

УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА ПЕНЗЫ

ПРИКАЗ
от 21 декабря 2020 г. N 100

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА
К СПРАВОЧНО-ПОИСКОВОМУ АППАРАТУ И БАЗАМ ДАННЫХ МУНИЦИПАЛЬНЫХ
БИБЛИОТЕК" МУНИЦИПАЛЬНЫМ БЮДЖЕТНЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ
"ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА ГОРОДА ПЕНЗЫ"**

В соответствии с Федеральным [законом](#) РФ от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" с изменениями и дополнениями), [постановлением](#) администрации города Пензы от 16.11.2012 N 1422 "Об утверждении Реестра муниципальных услуг города Пензы (с изменениями и дополнениями), [постановлением](#) администрации города Пензы от 30.06.2011 г. N 766 "Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления города Пензы" (с изменениями и дополнениями) приказываю:

1. Утвердить Административный [регламент](#) предоставления муниципальной услуги "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек" Муниципальным бюджетным учреждением "Централизованная библиотечная система города Пензы" (далее - Административный регламент) согласно приложению N 1.

2. Главному специалисту Управления культуры города Пензы Егоршиной Юлии Ивановне:

- направить Административный регламент в муниципальные учреждения культуры города Пензы, в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет Управление культуры города Пензы, для использования в работе;

- обеспечить размещение Административного регламента на официальном сайте администрации города Пензы и опубликование в муниципальной газете "Пенза";

- разместить Административный регламент на официальном сайте Управления города Пензы.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. начальника Управления
Е.К.МАРКЕЛОВА

Приложение N 1

Утвержден
приказом
Управления культуры
города Пензы

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА
К СПРАВОЧНО-ПОИСКОВОМУ АППАРАТУ И БАЗАМ ДАННЫХ МУНИЦИПАЛЬНЫХ
БИБЛИОТЕК МУНИЦИПАЛЬНОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ
"ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА ГОРОДА ПЕНЗЫ"**

I. Общие положения

1. Предмет урегулирования

Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек муниципального бюджетного учреждения "Централизованная библиотечная система города Пензы", в отношении которой функции и полномочия учредителя осуществляет Управление культуры города Пензы (далее - Административный регламент), устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек муниципального бюджетного учреждения" (далее - муниципальная услуга), определяет сроки и последовательность административных процедур (действий) муниципальных учреждений культуры города Пензы при предоставлении муниципальной услуги.

2. Круг заявителей

2.1. Получателями муниципальной услуги являются юридические и физические лица (заявители).

3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

3.1. Основными требованиями к информированию заявителей являются:

- достоверность предоставления информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информации;
- наглядность форм предоставляемой информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

3.2. Место нахождения и юридический адрес Управления культуры города Пензы - организатора предоставления муниципальной услуги:

440039, г. Пенза, ул. Ленина, 11А. Телефон приемной Управления культуры города Пензы (8412) 99-68-39.

График работы:

День недели	Часы приема
-------------	-------------

Понедельник	9:00 - 18:00, перерыв с 13:00 до 14:00
Вторник	9:00 - 18:00, перерыв с 13:00 до 14:00
Среда	9:00 - 18:00, перерыв с 13:00 до 14:00
Четверг	9:00 - 18:00, перерыв с 13:00 до 14:00
Пятница	9:00 - 18:00, перерыв с 13:00 до 14:00
Суббота, воскресенье	Выходные дни

3.3. Адреса и контактные телефоны муниципального учреждения культуры города Пензы (предоставляющего муниципальную услугу), в отношении которого функции и полномочия учредителя осуществляет Управление культуры города Пензы (далее - Учреждения) размещены на официальном сайте Управления культуры города Пензы (<http://www.культурапенза.рф>), на официальном сайте МБУ "ЦБС г. Пензы" (www.penzacitylib.ru), при обращении за услугой в библиотеки МБУ "ЦБС г. Пензы" по телефонам, электронной почте, указанным в [приложении N 1](#) к настоящему Административному регламенту. Электронный адрес специализированной информационной системы "Региональный портал государственных и муниципальных услуг Пензенской области" (<http://www.gosuslugi.pnzreg.ru>).

3.4. Информация о муниципальной услуге предоставляется:

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", публикаций в средствах массовой информации;
- при обращении в Управление культуры города Пензы;
- при обращении непосредственно в Учреждение.

3.5. Информирование получателей муниципальной услуги о порядке ее предоставления проводится в рабочее время.

Информирование осуществляется по вопросам:

- предоставления муниципальной услуги;
- сведений о ходе предоставления муниципальной услуги;
- обжалования действий (бездействия) сотрудников в ходе предоставления муниципальной услуги и другим вопросам.

3.6. Информирование заявителей по любым вопросам осуществляется на безвозмездной основе.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

1. Наименование муниципальной услуги

1.1. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных городских муниципальных библиотек.

2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную

услугу

2.1. Муниципальное бюджетное учреждение "Централизованная библиотечная система города Пензы" (сокращенно МБУ "ЦБС г. Пензы") - объединение библиотек в функциональное структурно-целостное образование, которое состоит из центральной городской публичной библиотеки им. В.Г. Белинского и муниципальных библиотек, являющихся структурными подразделениями "ЦБС г. Пензы", предоставляющих муниципальную услугу, перечислены в [приложении N 1](#) к настоящему Административному регламенту. Управление культуры города Пензы является организатором предоставления муниципальной услуги.

3. Результат предоставления муниципальной услуги

3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек.

4. Сроки предоставления муниципальной услуги

4.1. При устном обращении заявителя, информация предоставляется непосредственно при обращении, если запрашиваемая заявителем информация не требует последующего информирования в письменном или электронном виде. При письменном или электронном обращении заявителя ответ дается в письменном или электронном виде соответственно. Сроки предоставления муниципальной услуги в письменном или электронном виде зависит от наличия доступа к электронным каталогам и базам данных в сети "Интернет" и скорости информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на оборудовании библиотек и могут варьироваться в зависимости от загруженности серверного оборудования и оперативной памяти при пользовании библиотечными компьютерами. Исполнение услуги осуществляется в течение 2 дней по простому запросу и до 7 суток - по сложному.

4.2. В случае если окончание срока рассмотрения заявления приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается рабочий день, следующий за нерабочим днем.

5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги

5.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- [Конституцией](#) Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) ("Российская газета", 25.12.1993, N 237);

- Федеральным [законом](#) от 26.12.2008 N 294-ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля" ("Собрание законодательства РФ", 29.12.2008,

N 52 (ч. 1.), ст. 6249);

- Федеральным [законом](#) от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и защите информации" ("Собрание законодательства РФ", 31.07.2006, N 31 (ч. 1.), ст. 3448);

- Федеральным [законом](#) от 09.10.1992 N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" ("Ведомости СНД и ВС РФ", 19.11.1992, N 46, ст. 2615);

- Федеральным [законом](#) от 29.12.1994 N 78-ФЗ "О библиотечном деле" ("Собрание законодательства РФ", 02.01.1995, N 1, ст. 2);

- Федеральным **законом** от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" ("Собрание законодательства РФ", 02.08.2010, N 31, ст. 4179);

- Федеральным **законом** от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных" (с изменениями и дополнениями) ("Собрание законодательства РФ", 31.07.2006, N 31 (1 ч.), ст. 3451);

- **Указом** Президента Российской Федерации от 31.12.1993 N 2334 "О дополнительных гарантиях прав граждан на информацию" ("Собрание актов Президента и Правительства РФ", 10.01.1994, N 2, ст. 74);

- **Уставом** города Пензы, принятым Решением Пензенской городской Думы от 30.06.2005 N 130-12/4 (с изменениями и дополнениями) ("Пензенские губернские ведомости", 15.09.2005, N 20, с. 52);

- **Постановлением** администрации города Пензы от 16.11.2012 N 1422 "Об утверждении Реестра муниципальных услуг города Пензы";

- **Постановлением** администрации города Пензы от 30.06.2011 N 766 "Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления города Пензы";

- настоящим Административным регламентом;

- Уставом Учреждения.

5.2. В настоящем регламенте используются следующие понятия:

Алфавитный каталог (АК) - библиотечный каталог, в котором библиографические записи располагаются в алфавитном порядке имен лиц, наименований организаций и (или) заглавий документов.

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

Библиографическая справка - ответ на разовый запрос, содержащий библиографическую информацию о наличии и местонахождении документа (адресная справка), о содержании библиографической информации по определенной теме (тематическая справка), об отсутствующих или искаженных элементах библиографического описания (уточняющая справка).

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

Блок-схема - графическая форма алгоритма предоставления муниципальной услуги.

Пользователь библиотеки - физическое или юридическое лицо, которое обращается в библиотеку и (или) получает ее услуги.

Систематический каталог (СК) - библиотечный каталог, в котором библиографические записи располагаются по отраслям знания в соответствии с определенной системой классификации документов.

Справочно-библиографический аппарат (СБА) - справочно-поисковый аппарат, включающий

библиографические пособия.

Форма запроса - бланк установленной формы, содержит основные поисковые элементы нужного пользователю документа, сведения о пользователе (ФИО, N читательского билета), дату, личную подпись. Является основанием для выполнения информационного [запроса](#) (приложение N 2 к Административному регламенту).

6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги

6.1. Форма [запроса](#) на поиск информации в устной форме (произвольной) или письменной, электронной форме (согласно приложению N 2 к настоящему Административному регламенту).

7. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги

7.1. Услуги, являющиеся необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

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

8.1. Основанием для отказа в приеме документов является отсутствие (неполное заполнение) запроса, предусмотренного [пунктом 6](#) настоящего Административного регламента.

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

9.1. Основания для приостановления оказания муниципальной услуги действующим законодательством не установлены.

9.2. Пользователю отказывается в предоставлении муниципальной услуги в случае отсутствия в Учреждении "Предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек".

10. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление муниципальной услуги

10.1. Предоставление муниципальной услуги "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек" является бесплатным для пользователей.

11. Максимальное время ожидания в очереди при подаче запроса на поиск информации о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги

11.1. Время ожидания в очереди (в случае отсутствия предварительной записи) не должно превышать:

- при подаче запроса на поиск информации и (или) документов - 15 минут;

- при получении результата предоставления услуги - 15 минут.

12. Срок регистрации запроса пользователя о предоставлении муниципальной услуги

2.1. Все запросы, принятые к рассмотрению, подлежат регистрации в течение рабочего дня.

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

13.1. Помещения для предоставления муниципальной услуги размещаются на нижних этажах зданий, оборудованных отдельным входом, или отдельно стоящих зданиях.

13.2. Прием получателей муниципальной услуги осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях и залах обслуживания (информационных залах) местах предоставления муниципальной услуги.

13.3. Помещения, в которых осуществляется предоставление муниципальной услуги, оборудуются:

- информационными стендами, содержащими визуальную и текстовую информацию (образец запроса о предоставлении муниципальной услуги);

- места для заполнения документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются бланками запросов и образцами их заполнения;

13.4 Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для пользователя и оптимальным условиям работы сотрудников;

13.5. Библиотека должна иметь доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и телефонной связи.

13.6. Работники Учреждения, предоставляющие муниципальную услугу, обеспечиваются личными нагрудными карточками (бейджками) с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

13.7. При организации рабочих мест следует предусмотреть возможность беспрепятственного входа (выхода) сотрудников из помещения.

13.8. Помещения должны соответствовать требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности и быть оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой кондиционирования воздуха, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание пользователей.

13.9. Работники Учреждения оказывают помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

13.10. В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общего пользования (туалетов) и хранения верхней одежды посетителей.

13.11. В помещениях для предоставления муниципальной услуги на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и сотрудников учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

14. Показатели доступности и качества муниципальных услуг

14.1. Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

- расположенность в зоне доступности к основным транспортным магистралям, хорошие подъездные дороги;
- обеспечение беспрепятственного доступа лиц, в том числе с ограниченными возможностями здоровья, к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;
- размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте Управления культуры города Пензы и Учреждений в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";
- предоставление возможности подачи запроса о предоставлении муниципальной услуги в форме электронного документа;
- предоставление возможности получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги.

14.2. Информация об исполнении муниципальной услуги предоставляется:

- по письменным обращениям лиц, указанных [пунктом 2 раздела I](#) настоящего Административного регламента, в Учреждение, а также при личном обращении данных лиц в Учреждение.

Основными требованиями к информированию заинтересованных лиц являются:

- достоверность предоставленной информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования;
- наглядность форм предоставленной информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

14.3. Заявитель имеет право:

- получать муниципальную услугу своевременно и в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги;
- получать полную и достоверную информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;
- получать муниципальную услугу в соответствии с законодательством Российской

Федерации;

- обращаться с жалобой на принятое по запросу решение или на действия (бездействие) должностных лиц в связи с рассмотрением запроса в порядке, установленном [разделом V](#) настоящего Административного регламента.

14.4. Основным показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

- наличие системы информирования и консультирования в соответствии с настоящим Административным регламентом;

- оказание услуги в соответствии со сроками, предусмотренными настоящим Административным регламентом;

- отсутствие жалоб на качество предоставления муниципальной услуги.

14.5. Требования к качеству предоставления муниципальной услуги:

- соблюдение стандарта предоставления муниципальной услуги;

- соблюдение сроков подготовки ответа, запрашиваемого заявителями;

- отсутствие обоснованных жалоб заявителей.

15. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

15.1. Муниципальная услуга в многофункциональных центрах не предоставляется.

15.2. Заявитель может представить запрос в форме электронного документа, заверенного простой электронной подписью или усиленной электронной подписью заявителя с использованием региональной государственной информационной системы "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Пензенской области" и (или) федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Портал, Порталы).

При подаче запроса в форме электронного документа, заверенного простой электронной подписью, заявитель должен быть зарегистрирован в соответствующем регистре федеральной государственной информационной системы "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме" (далее - единая система идентификации и аутентификации). Обращение заявителей - юридических лиц за получением муниципальной услуги осуществляется путем

подписания обращения уполномоченным лицом с использованием простой электронной подписи.

При подаче запроса в форме электронного документа заявитель проходит процедуру регистрации на Порталах.

После регистрации на Порталах заявитель в личном кабинете заполняет и направляет в Учреждение документы (запрос) в электронном виде, предусмотренные настоящим Административным регламентом.

Направленный запрос регистрируется в электронном журнале регистрации запросов и отображается в личном кабинете на Порталах со статусом "Направлено".

При подаче запроса в электронном виде, ход исполнения услуги доступен в личном кабинете на РГИС "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Пензенской области" и (или) ФГИС "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги

При устном обращении заявителя, информация предоставляется непосредственно при обращении, если запрашиваемая заявителем информация не требует последующего информирования в письменном или электронном виде.

Предоставление муниципальной услуги в письменной или электронной форме включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация запросов и документов, представленных заявителем;
- рассмотрение запроса и принятие решения;
- выдача результата оказания муниципальной услуги заявителю.

[Блок-схема](#) предоставления муниципальной услуги представлена в приложении N 3 к настоящему Административному регламенту.

1. Прием и регистрация запросов и документов, представленных заявителем

1.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление в Учреждение запроса о предоставлении муниципальной услуги.

1.2. При приеме запроса работник Учреждения проверяет:

- правильность заполнения запроса;
- комплектность документов, прилагаемых к запросу по желанию заявителя, на соответствие описи, при их наличии.

1.3. Поступившие запросы и документы регистрируются с присвоением входящего номера и указанием даты получения.

Если запрос и документы представляются заявителем (представителем заявителя) в Учреждение лично при первичном обращении, осуществляется регистрация пользователя, оформляется читательский билет.

При последующих обращениях заполняется формуляр.

1.4. Результатом административной процедуры является прием запроса о предоставлении муниципальной услуги.

1.5. Зарегистрированные запросы обрабатывает работник библиотеки.

1.6. Работник, осуществляющий прием запросов, несет ответственность за нарушение

режима защиты, обработки и порядка использования информации, содержащей персональные данные заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.7. Работник при обработке персональных данных заявителя обязан принимать необходимые организационные и технические меры для защиты персональных данных от несанкционированного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения персональных данных, а также от иных неправомерных действий.

2. Рассмотрение запроса и принятие решения

2.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление запроса и документов работнику Учреждения, уполномоченному на рассмотрение запроса.

2.2. Результатом административной процедуры являются подготовка ответа на запрос о предоставлении муниципальной услуги (информирование, либо мотивированный отказ).

3. Выдача результата оказания муниципальной услуги заявителю

3.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление к работнику Учреждения, уполномоченному на выдачу результата предоставления муниципальной услуги ответа на запрос о предоставлении муниципальной услуги.

3.2. Работник Учреждения, уполномоченный на выдачу результата предоставления муниципальной услуги:

- осуществляет регистрацию результата предоставления муниципальной услуги по правилам делопроизводства;

- извещает заявителя о необходимости получения результата предоставления муниципальной услуги посредством телефонной связи или иными способами с указанием времени и места получения.

3.3. Результат оказания муниципальной услуги выдается заявителю лично или его представителю при подтверждении его полномочий работником Учреждения.

3.4. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является обеспечение доступа пользователей к справочно-библиографическому аппарату (СБА) библиотек МБУ "ЦБС г. Пензы", получение справочной, библиографической и фактографической информации.

IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента

1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами положений Административного регламента

1.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется руководителем Учреждения.

1.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

1.3. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем

Учреждения.

2. 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

2.1. Периодичность проведения проверок носит плановый характер (осуществляться на основании планов работы) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя).

2.2. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, состав которой утверждается распоряжением руководителя Учреждения.

2.3. Результаты деятельности комиссии оформляются протоколом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

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

3.1. В случае выявления нарушений прав граждан по результатам проведенных проверок в отношении должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу (далее по тексту - работников), принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.2. Работник, осуществляющий прием документов, несет персональную ответственность за полноту и правильность их оформления, сохранность принятых документов, порядок и сроки их приема.

3.3. Работник, уполномоченный на рассмотрение запросов, несет персональную ответственность:

- за соблюдение порядка и сроков рассмотрения запроса;

- за соответствие результатов рассмотрения запроса требованиям законодательства Российской Федерации и Административного регламента.

3.4. Работник, осуществляющий выдачу результата предоставления

муниципальной услуги, несет персональную ответственность за соблюдение порядка выдачи документов.

3.5. Работник, уполномоченный на предоставление информации, несет

персональную ответственность за соблюдение срока и порядка предоставления информации, исполнение запросов граждан, установленных Административным регламентом.

3.6. Персональная ответственность работников Учреждения (в пределах компетенции), закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

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

4.1. Заявители имеют право осуществлять контроль за соблюдением положений Административного регламента, сроков исполнения административных процедур в ходе

рассмотрения их запросов путем получения устной информации (по телефону) или письменных (в электронном виде) запросов.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц

Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц, в ходе предоставления муниципальной услуги.

1. Предмет жалобы

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

- нарушения срока регистрации запроса;
- нарушения срока предоставления муниципальной услуги;
- требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, Административным регламентом для предоставления муниципальной услуги;
- отказа в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, Административным регламентом для предоставления муниципальной услуги;
- отказа 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, Административным регламентом;
- требования при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, Административным регламентом;
- отказа в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушения установленного срока таких исправлений.

2. Органы местного самоуправления и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба

2.1. Органы, уполномоченные на рассмотрение жалобы:

- учреждения в соответствии с [приложением N 1](#) к настоящему Административному регламенту;
- Управление культуры города Пензы.

2.2. В Учреждениях (в пределах компетенции) определяются уполномоченные на

рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

- прием и рассмотрение жалоб;
- направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган.

2.3. В Управлении культуры города Пензы (в пределах компетенции) определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

- прием и рассмотрение жалоб;
- направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган.

2.4. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями [подпункта 2.1 пункта 2 части V](#) Административного регламента, указанный орган в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган, в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

2.5. Жалоба может быть подана заявителем, в том числе, в форме электронного документа, подписанного простой электронной подписью, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

3. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

3.1. Жалоба подается в Учреждения или Управление культуры города Пензы в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

3.2. Жалоба должна содержать:

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

- фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии), почтовый адрес, по которым направляется ответ заявителю;

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

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица.

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

3.3. 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 оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность.

3.4. Прием жалоб в письменной форме осуществляется Учреждениями (в пределах

компетенции) и Управлением культуры города Пензы (в пределах компетенции).

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

3.5. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

- официального интернет-сайта Учреждения;

- Регионального портала государственных и муниципальных услуг Пензенской области: gosuslugi.pnzreg.ru.

4. Сроки рассмотрения жалобы

4.1. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, уполномоченным на ее рассмотрение.

4.2. В случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя, либо в исправление 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. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы

5.1. Оснований для приостановления рассмотрения жалобы не имеется.

6. Результат рассмотрения жалобы

6.1. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо Учреждения или Управления культуры города Пензы, уполномоченное на ее рассмотрение, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, а также в иных

формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

6.2. При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган

принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

6.3. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган 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) если проверка, проведенная по фактам, изложенным в жалобе, не выявила нарушений в действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

6.4. 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.

7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

7.1. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

7.2. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

- фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

- основания для принятия решения по жалобе;

- принятое по жалобе решение;

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

- информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром либо организацией, предусмотренной [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о

дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги;

- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

7.3. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом Учреждения (в пределах компетенции)

или Управления культуры города Пензы (в пределах компетенции).

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен в форме электронного документа, подписанного квалифицированной электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа.

8. Порядок обжалования решения по жалобе

8.1. Заявитель имеет право обжаловать решения, принятые уполномоченным должностным лицом по жалобе вышестоящему должностному лицу Учреждения или Управления культуры города Пензы.

8.2. При этом порядок такого обжалования соответствует порядку обжалования, установленному для обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу.

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

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

10. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

10.1. Органы, предоставляющие муниципальные услуги, обеспечивают:

- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах;

- консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

Приложение N 1
к Административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги "Предоставление доступа к
справочно-библиографическому
аппарату муниципальных библиотек"
МБУ "ЦБС г. Пензы"

ИНФОРМАЦИЯ О МЕСТОНАХОЖДЕНИИ И ГРАФИКЕ РАБОТЫ СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ МУНИЦИПАЛЬНОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ "ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА ГОРОДА ПЕНЗЫ"

Подразделения	Адрес	Режим работы
Центральная городская публичная библиотека им. В.Г. Белинского	г. Пенза, ул. Кирова, 69 59-56-08 50-56-09 E-mail:	Ежедневно: Детское отделение с 08.00 до 19.00; Взрослое отделение с 08.00 до 20.00; Последний вторник каждого месяца -

	penzacitylib@rambler.ru	санитарный день
Городская библиотека N 1 им. В.О. Ключевского	г. Пенза, ул. Кронштадтская, 13 95-14-39 95-12-52 E-mail: lib1@penzacitylib.ru	Ежедневно: Детское отделение с 10.00 до 18.00; Взрослое отделение с 11.00 до 19.00; последний вторник каждого месяца - санитарный день
Городская библиотека N 2 им. М.Е. Салтыкова-Щедрина	г. Пенза, пр-т Победы, 6 42-42-16 E-mail: lib1@penzacitylib.ru	Ежедневно с 11.00 до 19.00 последний вторник каждого месяца - санитарный день
Городская библиотека N 3	г. Пенза, ул. Ушакова, 2 57-41-71 E-mail: lib1@penzacitylib.ru	Ежедневно с 11.00 до 19.00 (в летний период с 01.06. по 31.08. - выходной воскресенье); последний вторник каждого месяца - санитарный день
Городская библиотека N 4 им. К.С. Бадигина	г. Пенза, ул. Краснова, 45 32-28-99 E-mail: lib1@penzacitylib.ru	Ежедневно с 11.00 до 19.00 (в летний период с 01.06. по 31.08. - выходной воскресенье); последний вторник каждого месяца - санитарный день
Городская библиотека N 5	г. Пенза, ул. Антонова, 11а E-mail: lib1@penzacitylib.ru	Ежедневно с 11.00 до 19.00, Выходные дни - пятница и воскресенье; последний вторник каждого месяца - санитарный день
Городская библиотека N 6	г. Пенза, ул. Рахманинова, 7/3 95-22-12 E-mail: lib1@penzacitylib.ru	Ежедневно с 11.00 до 19.00 (в летний период с 01.06. по 31.08. - выходной воскресенье); последний вторник каждого месяца - санитарный день
Городская библиотека N 7 им. А.И. Куприна	г. Пенза, ул. Токарная, 18 93-02-88 E-mail: lib1@penzacitylib.ru	Ежедневно с 11.00 до 19.00 последний вторник каждого месяца - санитарный день
Городская библиотека N 8	пос. Ахуны ул. Ягодная, 11 62-81-84 E-mail: lib1@penzacitylib.ru	Ежедневно с 11.00 до 19.00 (в летний период с 01.06. по 31.08. - выходной воскресенье); последний вторник каждого месяца - санитарный день
Городская библиотека N 9	г. Пенза, ул. Циолковского, 12 49-93-32 49-91-73 E-mail: lib1@penzacitylib.ru	Ежедневно: Детское отделение с 9.00 до 18.00; Взрослое отделение с 10.00 до 19.00; (в летний период с 01.06. по 31.08. - выходной воскресенье); последний вторник каждого месяца - санитарный день
Городская	г. Пенза, ул. Воронова, 8	Ежедневно с 11.00 до 19.00

библиотека N 10	31-51-86 E-mail: lib1@penzacitylib.ru	(в летний период с 01.06. по 31.08. - выходной воскресенье); последний вторник каждого месяца - санитарный день
Городская библиотека N 11	г. Пенза, ул. Ягодная/Коннозаводская, 21/30 62-82-77 E-mail: lib1@penzacitylib.ru	Ежедневно с 11.00 до 19.00 (в летний период с 01.06. по 31.08. - выходной воскресенье); последний вторник каждого месяца - санитарный день
Городская библиотека N 12	г. Пенза, ул. Бекешская, 4 48-02-84 E-mail: lib1@penzacitylib.ru	Ежедневно с 11.00 до 19.00 (в летний период с 01.06. по 31.08. - выходной воскресенье); последний вторник каждого месяца - санитарный день
Городская библиотека N 13 им. Н.А. Некрасова	г. Пенза, ул. Чаадаева, 89 57-73-44 E-mail: lib1@penzacitylib.ru	Ежедневно с 11.00 до 19.00 последний вторник каждого месяца - санитарный день
Городская библиотека N 14	г. Пенза, ул. Мира, 48 34-73-83 E-mail: lib1@penzacitylib.ru	Ежедневно с 11.00 до 19.00 (в летний период с 01.06. по 31.08. - выходной воскресенье); последний вторник каждого месяца - санитарный день
Городская библиотека N 15 им. Н.П. Задорнова	г. Пенза, ул. Ставского, 6 54-05-98 E-mail: lib1@penzacitylib.ru	Ежедневно с 11.00 до 19.00 (в летний период с 01.06. по 31.08. - выходной воскресенье); последний вторник каждого месяца - санитарный день
Городская библиотека N 17 им. А.И. Мариенгофа	г. Пенза, 5-й Виноградный проезд, 22 96-06-62 E-mail: lib1@penzacitylib.ru	Ежедневно с 11.00 до 19.00 (в летний период с 01.06. по 31.08. - выходной воскресенье); последний вторник каждого месяца - санитарный день
Городская библиотека N 19	г. Пенза, пр-т Победы, 41 92-92-52 E-mail: lib1@penzacitylib.ru	Ежедневно с 11.00 до 19.00 (в летний период с 01.06. по 31.08. - выходной воскресенье); последний вторник каждого месяца - санитарный день
Городская детская библиотека N 1	г. Пенза, ул. Кирова, 10 55-11-37 E-mail: child.lib1@penzacitylib.ru	Ежедневно с 10.00 до 18.00 (в летний период с 01.06. по 31.08. - выходной воскресенье); последний вторник каждого месяца - санитарный день
Городская детская библиотека N 2	г. Пенза, ул. Глазунова, 1 95-15-74 E-mail: child.lib2@penzacitylib.ru	Ежедневно с 10.00 до 18.00 (в летний период с 01.06. по 31.08. - выходной воскресенье); последний вторник каждого месяца - санитарный день

		день
Городская детская библиотека N 4	г. Пенза, ул. Калинина, 102а 32-19-13 E-mail: child.lib4@penzacitylib.ru	Ежедневно с 10.00 до 18.00 (в летний период с 01.06. по 31.08. - выходной воскресенье); последний вторник каждого месяца - санитарный день
Городская детская библиотека N 5	г. Пенза, ул. Пролетарская, 26 94-25-11 E-mail: child.lib5@penzacitylib.ru	Ежедневно с 10.00 до 18.00 (в летний период с 01.06. по 31.08. - выходной воскресенье); последний вторник каждого месяца - санитарный день
Городская детская библиотека N 9	г. Пенза, ул. Чаадаева, 91а 57-32-76 E-mail: child.lib9@penzacitylib.ru	Ежедневно с 10.00 до 18.00 (в летний период с 01.06. по 31.08. - выходной воскресенье); последний вторник каждого месяца - санитарный день

Приложение N 2
к Административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги "Предоставление доступа к
справочно-библиографическому
аппарату муниципальных библиотек"
МБУ "ЦБС г. Пензы"

**Форма
запроса на поиск информации**

Ф.И.О. _____
(N читательского билета, e-mail)

Тема запроса _____
(основные поисковые элементы нужного пользователю документа)

Примечание:

Дата _____ Подпись пользователя _____

Приложение N 3
к Административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги "Предоставление доступа к
справочно-библиографическому
аппарату муниципальных библиотек"
МБУ "ЦБС г. Пензы"


