



РЕСПУБЛИКА БУРЯТИЯ
АДМИНИСТРАЦИЯ Г. УЛАН-УДЭ
Комитет по культуре

БУРЯАД УЛАС
УЛААН-УДЭ ХОТЫН ЗАХИРГААН
Соёлой талаар хороон

П Р И К А З

«12» Октября 2023 г.

№ 130

Об утверждении административного
регламента предоставления услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому
аппарату библиотек, базам данных»

В целях приведения в соответствие с действующим законодательством и согласно приказу Комитета по культуре Администрации г. Улан-Удэ от 25.05.2015 № 71 «Об Отраслевом перечне услуг», ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальным автономным учреждением «Централизованная библиотечная система г. Улан-Удэ» (далее - МАУ ЦБС г. Улан-Удэ) услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» в новой редакции согласно Приложению.
2. Директору МАУ ЦБС г. Улан-Удэ (Цыбенковой Р.Ц.) обеспечить исполнение административного регламента и организовать работу по предоставлению услуги.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя председателя Комитета по культуре Цыренова Э.Ц.

Председатель Комитета

И.В. Ковалёва

Приложение 1

к приказу Комитета по культуре Администрации г. Улан-Удэ
от «12» октября 2023 года № 130

**Административный регламент по предоставлению
Муниципальным автономным учреждением
«Централизованная библиотечная система г. Улан-Удэ» услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек,
базам данных»**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальным автономным учреждением «Централизованная библиотечная система г. Улан-Удэ» (далее - МАУ ЦБС г. Улан-Удэ) услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее - Регламент, услуга) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления услуги, создания комфортных условий для заявителей. Регламент определяет порядок, сроки и стандарт предоставления услуги.

1.2. Заявителями для получения услуги являются юридические и физические лица.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении услуги:

Информацию о ходе предоставления услуги можно получить по адресу МАУ ЦБС г. Улан-Удэ: 670000, г. Улан-Удэ, ул. Ленина, дом 17, телефон: (3012) 21-02-18, 21-11-89, 21-99-47, электронная почта cbs03@yandex.ru, а также в библиотеках-филиалах:

Наименование учреждения, предоставляющего услугу	Местонахождение учреждения, предоставляющего услугу	Режим работы учреждения	Контактные телефоны
Центральная городская библиотека им. И.К.Калашникова	г. Улан-Удэ, ул. Ленина, д. 17	Зимнее расписание (01.01-31.05; 01.09-31.12): Понедельник : 9.00-18.00 Вторник-пятница: 9.00-19.00; Суббота, воскресенье: 10.00-18.00; Летнее расписание (01.06-31.08): Понедельник-пятница: 9.00-19.00; Суббота: 9.00-18.00; Выходной – воскресенье.	21-02-18 (вахта); 21-11-89 (краеведческий отдел/абонемент); 21-99-47 (метод, отдел)
Библиотека-филиал №2	г. Улан-Удэ, мкр. Забайкальский, ул. Совхозная, д.52	Зимнее расписание: Вторник-пятница: 10.00-19.00, Обед: 12.00 – 13.00;	29-01-91

		Суббота: 10.00-18.00; Выходной - понедельник. Летнее расписание: Понедельник-пятница: 9.00-18.00; Выходной – суббота, воскресенье.	
Библиотека-филиал №3	г. Улан-Удэ, мкр. Загорск, ул. Столичная, д. 1	Зимнее расписание: Понедельник-пятница: 10.00-19.00, Суббота: 10.00-18.00; Выходной - воскресенье Летнее расписание: Понедельник-пятница: 9.00-18.00; Суббота-10.00-18.00; Выходной – воскресенье.	25-20-75
Библиотека-филиал №4	г. Улан-Удэ, мкр. Стеклозавод, ул. Радикальцева, Д.5А	Зимнее расписание: Вторник-пятница: 10.00-19.00, Суббота: 10.00-18.00; Выходной - понедельник. Летнее расписание: Понедельник-пятница: 09.00-18.00; Суббота: 10.00-18.00; Выходной – воскресенье.	27-11-32
Библиотека-филиал №5	г. Улан-Удэ, мкр. Восточный, ул. Туполева, д.4	Зимнее расписание: Вторник-пятница: 10.00-19.00, Суббота, воскресенье:10.00-18.00; Выходной - понедельник. Летнее расписание: Понедельник-пятница: 9.00-18.00; Суббота: 10.00-18.00; Выходной: воскресенье.	25-20-80
Библиотека-филиал №6 (детская библиотека)	г. Улан-Удэ, мкр. Загорск, ул. Столичная, д. 1	Зимнее расписание: Понедельник-пятница: 9.00-18.00, Воскресенье:10.00-18.00, Выходной – суббота Летнее расписание: Понедельник-пятница: 9.00-18.00; Выходной – суббота, воскресенье.	25-20-74
Библиотека-филиал №9	г. Улан-Удэ, ул. Московская, д.4	Зимнее расписание: Вторник-пятница: 10.00-19.00, Суббота, воскресенье: 10.00-18.00; Выходной - понедельник. Летнее расписание: Понедельник-пятница:	44-13-25

		9.00-18.00; Суббота: 10.00-18.00; Выходной – воскресенье.	
Библиотека-филиал №10	г. Улан-Удэ, ул. Жердева, д. 134	Зимнее расписание: Вторник-пятница: 10.00-19.00, Обед: 13.00 – 14.00; Суббота, воскресенье: 10.00-18.00; Выходной - понедельник. Летнее расписание: Понедельник-пятница: 9.00-18.00; Выходной – суббота, воскресенье.	42-59-93
Библиотека-филиал №12	г. Улан-Удэ, 113 мкр., д.2	Зимнее расписание: Вторник-пятница: 10.00-19.00, Суббота, воскресенье: 10.00-18.00; Выходной - понедельник. Летнее расписание: Понедельник-пятница: 9.00-18.00; Суббота: 10.00-18.00; Выходной – воскресенье.	55-03-64
Библиотека-филиал №13	г. Улан-Удэ, ул. Геологическая, Д.15	Зимнее расписание: Вторник -пятница: 10.00-19.00; Суббота воскресенье.: 10.00-18.00; Выходной – понедельник Летнее расписание: Вторник -пятница: 10.00-19.00; Суббота воскресенье.: 10.00-18.00; Выходной – понедельник	23-11-41
Библиотека-филиал № 15	г. Улан-Удэ, мкр. Заречный, ул. Кабанская, д. 16	Зимнее расписание: Вторник-пятница: 10.00-19.00, Суббота, воскресенье: 10.00-18.00; Выходной - понедельник. Летнее расписание: Понедельник-пятница: 9.00-18.00; Выходной – суббота, воскресенье.	22-47-09
Библиотека-филиал № 16	г. Улан-Удэ, ул. Ключевская, д.94-21	Зимнее расписание: Вторник-пятница: 10.00-19.00, Обед: 13.00 – 14.00; Суббота, воскресенье: 10.00-18.00; Выходной - понедельник. Летнее расписание: Понедельник-пятница: 9.00-18.00;	41-01-05

		Обед. 13.00 – 14.00; Выходной – суббота, воскресенье.	
Библиотека-филиал №17 (детская библиотека)	г. Улан-Удэ, ул. Геологическая, Д.14	Зимнее расписание: Понедельник-пятница: 9.00-18.00, Воскресенье: 10.00-18.00, Выходной – суббота Летнее расписание: Понедельник-пятница: 9.00-18.00, Воскресенье: 10.00-18.00, Выходной – суббота	23-19-21
Библиотека-филиал № 18	г. Улан-Удэ, мкр. Шишковка, ул. 8 Марта, д.21	Зимнее расписание: Вторник-пятница: 9.00-18.00, Суббота, воскресенье: 10.00-18.00; выходной - понедельник. Летнее расписание: Понедельник-пятница: 9.00-18.00; Суббота: 10.00-18.00; Выходной – воскресенье.	46-82-67
Библиотека-филиал №19	г. Улан-Удэ, ул. Комсомольская, Д.23	Зимнее расписание: Вторник-пятница: 10.00-19.00, Суббота, воскресенье: 10.00-18.00; Выходной - понедельник. Летнее расписание: Понедельник-пятница: 9.00-18.00; Суббота: 10.00-18.00; Выходной – воскресенье.	27-07-29
Библиотека-филиал №20	г. Улан-Удэ, мкр. Аэропорт, д.7	Зимнее расписание: Понедельник-пятница: 09.00-18.00, Суббота, : 09.00-17.00; Выходной - воскресенье. Летнее расписание: Понедельник-пятница: 9.00-18.00; Выходной – суббота, воскресенье.	22-66-85
Библиотека-филиал №21	г. Улан-Удэ, мкр. Сокол, д. 3	Зимнее расписание: Вторник-пятница: 10.00-19.00, Суббота, воскресенье: 10.00-18.00; Обед: 13.00 - 14.00 Выходной - понедельник. Летнее расписание: Понедельник-пятница: 9.00-18.00;	22-66-92

		Обед: 13.00 - 14.00 Выходной – суббота, воскресенье.	
Библиотека-филиал №24	г. Улан-Удэ, пр. Строителей, Д.34А	Зимнее расписание: Вторник-пятница: 10.00-19.00, Суббота, воскресенье: 10.00-18.00; Выходной - понедельник. Летнее расписание: Понедельник-пятница: 9.00-18.00; Суббота: 10.00-18.00; Выходной – воскресенье.	33-67-11
Последняя пятница месяца - санитарный день.			

1.3.1. Справочная информация о предоставлении услуги, в том числе: местонахождение, почтовый адрес, график (режим) работы, номера телефонов, адрес электронной почты МАУ ЦБС г. Улан-Удэ, информация о процедурах предоставления услуги, порядок обжалования решений, действий (бездействий) должностных лиц размещается:

- на информационных стендах МАУ ЦБС г. Улан-Удэ,
- официальном сайте МАУ ЦБС г. Улан-Удэ: <http://cbs-uu.ru>;

В случае изменения справочной информации, МАУ ЦБС г. Улан-Удэ в течении 2 рабочих дней вносит соответствующие изменения в вышеуказанных источниках информации.

1.3.2. Консультирование по вопросам предоставления услуги специалистами осуществляется бесплатно.

2. Стандарт предоставления услуги

2.1. Наименование услуги: «Предоставление доступа к справочно - поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее – услуга).

2.2. Предоставление услуги осуществляется подведомственным учреждением Муниципального учреждения «Комитет по культуре Администрации г. Улан-Удэ» - МАУ ЦБС г. Улан-Удэ, в составе Центральной городской библиотеки им. И.К. Калашникова и библиотек-филиалов (далее – библиотеки МАУ ЦБС г. Улан-Удэ).

2.3. Результатом предоставления услуги является: - получение заявителем информации (библиографических ресурсов библиотек), содержащейся в справочно-поисковом аппарате библиотек (далее - СПА), базах данных.

- отказ в предоставлении услуги.

Способ получения услуги:

- посредством личного обращения непосредственно в библиотеки МАУ ЦБС г. Улан-Удэ;

- посредством направления на адрес электронной почты заявителя либо направление ответа на официальном сайте МАУ ЦБС г. Улан-Удэ <http://cbs-uu.ru>;

- посредством почтовой связи.

2.4. Срок предоставления услуги:

- максимальный срок предоставления услуги при личном обращении осуществляется в часы работы библиотек МАУ ЦБС г. Улан-Удэ в течение 35 минут (с учетом максимального времени ожидания в очереди для предоставления услуги - 30 минут, консультирования - 5 минут).

- предоставление услуги при обращении по почте, в том числе по электронной почте осуществляется в течение 3 (трех) рабочих дней с момента регистрации обращения заявителем специалистом библиотеки МАУ ЦБС г. Улан-Удэ.

- предоставление услуги через официальный сайт МАУ ЦБС г. Улан-Удэ осуществляется через обращения пользователя к данной услуге. Время получения информации осуществляется в течение 3 (трех) рабочих дней с момента регистрации обращения заявителем специалистом библиотеки.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, применяемых при предоставлении услуги, размещен на официальном сайте органов местного самоуправления г. Улан-Удэ: <https://ulan-ude-eg.ru/>; и Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления услуги.

2.6.1. Перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления услуги, которые заявитель должен предоставить самостоятельно:

- при обращении в устной форме документы не требуются;
- при направлении запроса на предоставление услуги в электронной форме заявителю необходимо сформировать поисковый запрос через официальный сайт МАУ ЦБС г. Улан-Удэ <http://cbs-uu.ru>;

2.6.2. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами, для предоставления услуги, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия, не предусмотрен.

2.7. При предоставлении услуги запрещено требовать от заявителя:

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

б) представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Бурятия и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

в) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

г) 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:

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

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

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

- выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица библиотек МАУ ЦБС г. Улан-Удэ при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги, о чем в письменном виде при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

д) представления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

2.8. Исчерпывающий перечень основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, не предусмотрен.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или прекращения услуги не предусмотрен.

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги:

- запрашиваемая информация, не относится к деятельности МАУ ЦБС г. Улан-Удэ;

- отсутствие запрашиваемого документа, издания в базе данных;

- нарушение Правил пользования библиотеками МАУ ЦБС г. Улан-Удэ;

- причинение ущерба библиотекам;
- технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с сетью Интернет и/или программным обеспечением.

2.11. Услуга предоставляется бесплатно.

2.12. Максимальный срок ожидания при получении результата услуги не должен превышать 15 минут.

2.13. Регистрация запроса о предоставлении услуги осуществляется в день поступления запроса, при этом запросы, пришедшие по электронной почте, а также в электронной форме через официальный сайт МАУ ЦБС г. Улан-Удэ <http://cbs-uu.ru> в нерабочее время, в выходные и праздничные дни, регистрируются в следующий рабочий день.

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга.

Помещения, в которых предоставляется услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, требованиям по обеспечению доступности для инвалидов, установленным Федеральным законом от 24.11.1995 N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации".

Входы в помещения оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

При ином размещении помещений по высоте должна быть обеспечена возможность получения услуги маломобильными группами населения.

Центральный вход в здание учреждений, предоставляющих услугу, должен быть оборудован информационной табличкой, содержащей следующую информацию:

- наименование,
- местонахождение,
- режим работы.

Стол (стойки) для письма размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лиц, имеющих ограничения к передвижению, в том числе инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников.

Оборудуются доступные места общественного пользования (туалеты и гардеробы);

Места, где осуществляется прием граждан по вопросам, связанным с предоставлением услуги, оборудованы информационными стендами, стульями и столами, для возможности оформления документов, которые обеспечиваются писчей бумагой, ручками, бланками документов, а также средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации. В помещении созданы условия для людей с ограниченными возможностями. Количество мест ожидания составляет не менее 3 мест.

Места предоставления услуги оборудуются компьютерами с доступом к справочно-поисковому аппарату и базам данных, информационными стендами, содержащими необходимую информацию об условиях предоставления услуги, графики работы МАУ ЦБС г. Улан-Удэ.

Рабочие места библиотекарей оснащаются табличками с указанием фамилии, имени, отчества и должности, номера кабинета, графиком приема граждан, фамилией работника, ведущего прием граждан.

Обеспечивается выполнение обязательных требований безопасности, соблюдаются меры противопожарной защиты и охраны окружающей среды в соответствии с нормативами, действующими на территории Российской Федерации.

2.15. Показатели доступности и качества услуги.

2.15.1. Показателями доступности предоставления услуги являются:

- транспортная доступность к местам предоставления услуги;
- обеспечение беспрепятственного доступа лицам с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется услуга (в том числе наличие бесплатных парковочных мест для специальных автотранспортных средств инвалидов);
- соблюдение требований Регламента о порядке информирования о предоставлении услуги;
- взаимодействие заявителя с должностными лицами при предоставлении услуги не более двух раз;
- среднее время ожидания заявителя в очереди при подаче запроса не более 15 минут;
- среднее время ожидания заявителя в очереди на получение результата предоставления услуги не более 15 минут;
- услуга в ГБУ "Многофункциональный центр Республики Бурятия", в любом его территориальном подразделении по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), а также посредством комплексного запроса не предоставляется.

2.15.2. Показателями качества предоставления услуги являются:

- соблюдение сроков предоставления услуги;
- соблюдение установленного времени ожидания в очереди при подаче запроса и при получении результата предоставления услуги;
- соотношение количества рассмотренных в срок запросов на предоставление услуги к общему количеству запросов, поступивших в связи с предоставлением услуги;
- своевременное направление уведомлений заявителям о предоставлении или отказе предоставления услуги;
- соотношение количества обоснованных жалоб граждан и организаций по вопросам качества и доступности предоставления услуги к общему количеству жалоб.

2.16. Иные требования к предоставлению услуги.

Для предоставления услуги, услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, не предусмотрено.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требований к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также

особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах

3.1. Перечень административных процедур по предоставлению услуги в библиотеках МАУ ЦБС г. Улан-Удэ включают в себя:

- прием и регистрация запроса на предоставление услуги,
- рассмотрение запроса на предоставлении услуги и направление заявителю результата предоставления услуги.

3.1.1. Перечень административных процедур по предоставлению услуги в электронной форме:

- прием и регистрация запроса на предоставление услуги,
- рассмотрение запроса на предоставлении услуги и направление заявителю результата предоставления услуги.

3.2. Основанием для начала административной процедуры «прием и регистрация запроса на предоставление услуги» являются:

- личное обращение заявителя к специалистам МАУ ЦБС г. Улан-Удэ;
- удаленное обращение заявителя в электронной форме через официальный сайт МАУ ЦБС г. Улан-Удэ <http://cbs-uu.ru> и формирование поискового запроса о предоставлении услуги.

- направление заявителем запроса по почте, в том числе по электронной почте;

3.2.1. При личном обращении заявителя в библиотеки, специалист МАУ ЦБС г. Улан-Удэ (далее – специалист библиотеки):

- в вежливой и корректной форме консультируют заявителя по доступу к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек МАУ ЦБС г. Улан-Удэ, методике самостоятельного поиска информации.

- при письменном обращении заявителя – формулирует и регистрирует запрос.

Максимально допустимое время ответа специалистов библиотеки на устные вопросы заявителя не должно превышать 30 минут.

3.2.2. Регистрация запроса осуществляется специалистом библиотеки запроса в Журнале регистрации письменных запросов на предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных, присланных по почте, в том числе по электронной почте.

3.3. Основание для начала административной процедуры «рассмотрение запроса на предоставлении услуги и направление результата предоставления услуги» является:

1) при личном обращении предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

2) при обращении в электронной форме и посредством почтовой связи, процедура включает в себя формулировку поискового запроса в электронном каталоге МАУ ЦБС г. Улан-Удэ.

Формулировка поискового запроса на официальном сайте МАУ ЦБС г. Улан-Удэ осуществляется в разделе «Услуги», услуга «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».

При отсутствии запрашиваемой заявителем информации, специалист направляет ответ «По Вашему запросу ничего не найдено».

При наличии запрашиваемой заявителем информации, заявителю направляется список изданий, с указанием их местонахождения (№ филиала библиотеки).

Срок предоставления услуги, т.е. время получения информации в электронном виде зависит от возможности пропускного канала сети Интернет, откуда осуществляется подключение, и от загруженности сервера.

3) при обращении за предоставлением услуги посредством почтовой связи, в том числе по электронной почте, специалист библиотеки подготавливает информацию, запрашиваемую заявителем.

Оформление и отправка письменного ответа в соответствии с адресом, указанным заявителем в запросе, по почте или электронной почте.

При отсутствии запрашиваемой заявителем информации, специалист направляет ответ, что по запросу «Ничего не найдено».

При наличии запрашиваемой заявителем информации, заявителю направляется на адрес электронной почты, указанный в запросе на предоставлении услуги, список изданий, с указанием их местонахождения (№ филиала библиотеки).

Предоставление услуги при обращении, присланном по почте, в том числе по электронной почте, осуществляется в течение 3 (трех) дней с момента обращения заявителя.

В исключительных случаях срок выполнения административных процедур может быть продлен, но не более чем на 10 (десять) дней, с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока.

Уведомление заявителю о продлении срока высылается в день истечения первоначального срока выполнения административных процедур.

Письменный ответ заявителю, отправляемый по почте или электронной почте, должен быть доступен для прочтения и содержать информацию, запрашиваемую заявителем или мотивированный ответ о невозможности ее получения.

Результат выполнения административной процедуры при предоставлении услуги фиксируется в бланках библиотечной статистики.

Максимальный срок выполнения административной процедуры «рассмотрение запроса на предоставлении услуги и направление заявителю результата предоставления услуги»:

- при личном обращении осуществляется в часы работы МАУ ЦБС г. Улан-Удэ в течение 35 минут,

- при обращении по почте, в том числе по электронной почте осуществляется в течение 3 рабочих дней,

- через официальный сайт МАУ ЦБС г. Улан-Удэ осуществляется в течение 3 рабочих дней.

3.4. Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах:

В случае если в выданных в результате предоставления услуги документах допущены опечатки и ошибки, то заявитель вправе представить в орган, предоставляющий услугу, направить почтовым отправлением подписанное заявителем, заверенное печатью заявителя (при наличии) или оформленное в форме электронного документа и подписанное усиленной квалифицированной электронной подписью письмо о необходимости исправления допущенных опечаток и (или)

ошибок с изложением сути допущенных опечатки и (или) ошибки и приложением документа, содержащего опечатки и (или) ошибки.

Срок исправления допущенных опечаток и ошибок либо подготовки мотивированного отказа в исправлении допущенных опечаток и ошибок, а также направления итогового ответа (документов) заявителю составляет 5 рабочих дней со дня регистрации письма.

В случае самостоятельного выявления должностным лицом допущенных ошибок и (или) опечаток в документах, выданных в результате предоставления услуги, лицо, ответственное за предоставление услуги, в течение 5 рабочих дней с момента выявления ошибки и (или) опечатки осуществляет исправление допущенных ошибок и (или) опечаток. О внесенных исправлениях в документ, являющийся результатом предоставления услуги, заявителю специалистом библиотеки направляется уведомление в указанный срок.

При исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления услуги, не допускается:

- изменение содержания документов, являющихся результатом предоставления услуги;

- внесение новой информации, сведений из вновь полученных документов, которые не были представлены при подаче заявления о предоставлении услуги.

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными за организацию работы по предоставлению услуги, положений данного документа и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования по предоставлению услуги, осуществляется директором МАУ ЦБС г. Улан-Удэ.

4.2. Проверки полноты и качества предоставления услуги могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы) и внеплановыми. При проверках могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному заявлению заявителя.

Плановые контрольные мероприятия проводятся МУ «Комитет по культуре Администрации г. Улан-Удэ» 1 раз в год, внеплановые - по поступлению жалоб на качество услуги.

4.3. Должностные лица библиотеки несут персональную ответственность за своевременное предоставление полной и достоверной информации о предоставлении услуги. Персональная ответственность специалистов библиотеки закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства РФ.

4.4. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав потребителей при предоставлении услуги, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего

**услугу, многофункционального центра,
организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального
закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления
государственных и муниципальных услуг", а также их
должностных лиц, муниципальных служащих, работников**

5.1. Заявители имеют право на обжалование решений и (или) действий (бездействия) должностных лиц, участвующих в предоставлении услуги, в порядке, установленном в пунктах 5.2 - 5.18 настоящего Регламента.

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

- а)** нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги;
- б)** нарушение срока предоставления услуги;
- в)** требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Бурятия и муниципальными правовыми актами для предоставления услуги;
- г)** отказ в приеме документов у заявителя, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Бурятия и муниципальными правовыми актами для предоставления услуги;
- д)** отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Бурятия и муниципальными правовыми актами;
- е)** требование внесения заявителем при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Бурятия и муниципальными правовыми актами;
- ж)** отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;
- з)** нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления услуги;
- и)** приостановление предоставления услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Бурятия, муниципальными правовыми актами;
- к)** требование у заявителя при предоставлении услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги, за исключением случаев, предусмотренных подпунктом "г" пункта 2.7 настоящего Регламента.

5.3. Должностным лицом МАУ ЦБС г. Улан-Удэ, уполномоченным на рассмотрение жалоб, является директор МАУ ЦБС г. Улан-Удэ.

В случае отсутствия директора МАУ ЦБС г. Улан-Удэ должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, назначается приказом МАУ ЦБС г. Улан-Удэ.

5.4. Жалоба на решения и действия (бездействие) должностных лиц, служащих в МАУ ЦБС г. Улан-Удэ подается на имя директора МАУ ЦБС г. Улан-Удэ; на решения

директора МАУ ЦБС г. Улан-Удэ – на имя Председателя МУ «Комитет по культуре Администрации г. Улан-Удэ».

5.5. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме.

5.5.1. Жалоба на решения, действия (бездействие) должностных лиц библиотек МАУ ЦБС г. Улан-Удэ может быть подана:

а) при личном приеме или письменном обращении по адресу: МАУ ЦБС г. Улан-Удэ: г. Улан-Удэ, ул. Ленина, д. 17;

б) в электронном виде:

- через официальный сайт органов местного самоуправления г. Улан-Удэ <https://ulan-ude-eg.ru/>;

- через Единый портал государственных и муниципальных услуг <https://www.gosuslugi.ru/>;

- через портал федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении муниципальных услуг органами, предоставляющими муниципальные услуги, их должностными лицами, муниципальными служащими с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- через электронную почту МАУ ЦБС г. Улан-Удэ cbs03@yandex.ru.

5.5.2. Жалоба на решения, действия (бездействие) директора МАУ ЦБС г. Улан-Удэ может быть подана в МУ «Комитет по культуре Администрации г. Улан-Удэ»:

а) по адресу: 670000, Администрация г. Улан-Удэ, г. Улан-Удэ, ул. Свердлова, 13;

б) при личном приеме председателя МУ «Комитет по культуре Администрации г. Улан-Удэ» либо лицом, его замещающим;

в) в электронном виде:

- через официальный сайт органов местного самоуправления г. Улан-Удэ <https://ulan-ude-eg.ru/>;

- через Единый портал <https://www.gosuslugi.ru/>;

- через портал федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении муниципальных услуг органами, предоставляющими муниципальные услуги, их должностными лицами, муниципальными служащими с использованием информационно - телекоммуникационной сети Интернет;

г) через электронную почту МУ «Комитет по культуре Администрации г. Улан-Удэ» kk@ulan-ude-eg.ru.

5.5.3. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.6. Жалоба должна содержать:

а) наименование МАУ ЦБС г. Улан-Удэ, фамилию, имя, отчество должностного лица, предоставляющего услугу, либо служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) МАУ ЦБС г. Улан-Удэ, его должностного лица;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) МАУ ЦБС г. Улан-Удэ, его должностного лица. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

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

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

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

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

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в п. 5.6, 5.7 настоящего Регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

В случае если представитель не представил документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя, жалоба не принимается к рассмотрению по существу (о чем представитель уведомляется по телефону в течение 3 рабочих дней). Уведомление направляется представителю любым удобным способом (по почте, по электронной почте). В уведомлении ему разъясняется возможность повторной подачи жалобы при наличии документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

5.8. Жалоба подлежит регистрации в течение одного рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.9. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

5.10. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона №210-ФЗ МАУ ЦБС г. Улан-Удэ, либо председатель МУ «Комитет по культуре Администрации г. Улан-Удэ» (в случае обжалования решения

директора МАУ ЦБС г. Улан-Удэ) принимает решение об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных 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 Республики Бурятия, муниципальными правовыми актами, либо об отказе в ее удовлетворении.

5.11. Мотивированный ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю в письменном виде не позднее дня, следующего за днем принятия решения. По желанию заявителя ответ может быть предоставлен в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица, вид которой установлен законодательством Российской Федерации в адрес, указанный заявителем.

5.12. По результатам рассмотрения жалобы в ответе указываются:

а) наименование МАУ ЦБС г. Улан-Удэ; должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

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

ж) сведения о порядке обжалования принятого решения.

5.13. Ответ по результатам рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) должностных лиц МАУ ЦБС г. Улан-Удэ подписывает директор МАУ ЦБС г. Улан-Удэ (в случае его отсутствия - должностное лицо, его замещающее).

Ответ по результатам рассмотрения жалобы на решения директора МАУ ЦБС г. Улан-Удэ подписывает председатель МУ «Комитет по культуре Администрации г. Улан-Удэ» (в случае его отсутствия - должностное лицо, его замещающее).

5.14. МАУ ЦБС г. Улан-Удэ оставляет жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

МАУ ЦБС г. Улан-Удэ, предоставляющий услугу, сообщает заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

5.15. Комитет отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;

в) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

5.16. Заявитель имеет право обжаловать принятое по жалобе решение в судебном

порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.17. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, в том числе:

а) запрашивать дополнительные документы и материалы, в том числе в электронном виде;

б) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

в) получать письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов;

г) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы.

5.18. МАУ ЦБС г. Улан-Удэ обеспечивает информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) МАУ ЦБС г. Улан-Удэ, должностных лиц МАУ ЦБС г. Улан-Удэ посредством размещения соответствующей информации на стендах в местах предоставления услуг, на официальном