

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

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Правительства Самарской области от 27.03.2015 N 149 «Об утверждении Типового перечня муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления муниципальных образований Самарской области, и внесении изменений в отдельные постановления Правительства Самарской области», Постановлением Администрации городского округа Сызрань от 17.12.2014 г. № 4305 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг городского округа Сызрань», руководствуясь Уставом городского округа Сызрань Самарской области,

ПО С Т А Н О В Л Я Ю :

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек» согласно Приложению к настоящему Постановлению.
2. Опубликовать настоящее Постановление в средствах массовой информации и разместить на официальном сайте Администрации городского округа Сызрань в сети «Интернет».
3. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на заместителя Главы городского округа Сызрань по социальным вопросам И.П.Пыжову.

Глава городского округа

Н.М.Лядин



**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**  
**предоставления муниципальной услуги**  
**«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату**  
**и базам данных муниципальных библиотек»**

1. Общие положения

1.1. Общие сведения о муниципальной услуге

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек» (далее соответственно – регламент, муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по организации библиотечного обслуживания населения.

Муниципальная услуга предоставляется посредством личного обращения в муниципальную библиотеку Самарской области (далее – учреждение, муниципальная библиотека), а также обращения в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе на сайте муниципальной библиотеки.

Описание заявителей

1.2 Получателями муниципальной услуги являются физические и юридические лица (далее – заявители).

Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3. Информация о местонахождении и графике работы, справочные телефоны, адреса электронной почты, адреса официальных сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» муниципальной библиотеки представлены в приложении 1 к настоящему регламенту.

Информацию о порядке и ходе предоставления муниципальной услуги можно получить:

устно – по адресам, указанным в приложении 1 настоящего регламента в соответствии с режимом работы учреждений;

письменно – путем личного вручения информации, направления почтового отправления по адресам, указанным в приложении 1 настоящего регламента (ответ направляется по адресу, указанном в запросе);

по справочным телефонам, указанным в приложении 1 настоящего регламента;

по электронной почте – путем направления запроса по адресу электронной почты, указанному в приложении 1 настоящего регламента (ответ на запрос, направленный по электронной почте, направляется в виде электронного документа на адрес электронной почты отправителя запроса). Информация о порядке предоставления муниципальной услуги также размещена в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru/>) (далее – единый портал), государственной информационной системе Самарской области «Портал государственных и муниципальных услуг» (<http://pgu.samregion.ru>) (далее – региональный портал), на официальном сайте Администрации городского округа Сызрань в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [adm.syzran.ru](http://adm.syzran.ru), муниципальной библиотеки, указанного в приложении 1 настоящего регламента, а также на информационных стендах учреждений.

Основными требованиями к предоставлению информации в учреждениях являются:

- актуальность;
- своевременность;
- четкость в изложении материала;
- полнота;
- наглядность форм подачи материала;
- удобство и доступность.

Информирование заявителей услуги может быть индивидуальным и публичным, в устной, письменной и электронной формах.

Индивидуальное устное информирование осуществляется при обращении заявителей за информацией лично и (или) по телефону.

При обращении заявителей лично время ожидания приема сотрудником, осуществляющим индивидуальное устное информирование, не должно превышать 15 минут с момента обращения. Информирование каждого заявителя не должно превышать 10 минут.

Сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для ответа, в том числе с привлечением других сотрудников. В случае если подготовка ответа требует продолжительного времени, сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, может предложить заявителю обратиться письменно либо назначить другое удобное для заявителя время.

Сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен корректно и внимательно относиться к заявителям, не унижая их чести и достоинства. Информация должна предоставляться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

При ответе на телефонные звонки сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, сняв трубку, должен представиться: назвать свои фамилию, имя, отчество (если имеется) и наименование учреждения. Во время разговора произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать

разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

Индивидуальное письменное информирование осуществляется путем личного вручения информации, направления почтой, в том числе в электронной форме, направления по факсу в зависимости от способа обращения или способа доставки, запрашиваемого заявителем.

Ответ на запрос дается в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества (если имеется), номера телефона исполнителя.

При индивидуальном письменном информировании ответ направляется в течение 15 рабочих дней со дня поступления запроса.

Публичное устное информирование осуществляется с привлечением средств массовой информации (далее – СМИ) – радио-, теле-, видеопрограмм.

Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в СМИ, на сайтах администрации и учреждения.

Публичное информирование осуществляется также путем распространения информационных листовок и оформления информационных стендов учреждений.

На информационном стенде размещается следующая обязательная информация:

номера кабинетов (при наличии), наименований отделов, залов и т.п., где осуществляется прием и информирование заявителей;

фамилии, имена, отчества (если имеется) и должности сотрудников, ответственных за предоставление муниципальной услуги в учреждении, с указанием номеров телефонов, адресов электронной почты данных сотрудников;

порядок предоставления муниципальной услуги (настоящий регламент);

информация о возможности получения муниципальной услуги в электронной форме.

## 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

### Наименование муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек».

Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

2.2. Организацию предоставления муниципальной услуги, контроль за деятельностью учреждений по предоставлению муниципальной услуги

осуществляет Управление культуры Администрации городского округа Сызрань.

Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляет МБУ «ЦБС городского округа Сызрань»:

Центральная городская библиотека имени Е.И. Аркадьева, Центральная детская библиотека имени А.П. Гайдара, библиотека-филиал № 1, библиотека-филиал № 2, библиотека-филиал № 3, библиотека-филиал № 4, библиотека-филиал № 5, библиотека-филиал № 6, библиотека-филиал № 7, библиотека-филиал № 8, библиотека-филиал № 9, библиотека-филиал № 10, юношеская библиотека-филиал № 11, библиотека-филиал № 12, библиотека-филиал № 13 имени Н.М. Овчинникова, детская библиотека-филиал № 14, детская библиотека-филиал № 15, детская библиотека-филиал № 16 имени Н.И. Подлесовой, детская библиотека-филиал № 17, библиотека-филиал № 18, библиотека-филиал № 19, библиотека-филиал № 20, библиотека-филиал № 21.

### Результат предоставления муниципальной услуги

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- предоставление в электронном виде библиографической информации о документах, соответствующих запросу заявителя, найденных в электронном каталоге и базах данных муниципальных библиотек;
- мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

### Срок предоставления муниципальной услуги

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги зависят от формы обращения заявителя.

При личном обращении заявителя посредством посещения муниципальной библиотеки муниципальная услуга предоставляется в день обращения в соответствии с графиком работы учреждения.

Предоставление услуги осуществляется не менее 6 дней в неделю (кроме летних месяцев) и не менее 8 часов в день. Время работы муниципальной библиотеки не должно совпадать полностью с часами рабочего дня основной части населения. Муниципальная библиотека работает без технических перерывов и перерывов на обед. Проведение санитарного обслуживания помещений библиотек не должно занимать более одного дня в месяц. В дни государственных праздников муниципальная услуга не предоставляется.

В случае изменения расписания работы учреждения заявители должны быть публично извещены об изменении расписания работы (дней и часов работы) не менее чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений (за исключением чрезвычайных случаев).

Предоставление услуги в удаленном режиме (посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет») обеспечивается в круглосуточном режиме.

С момента формирования поискового запроса заявителем срок предоставления муниципальной услуги составляет не более 5 минут.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования

2.5. Муниципальная услуга предоставляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституция Российской Федерации («Российская газета», № 237, 1993);

Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1 («Российская газета», № 248, 17.11.1992);

Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета», № 3316, 08.10.2003);

Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» («Российская газета», № 11 – 12, 17.01.1995);

Закон Самарской области от 03.04.2002 № 14-ГД «О культуре в Самарской области» («Волжская коммуна», № 64, 10.04.2002);

Закон Самарской области от 08.05.2009 № 67-ГД «Об организации библиотечного обслуживания населения Самарской области областными муниципальными библиотеками, комплектовании и обеспечении сохранности их библиотечных фондов» («Волжская коммуна», № 163(26622), 13.05.2009);

иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Самарской области, настоящий регламент.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, подлежащих предоставлению заявителем

2.6. Муниципальная услуга предоставляется на основании запроса заявителя в электронной форме (поискового запроса).

Для получения муниципальной услуги при личном обращении заявителя посредством посещения муниципальной библиотеки необходимо представить документы, удостоверяющие личность (паспорт гражданина Российской Федерации; удостоверение личности или военный билет (для военнослужащих); национальный паспорт или визу с отметкой о действующей регистрации (для иностранных граждан и лиц без гражданства), а несовершеннолетним в возрасте до 14 лет – документы,

удостоверяющие личность их законных представителей и их письменного поручительства.

Для получения муниципальной услуги в удаленном режиме (посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет») прохождения процедуры регистрации заявителя не требуется.

Вне зависимости от формы обращения для получения результата муниципальной услуги заявителю необходимо заполнить соответствующие поля поискового запроса.

Исчерпывающий перечень документов и информации, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов государственных внебюджетных фондов, органов местного самоуправления, организаций и запрашиваются органом, предоставляющим государственную услугу, в органах (организациях), в распоряжении которых они находятся, если заявитель не представил такие документы и информацию самостоятельно

2.7. Предоставление указанных документов и информации для получения муниципальной услуги не требуется.

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

2.8. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.9. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является отсутствие документов или представление ненадлежащим образом оформленных, подложных или утративших силу документов, указанных в пункте 2.6 настоящего регламента.

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

2.10. Предоставление каких-либо услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, не требуется.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги.



2.11. Приостановление предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги

2.12. Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

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

2.13. Муниципальная услуга предоставляется заявителю в день обращения в соответствии с графиком работы учреждения.

При наличии очереди максимальный срок ожидания не должен превышать 15 минут.

При предоставлении муниципальной услуги в удаленном режиме ожидание в очереди отсутствует.

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

2.14. Запрос заявителя о предоставлении муниципальной услуги регистрируется в момент его обращения.

Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.15. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должны быть размещены в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении) при соблюдении архитектурно-планировочных и строительных норм.

Здания учреждений должны быть удобно расположены, с учетом доступности на общественном транспорте.

По размерам и состоянию помещения учреждений должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной и антитеррористической безопасности и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.). В помещениях учреждений должен

поддерживаться температурный режим – не менее +18 градусов и не более +25 градусов по шкале Цельсия.

Помещения учреждений должны быть оборудованы системами охранной сигнализации (в том числе при необходимости камерами видеонаблюдения), противопожарной сигнализации, звукового оповещения об опасности, автоматического пожаротушения, телефонной связью и всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, оснащены системой указателей и знаковой навигации.

Учреждения должны быть оборудованы предметами библиотечной мебели, автоматизированными рабочими местами и средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг. Мебель и оборудование должны быть удобными, функциональными, надежными, эстетичными, соответствовать требованиям эргономики и дизайна.

В целях создания комфортных условий для посетителей должно быть предусмотрено размещение столов, стульев или скамеек (банкеток).

Помещения и оборудование муниципальных детских библиотек должны соответствовать возрастным особенностям пользователей.

Для обслуживания инвалидов здания (помещения) оборудуются пандусами, специальными ограждениями и перилами, обеспечивающими беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок. Столы для обслуживания инвалидов размещаются в стороне от входа с учетом беспрепятственного подъезда и поворота колясок.

Входы в здания (помещения) оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски. Центральный вход в здание оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей соответствующее наименование, с использованием укрупненного шрифта и плоско-точечного шрифта Брайля.

Должностные лица учреждения оказывают помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

В случаях, если существующие объекты социальной, инженерной и транспортной инфраструктур невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, собственник этого объекта до его реконструкции или капитального ремонта должен принимать согласованные с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории городского округа Сызрань, меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги либо, когда это невозможно, обеспечить предоставление необходимых услуг по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме

Для инвалидов по зрению обеспечивается дублирование необходимой для ознакомления зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными укрупненным шрифтом и рельефно-точечным шрифтом Брайля. Для инвалидов по слуху

обеспечивается дублирование необходимой для ознакомления звуковой информации текстовой и графической информацией (бегущей строкой).

#### Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.16. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

- доля обоснованных жалоб заявителей;
- доля библиотечных фондов, отраженных в справочно-поисковом аппарате библиотеки;
- количество собственных и подписных баз данных библиотеки;
- доля обращений к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотеки в режиме удаленного доступа.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

2.17. Муниципальная услуга предоставляется в электронной форме.

Предоставление муниципальной услуги в электронной форме осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Самарской области.

Направление заявления в электронной форме или в виде электронного документа осуществляется с учетом информационно-технологических условий (возможностей) и требует наличия у заявителя доступа к региональному portalу в сети Интернет.

Прием и регистрация заявлений, представляемых с использованием информационно-коммуникационных технологий, осуществляется в пределах срока регистрации, предусмотренного пунктом 2.13 настоящего регламента.

При направлении заявления в электронной форме или в виде электронного документа в учреждение запрещается требовать от заявителя повторного формирования и подписания заявления на бумажном носителе.

Предоставление муниципальной услуги на базе многофункционального центра не производится.

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

3.1. Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги состоит из следующих процедур:

- регистрация (перерегистрация) заявителя;
- предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

## Регистрация (перерегистрация) заявителя

3.2. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя.

### 3.2.1. При личном обращении заявителя

Регистрация осуществляется должностным лицом - специалистом учреждения при предъявлении заявителем документа, удостоверяющего личность. Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, оформляет регистрационную карточку, читательский формуляр, знакомит с Правилами пользования библиотекой, на регистрационной карточке и на лицевой стороне формуляра читателя заявитель ставит свою подпись.

При ежегодной перерегистрации должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, осуществляет внесение изменений в регистрационную карточку, читательский формуляр заявителя (уточненные анкетные данные, новый читательский номер, дату перерегистрации).

Критерием принятия решения является наличие и предоставление заявителем документа, удостоверяющего личность.

Способом фиксации результата процедуры и результатом административной процедуры является оформление должностным лицом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, регистрационной карточки, читательского формуляра.

Срок выполнения административной процедуры до 10 минут.

3.2.2. При обращении заявителя через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» регистрации заявителя не требуется.

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

3.3. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя.

### 3.3.1. При личном обращении заявителя:

По мере необходимости специалисты учреждения, ответственные за предоставление муниципальной услуги, в вежливой и корректной форме консультируют заявителя по доступу к справочно-поисковому аппарату, базам данных, методике самостоятельного поиска информации.

Специалисты учреждения направляют заявителя к справочно-поисковому аппарату в традиционном виде либо обеспечивают доступ к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных на автоматизированном рабочем месте пользователя.

Для получения муниципальной услуги заявитель формирует поисковый запрос по имеющимся поисковым полям.

Для получения муниципальной услуги заявитель создает поисковый образ запроса: определяет область поиска (поля в формате RUSMARC или некоторые из них: ISBN/ISSN, ключевые слова, автора, издающую

организацию), формат представления данных и поисковый термин (аналогично поиску библиографической информации).

В результате ответа системы заявитель может получить два варианта ответа: «найдено 0 документов» или информацию о количестве найденных документов и месте хранения документа.

В случае ответа «найдено 0 документов» заявитель может повторить поиск, изменив поисковый запрос.

В случае ответа системы о наличии библиографической записи (записей) заявитель может ознакомиться со списком найденных библиографических описаний документов и просмотреть библиографическую информацию на каждый документ.

Критерием принятия решения о предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных является соблюдение заявителем Правил пользования библиотекой.

Способ фиксации результата процедуры отсутствует.

Результатом административной процедуры является доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных учреждения.

Срок исполнения муниципальной процедуры – до 10 минут.

Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных учреждения при личном обращении заявителя осуществляется в часы работы муниципальной библиотеки.

3.3.2 Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек при использовании Интернет-сайта учреждения.

Для получения муниципальной услуги заявитель формирует поисковый запрос по имеющимся поисковым полям.

Для получения муниципальной услуги заявитель создает поисковый образ запроса: определяет область поиска (поля в формате RUSMARC или некоторые из них: ISBN/ISSN, ключевые слова, автора, издающую организацию), формат представления данных и поисковый термин (аналогично поиску библиографической информации).

В результате ответа системы заявитель может получить два варианта ответа: «найдено 0 документов» или информацию о количестве найденных документов и месте хранения документа.

В случае ответа «найдено 0 документов» заявитель может повторить поиск, изменив поисковый запрос.

В случае ответа системы о наличии библиографической записи (записей) заявитель может ознакомиться со списком найденных библиографических описаний документов и просмотреть библиографическую информацию на каждый документ.

Критерии принятия решения о предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных при использовании Интернет-сайта учреждения не предусмотрены.

Способ фиксации результата процедуры отсутствует.

Результатом административной процедуры является доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных учреждения.

Срок исполнения административной процедуры в электронном виде зависит от скорости Интернет-соединения со стороны заявителя.

Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных при обращении через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» осуществляется в круглосуточном режиме.

Муниципальная услуга считается качественно оказанной, если потребителю муниципальной услуги в установленные сроки предоставлен доступ к электронному каталогу и базам данных учреждения или дан мотивированный ответ о невозможности предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление в электронном виде библиографической информации о документах, соответствующих запросу заявителя, найденных в электронном каталоге и базах данных муниципальных библиотек.

Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги представлено в виде блок-схемы в приложении 2 к настоящему регламенту.

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

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

4.1. Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, а также лицом его замещающим. Внутренний контроль подразделяется на:

оперативный контроль (по выявляемым проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуги);

плановый контроль (контроль в соответствии с графиками и планами, утверждаемыми руководителем учреждения).

Администрация городского округа Сызрань осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждения путем:

проведения мониторинга основных показателей доступности и качества муниципальной услуги за определенный период;

анализа обращений и жалоб граждан по вопросу оказания муниципальной услуги, проведения проверок по фактам обращения;

проведения проверок полноты и качества оказания муниципальной услуги.

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

4.2. Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется в соответствии с графиком проведения мероприятий по проверке качества оказания муниципальных услуг в учреждениях, подведомственных Администрации городского округа Сызрань, утвержденным руководителем данного органа.

Внеплановые проверки проводятся по конкретному обращению заявителя.

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

4.3. Должностные лица, ответственные за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

4.4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги должны отвечать требованиям непрерывности и действенности (эффективности).

Плановые проверки должны осуществляться регулярно, в течение всего периода деятельности учреждения; установленные формы отчетности о предоставлении муниципальной услуги должны подвергаться анализу. По результатам проверок, анализа должны быть осуществлены необходимые меры по устранению недостатков в предоставлении муниципальной услуги.

Граждане, их объединения и организации всех форм собственности для осуществления контроля со своей стороны вправе направить в администрацию, учреждение предложения, рекомендации, замечания по вопросам предоставления муниципальной услуги, а также предложения по внесению изменений в регламент и нормативные правовые акты Самарской области, регулирующие предоставление муниципальной услуги.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений

и действий (бездействия) органа и учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих

Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу и (или) его должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги

5.1. Заявители имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий (бездействия) должностных лиц учреждений, предоставляющих муниципальную услугу в досудебном порядке.

#### Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут являться действия (бездействие) должностных лиц учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, а также принимаемые ими решения при предоставлении муниципальной услуги.

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

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области, настоящим регламентом для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области, настоящим регламентом для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- 5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области, настоящим регламентом;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области, настоящим регламентом.



Органы и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба

5.3. Жалоба может быть направлена:

в Управление культуры Администрации городского округа Сызрань по адресу: 446001, Самарская область, г. Сызрань, ул. Советская, 92, тел. 8(8464)33-38-93, факс 33-28-68; на адрес электронной почты: culture.szr.@mail.ru

в Администрацию городского округа Сызрань по адресу: 446001 Самарская область, г. Сызрань, ул. Советская, 96.

Порядок подачи и рассмотрения жалобы

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

5.5. Жалобы на решения, принятые руководителем учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в Управление культуры Администрации городского округа Сызрань.

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

– в Администрации городского округа Сызрань, по адресу: Самарская область, г. Сызрань, ул. Советская, 96;

– в Управление культуры Администрации городского округа Сызрань по адресу: 446001, Самарская область, г. Сызрань, ул. Советская, 92, тел. (8464)33-38-93, факс (8464) 33-28-68; на адрес электронной почты: culture.szr.@mail.ru;

– в Муниципальном бюджетном учреждении «Централизованная библиотечная система городского округа Сызрань» по адресу: 446001, Самарская область, г. Сызрань, ул. Советская, 92, тел. (8464)33-43-39, факс (8464) 33-43-39; на адрес электронной почты: [lib.syzran@rambler.ru](mailto:lib.syzran@rambler.ru);

- на Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) <http://www.gosuslugi.ru>;

– на портал государственных и муниципальных услуг Самарской области <http://uslugi.samregion.ru>

5.7. Жалоба должна содержать:

- наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- 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;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

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

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, Управление культуры Администрации городского округа Сызрань, жалобы от заявителя.

#### Сроки рассмотрения жалобы

5.8. Жалоба, поступившая в администрацию или учреждение, подлежит рассмотрению руководителем учреждения или руководителем администрации в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения 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.

#### Результат рассмотрения жалобы

5.9. По результатам всестороннего и своевременного рассмотрения жалобы учреждением, предоставляющем муниципальную услугу, и (или) администрацией принимается решение об удовлетворении требований заявителя, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области, настоящим регламентом, а также в иных формах, либо об отказе в его удовлетворении, о чем заявителю направляется письменный мотивированный ответ (по почте заказным письмом и по желанию заявителя в электронной форме, или передается лично в руки под роспись), содержащий результаты рассмотрения обращения.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления

имеющиеся материалы незамедлительно направляются в органы прокуратуры.

#### Способы информирования заявителей о результатах рассмотрения жалобы

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

#### Порядок обжалования решений по жалобе

5.11. Заявитель вправе обжаловать решения по жалобе в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе в судебном порядке.

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

5.12. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

#### Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

5.13. Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы заявители могут получить на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги, лично во время приёма, по телефону, по письменному обращению, по электронной почте, на официальном сайте учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, Едином портале государственных и муниципальных услуг, Портале государственных и муниципальных услуг Самарской области.

Приложение № 1  
к Административному регламенту  
по предоставлению муниципальной услуги  
«Предоставление доступа к справочно-  
поисковому аппарату и базам данных  
муниципальных библиотек»

Информация о местонахождении и графике работы, справочные телефоны, адреса электронной почты, адреса официальных сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» учреждений, предоставляющих муниципальную услугу

№ п/п	Орган/учреждение, предоставляющее муниципальную услугу	Местонахождение, справочные телефоны и адреса электронной почты учреждений, предоставляющих муниципальную услугу	График работы учреждений, предоставляющих муниципальную услугу
1.	Центральная городская библиотека имени Е.И. Аркадьева	446001 Самарская обл., г. Сызрань, ул. Советская, 92 E-mail: <a href="mailto:lib.syzran@rambler.ru">lib.syzran@rambler.ru</a> (8464) 33-43-39 - директор (8464) 33-02-94 - отдел комплектования и обработки литературы; (8464) 98-46-87 – зал художественной литературы (8464) 98-70-58 – зал отраслевой литературы	отдел обслуживания с 10 до 19 в летнее время с 12 до 19 в субботу и воскресенье все отделы работают с 10 до 17 выходной день - пятница в летнее время выходной - воскресенье последний день каждого месяца – санитарный
2.	Центральная детская библиотека имени А.П. Гайдара	446001, Самарская обл., г. Сызрань, ул. Советская, 71 E-mail: <a href="mailto:cdb.gaydar@yandex.ru">cdb.gaydar@yandex.ru</a> (8464) 98-61-18	с 10 до 17 выходной день - суббота в летнее время выходной - воскресенье последний день каждого месяца – санитарный
3.	Библиотека-филиал № 1	446005, Самарская обл., г. Сызрань, ул. Интернациональная, 145 <a href="mailto:biblio.filial1@yandex.ru">biblio.filial1@yandex.ru</a> (8464) 99-41-86	понедельник - четверг с 12 до 19 в субботу и воскресенье с 10 до 17 выходной день - пятница в летнее время выходной - воскресенье последний день каждого месяца – санитарный

№ п/п	Орган/учреждение, предоставляющее муниципальную услугу	Местонахождение, справочные телефоны и адреса электронной почты учреждений, предоставляющих муниципальную услугу	График работы учреждений, предоставляющих муниципальную услугу
4.	Библиотека-филиал № 2	446009, Самарская обл., г. Сызрань, ул. Лазо, 13 biblio.filial2@yandex.ru (8464) 34-49-54	понедельник - четверг с 12 до 19 в субботу и воскресенье с 10 до 17 выходной день - пятница в летнее время выходной - воскресенье последний день каждого месяца - санитарный
5.	Библиотека-филиал № 3	446020, Самарская обл., г. Сызрань, ул. Ленина, 20 biblio.filial3@yandex.ru Телефон: (8464) 35-70-39	понедельник - четверг с 12 до 19 в субботу и воскресенье с 10 до 17 выходной день - пятница в летнее время выходной - воскресенье последний день каждого месяца - санитарный
6.	Библиотека-филиал № 4	446010, Самарская обл., г. Сызрань, ул. Гидротурбинная, 28 biblio.filial4@yandex.ru (8464) 37-87-79	понедельник - четверг с 12 до 19 в субботу и воскресенье с 10 до 17 выходной день - пятница в летнее время выходной - воскресенье последний день каждого месяца - санитарный
7.	Библиотека-филиал № 5	446011, Самарская обл., г. Сызрань, ул. Котовского, 10 biblio.filial5@yandex.ru Телефон: (8464) 98-13-20	понедельник - четверг с 12 до 19 в субботу и воскресенье с 10 до 17 выходной день - пятница в летнее время выходной - воскресенье последний день каждого месяца - санитарный
8.	Библиотека-филиал № 6	446008, Самарская обл., г. Сызрань, ул. Пархоменко, 45а biblio.filial6@yandex.ru Телефон: (8464) 93-60-93	вторник, четверг - с 12 до 18 воскресенье - с 12 до 17 выходные дни - понедельник, среда, пятница, суббота последний рабочий день месяца - санитарный

№ п/п	Орган/учреждение, предоставляющее муниципальную услугу	Местонахождение, справочные телефоны и адреса электронной почты учреждений, предоставляющих муниципальную услугу	График работы учреждений, предоставляющих муниципальную услугу
9.	Библиотека-филиал № 7	446022, Самарская обл., г. Сызрань, ул. Новостроящаяся, 30 biblio.filial7@yandex.ru (8464) 37-25-80	понедельник - четверг с 12 до 19 в субботу и воскресенье с 10 до 17 выходной день - пятница в летнее время выходной - воскресенье последний день каждого месяца - санитарный
10.	Библиотека-филиал № 8	446018, Самарская обл., г. Сызрань, ул. Байкальская, 7 biblio.filial8@yandex.ru	понедельник - четверг с 12 до 19 в субботу с 10 до 17 выходной день - пятница, воскресенье в летнее время выходной - воскресенье последний день каждого месяца – санитарный
11.	Библиотека-филиал № 9	446012, Самарская обл., г. Сызрань, ул. Гаражная, 3 biblio.filial9@yandex.ru (8464) 98-22-83	вторник-пятница с 12 до 19 в субботу с 9 до 16 выходные дни - воскресенье, понедельник последний день каждого месяца - санитарный
12.	Библиотека-филиал № 10	446023, Самарская обл., г. Сызрань, ул. Декабристов, 185 biblio.filial10@yandex.ru (8464) 99-55-88	понедельник - четверг с 12 до 19 в субботу и воскресенье с 10 до 17 выходной день - пятница в летнее время выходной - воскресенье последний день каждого месяца - санитарный
13.	Юношеская библиотека-филиал № 11	446028, Самарская обл., г. Сызрань, пр. 50 лет Октября, 16 biblio.filial11@yandex.ru (8464) 35-12-84	понедельник - четверг с 12 до 19 в субботу и воскресенье с 10 до 17 выходной день - пятница в летнее время выходной - воскресенье последний день каждого месяца - санитарный

№ п/п	Орган/учреждение, предоставляющее муниципальную услугу	Местонахождение, справочные телефоны и адреса электронной почты учреждений, предоставляющих муниципальную услугу	График работы учреждений, предоставляющих муниципальную услугу
14.	Библиотека-филиал № 12	446014, Самарская обл., г. Сызрань, ул. Нефтебазная, 11а biblio.filial12@yandex.ru	понедельник - четверг с 12 до 19 в субботу с 10 до 17 выходной день – пятница, воскресенье последний день каждого месяца - санитарный
15.	Библиотека-филиал № 13 имени Н.М. Овчинникова	446028, Самарская обл., г. Сызрань, ул. Королева, 10 biblio.filial13@yandex.ru (8464) 35-11-53	понедельник - четверг с 12 до 19 в субботу и воскресенье с 10 до 17 выходной день - пятница в летнее время выходной - воскресенье последний день каждого месяца - санитарный
16.	Детская библиотека - филиал № 14	446022, Самарская обл., г. Сызрань, ул. Новостроящаяся, 30 biblio.filial14@yandex.ru (8464) 37-25-40	с 10 до 17 выходной день – суббота в летнее время выходной – воскресенье последний день каждого месяца - санитарный
17.	Детская библиотека-филиал № 15	446023, Самарская обл., г. Сызрань, ул. Декабристов, 185 biblio.filial15@yandex.ru (8464) 99-51-51	с 10 до 17 выходной день – пятница, суббота последний день каждого месяца - санитарный
18.	Детская библиотека - филиал № 16 имени Н.И. Подлесовой	446028, Самарская обл., г. Сызрань, пр. 50 лет Октября, 16 biblio.filial16@yandex.ru (8464) 35-12-89	с 10 до 17 выходной день – суббота в летнее время выходной – воскресенье последний день каждого месяца - санитарный
19.	Детская библиотека - филиал № 17	446009, Самарская обл., г. Сызрань, ул. Лазо, 13 biblio.filial17@yandex.ru (8464) 34-49-50	с 10 до 17 выходной день - суббота в летнее время выходной – воскресенье последний день каждого месяца - санитарный

№ п/п	Орган/учреждение, предоставляющее муниципальную услугу	Местонахождение, справочные телефоны и адреса электронной почты учреждений, предоставляющих муниципальную услугу	График работы учреждений, предоставляющих муниципальную услугу
20.	Библиотека - филиал № 18	446031, Самарская обл., г. Сызрань, пр. Гагарина, 99А biblio.filial1@yandex.ru (8464) 35-74-01	вторник - пятница с 12 до 19 в субботу и воскресенье с 10 до 17 выходной день - понедельник в летнее время выходной - воскресенье последний день каждого месяца - санитарный
21.	Библиотека - филиал № 19	446021, Самарская обл., г. Сызрань, ул. Ленинградская, 10 biblio.filial19@yandex.ru	понедельник - четверг с 11 до 19 воскресенье с 10 до 17 перерыв с 15 до 16 выходные дни - пятница, суббота последний день каждого месяца - санитарный
22.	Библиотека - филиал № 20	446015, Самарская обл., г. Сызрань, ул. Щусева, 7 biblio.filial20@yandex.ru	понедельник - четверг с 12 до 19 воскресенье с 10 до 17 выходные дни - пятница, воскресенье последний день каждого месяца - санитарный
23.	Библиотека - филиал № 21	446008, Самарская обл., городской округ Сызрань, с. Кашпир, ул. Копровая, 5 biblio.filial21@yandex.ru	суббота, воскресенье – с 10 до 15 последний рабочий день месяца - санитарный



Приложение № 2  
к Административному регламенту  
по предоставлению муниципальной услуги  
«Предоставление доступа к  
справочно-поисковому аппарату и  
базам данных муниципальных  
библиотек»

Блок-схема предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа  
к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных  
библиотек»

