случае отсутствия запрашиваемой информации в электронном каталоге на сайте
- через МФЦ: а) при обращении по телефону и при личном обращении получение результата предоставления услуги - информационной (библиографической) справки/отказ в предоставлении услуги в соответствии с пунктом 23 настоящего Регламента	15 минут;	должностное лицо МФЦ, ответственное за предоставление услуги	МФЦ	-	получение результата предоставления услуги - информационной (библиографической) справки/отказ в предоставлении услуги в соответствии с пунктом 23 настоящего Регламента
б) при ответах на письменные запросы заявителей, в том числе направленные по электронной почте направление результата предоставления услуги - информационной (библиографической) справки заявителю/отказ	5 рабочих дней	должностное лицо МФЦ, ответственное за предоставление услуги	МФЦ	-	направление по электронной почте результата предоставления услуги - информационной (библиографической) справки заявителю/отказ в предоставлении

	в предоставлении услуги в соответствии с пунктом 23 настоящего Регламента					услуги в соответствии с пунктом 23 настоящего Регламента
--	---	--	--	--	--	--
