



## АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА СМОЛЕНСКА

# ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 13.12.2019 № 3515-арч

Об утверждении Административного регламента муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» города Смоленска по предоставлению услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Администрации города Смоленска от 17.10.2011 № 2030-адм «Об утверждении Перечня услуг, оказываемых муниципальными учреждениями на территории города Смоленска, в которых размещается муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Смоленской области», руководствуясь Уставом города Смоленска,

Администрация города Смоленска п о с т а н о в л я е т:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» города Смоленска по предоставлению услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».

2. Признать утратившими силу:

– постановление Администрации города Смоленска от 31.05.2012 № 910-адм «Об утверждении Административного регламента муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» города Смоленска по предоставлению услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»;

– постановление Администрации города Смоленска от 05.10.2012 № 1764-адм «О внесении изменений в постановление Администрации города Смоленска от 31.05.2012 № 910-адм «Об утверждении Административного регламента муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» города Смоленска по предоставлению услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»;

– постановление Администрации города Смоленска от 26.01.2016 № 112-адм «О внесении изменений в постановление Администрации города Смоленска от 31.05.2012 № 910-адм «Об утверждении Административного регламента муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» города Смоленска по предоставлению услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».

3. Управлению культуры Администрации города Смоленска в течение трех календарных дней после утверждения Административного регламента обеспечить предоставление текста Административного регламента в комитет по информационным ресурсам и телекоммуникациям Администрации города Смоленска, в комитет по информационной политике Администрации города Смоленска, а также размещение в местах предоставления услуги.

4. Комитету по информационной политике Администрации города Смоленска опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации.

5. Комитету по информационным ресурсам и телекоммуникациям Администрации города Смоленска:

5.1. Разместить настоящее постановление на официальном сайте Администрации города Смоленска.

5.2. Внести соответствующие изменения в Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Смоленской области.

Глава города Смоленска

А.А. Борисов

УТВЕРЖДЕН  
постановлением Администрации  
города Смоленска  
от 13.12.2019 № 3515-адм

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная  
библиотечная система» города Смоленска по предоставлению услуги  
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек,  
базам данных»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1.1. Предмет регулирования Административного регламента**

1.1.1. Административный регламент муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» города Смоленска (далее – МБУК «ЦБС» города Смоленска, учреждение культуры) по предоставлению услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее – Административный регламент, услуга) регулирует состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий) МБУК «ЦБС» города Смоленска при осуществлении предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных, требования к порядку их выполнения.

1.1.2. Административный регламент разработан в целях повышения качества обеспечения информацией физических и юридических лиц.

**1.2. Описание заявителей**

Заявителями являются физические или юридические лица, заинтересованные в предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных (далее – заявители).

**1.3. Требования к порядку информирования о  
предоставлении услуги**

1.3.1. В структуру МБУК «ЦБС» города Смоленска входят:

- центральные библиотеки города Смоленска;
- библиотеки – филиалы МБУК «ЦБС» города Смоленска.

1.3.2. Информирование о предоставлении услуги осуществляется непосредственно в библиотеках МБУК «ЦБС» города Смоленска.

1.3.3. Для получения информации по вопросам предоставления услуги заявители обращаются в МБУК «ЦБС» города Смоленска лично, по телефонам, в письменном виде по электронному или почтовому адресу.

1.3.4. Консультации по вопросам предоставления информации о предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных проводятся работниками МБУК «ЦБС» города Смоленска при личном обращении и по телефону.

1.3.5. Справочная информация о месте нахождения, графике работы, контактных телефонах и об адресе электронной почты МБУК «ЦБС» города Смоленска (приложение к Административному регламенту) размещается:

– на информационных стендах библиотек МБУК «ЦБС» города Смоленска;

– на официальном сайте МБУК «ЦБС» города Смоленска;

– на официальном сайте Администрации города Смоленска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: [smoladmin.ru](http://smoladmin.ru);

– в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) (электронный адрес: <http://www.gosuslugi.ru>) и (или) в региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Смоленской области» (далее – Региональный портал) (электронный адрес: <http://pgu.admin-smolensk.ru>).

1.3.6. Информация об услуге размещается:

– на информационных стендах библиотек МБУК «ЦБС» города Смоленска;

– на официальном сайте МБУК «ЦБС» города Смоленска;

– на официальном сайте Администрации города Смоленска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: [smoladmin.ru](http://smoladmin.ru);

– в средствах массовой информации;

– на Едином и (или) Региональном порталах.

1.3.7. Размещаемая информация содержит:

– текст Административного регламента;

– перечень документов, необходимых для предоставления услуги.

1.3.8. Основными требованиями к информированию заявителей являются:

– достоверность предоставляемой информации;

– четкость в изложении информации;

– полнота информации;

– удобство и доступность получения информации.

1.3.9. Отвечая на телефонные звонки и обращения граждан по вопросу получения услуги, работники МБУК «ЦБС» города Смоленска обязаны:

– подробно и в корректной форме информировать о порядке получения услуги;

– воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в объективном исполнении работниками МБУК «ЦБС» города Смоленска своих должностных (служебных) обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации или авторитету МБУК «ЦБС» города Смоленска;

– соблюдать права и законные интересы заявителей.

1.3.10. Информация об исполнении, о приостановлении предоставления услуги доводится до заявителей работниками МБУК «ЦБС» города Смоленска при личном контакте, а также с использованием средств почтовой, телефонной связи, электронной почты.

## **2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ**

### **2.1. Наименование услуги**

Наименование услуги: «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».

### **2.2. Наименование учреждения, предоставляющего услугу**

2.2.1. Услугу предоставляет муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» города Смоленска.

2.2.2. Для предоставления услуги не требуется обращения в иные органы государственной власти, органы местного самоуправления и организации.

### **2.3. Результат предоставления услуги**

2.3.1. Результатом предоставления услуги является:

– доступ заявителя к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных и получение заявителем информации (библиографических ресурсов библиотек), содержащейся в справочно-поисковом аппарате библиотек, базах данных;

– в случае отсутствия запрашиваемой базы данных в библиотеке предоставляется информация о месте ее нахождения или даются рекомендации по ее поиску.

2.3.2. Результат услуги предоставляется:

– при личном обращении в библиотеки МБУК «ЦБС» города Смоленска – в электронном виде;

– на официальном сайте МБУК «ЦБС» города Смоленска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» – в электронном виде.

### **2.4. Срок предоставления услуги**

2.4.1. Предоставление услуги осуществляется в момент обращения пользователя на официальный сайт МБУК «ЦБС» города Смоленска: <http://smolensk.library67.ru> в раздел «Электронный каталог» или при личном обращении в библиотеки МБУК «ЦБС» города Смоленска. Срок предоставления услуги при личном обращении заявителя к карточным каталогам, картотекам и электронным базам данных не должен превышать 15 минут с момента обращения.

2.4.2. При письменном обращении по почте, в том числе электронной:

smolenskcbcs@mail.ru, информация об услуге, библиографической записи либо библиографическом списке документов, имеющих в фонде МБУК «ЦБС» города Смоленска, в соответствии с обращением заявителя предоставляется в срок, не превышающий 30 календарных дней.

2.4.3. Услуга в полном объеме предоставляется удаленным заявителям через официальный сайт МБУК «ЦБС» города Смоленска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://smolensk.library67.ru> в разделе «Электронный каталог» с любого рабочего места, оборудованного персональным компьютером с доступом к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.4.4. При получении услуги в электронном виде посредством официального сайта МБУК «ЦБС» города Смоленска услуга предоставляется в момент обращения заявителя. Срок предоставления услуги в электронном виде зависит от пропускного канала сети «Интернет» получателей услуги и загруженности сервера МБУК «ЦБС» города Смоленска.

2.4.5. Предоставление услуги через официальный сайт МБУК «ЦБС» города Смоленска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» осуществляется круглосуточно.

2.4.6. При личном обращении заявителю предоставляется автоматизированное рабочее место и обеспечивается доступ к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки для удовлетворения информационных потребностей пользователя.

## **2.5. Правовые основания для предоставления услуги**

Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

- 1) Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- 2) Основами законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.92 № 3612-1;
- 3) Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 4) Федеральным законом от 29.12.94 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- 5) приказом Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках»;
- 6) Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- 7) Уставом муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» города Смоленска, утвержденным постановлением Администрации города Смоленска от 01.09.2011 № 1666-адм.

**2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления услуги с разделением на документы и информацию, которые заявитель должен представить самостоятельно, и документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия**

2.6.1. При личном обращении в библиотеки МБУК «ЦБС» города Смоленска для предоставления услуги заявитель представляет:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт);
- документ, удостоверяющий личность (паспорт) родителя или одного из законных представителей ребенка, для лиц, не достигших 14 лет.

2.6.2. Представление документов, предусмотренных пунктом 2.6.1 подраздела 2.6 раздела 2 Административного регламента, не требуется для предоставления услуги удаленному заявителю через официальный сайт МБУК «ЦБС» города Смоленска.

2.6.3. Запрещается требовать от заявителя:

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

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

а) изменения требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления услуги, после первоначального обращения заявителя;

б) наличия ошибок в письменном обращении 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;

в) истечения срока действия документов или изменения информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги;

г) выявления документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) работника учреждения культуры, предоставляющего услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя учреждения культуры, предоставляющего услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

## **2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги**

Перечень оснований для отказа в приеме документов:

- запрашиваемая информация не связана с деятельностью библиотеки по вопросам предоставления услуги;
- обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения.

## **2.8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении услуги**

Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении услуги:

- несанкционированное копирование электронных ресурсов на носители заявителя;
- подключение к компьютерам библиотек учреждения культуры периферийных и других устройств;
- изменение, удаление любых настроек в программах, установленных на компьютерах учреждения культуры, запуск любых программ с внешних носителей заявителя;
- отсутствие соединения сервера МБУК «ЦБС» города Смоленска с сетью «Интернет»;
- отсутствие электроснабжения в помещении библиотек МБУК «ЦБС» города Смоленска;
- несоблюдение правил пользования муниципальными библиотеками;
- несоблюдение требований, указанных в подразделе 2.7 раздела 2 Административного регламента.

## **2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Смоленской области, муниципальными правовыми актами**

Услуга предоставляется бесплатно.

## **2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при обращении за предоставлением услуги и при получении результата предоставления услуги**

2.10.1. Максимальный срок ожидания в очереди при обращении за предоставлением услуги не должен превышать 15 минут.

2.10.2. Максимальный срок при получении результата предоставления услуги не должен превышать 15 минут.

2.10.3. Инвалиды обслуживаются вне очереди.



## **2.11. Срок регистрации обращения заявителя о предоставлении услуги**

Срок регистрации обращения заявителя о предоставлении услуги составляет:

- при личном обращении – не более 15 минут;
- в случае письменного или электронного обращения – в день его поступления в МБУК «ЦБС» города Смоленска.

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

2.12.1. Помещение, в котором предоставляется услуга, должно быть оборудовано отдельным входом для свободного доступа заявителей.

2.12.2. Вход в помещение, в котором предоставляется услуга, должен быть оборудован информационной вывеской, содержащей информацию о наименовании, графике работы учреждения культуры, непосредственно предоставляющего услугу.

2.12.3. У входа в каждое из помещений размещается табличка с наименованием помещения (абонемент, читальный зал, информационно-библиографический отдел, центр деловой и правовой информации и т.д.).

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

2.12.5. Помещения оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения в соответствии с требованиями пожарной безопасности.

2.12.6. В помещении, в котором предоставляется услуга, обеспечивается:

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи;
- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к местам ожидания и приема заявителей с учетом ограничений их жизнедеятельности;
- допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика при предоставлении инвалиду услуги;
- допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти,

осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

– оказание ответственным специалистом помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуги наравне с другими заявителями.

2.12.7. Входы в здание, в котором МБУК «ЦБС» города Смоленска предоставляется услуга, оборудуются средствами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ для инвалидов.

2.12.8. Места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

2.12.9. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы библиотечных работников.

2.12.10. Рабочее место библиотечного работника, предоставляющего услугу, должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к электронным базам данных собственной генерации и удаленным базам данных, печатающим устройством.

### **2.13. Показатели доступности и качества услуги**

2.13.1. Показателями доступности услуги являются:

– обеспечение беспрепятственного доступа к помещениям, в которых предоставляется услуга;

– возможность получения полной и достоверной информации об услуге в МБУК «ЦБС» города Смоленска, по телефону, на официальном сайте МБУК «ЦБС» города Смоленска, предоставляющего услугу.

2.13.2. Показателями качества услуги являются:

– соблюдение стандарта предоставления услуги;

– отсутствие жалоб на действия или бездействие работников МБУК «ЦБС» города Смоленска, поданных в установленном порядке;

– простота и ясность изложения информации;

– культура обслуживания (вежливость, этичность);

– возможность получения информации о ходе предоставления услуги.

### **2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления услуги в электронной форме**

2.14.1. Предоставление услуги посредством многофункциональных центров не предусмотрено.

2.14.2. Предоставление услуги в электронной форме осуществляется посредством удаленного подключения к официальному сайту МБУК «ЦБС» города Смоленска.

2.14.3. Обеспечение возможности получения заявителями информации и обеспечение доступа заявителей к сведениям об услуге, размещаемым на

Едином портале и (или) Региональном портале.

2.14.4. Обеспечение возможности досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) МБУК «ЦБС» города Смоленска, должностного лица МБУК «ЦБС» города Смоленска.

### **3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ**

Предоставление услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- обновление справочно-поискового аппарата библиотек, баз данных;
- прием документов, необходимых для оказания услуги, при личном обращении заявителя – в течение 5 минут с момента обращения;
- предоставление доступа при личном обращении заявителя за необходимой информацией, содержащейся в справочно-поисковом аппарате библиотек, базах данных, – в течение 15 минут с момента окончания приема документов;
- предоставление доступа посредством официального сайта МБУК «ЦБС» города Смоленска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

#### **3.1. Обновление справочно-поискового аппарата библиотек, баз данных**

Справочно-поисковый аппарат библиотек, базы данных обновляются ответственными специалистами МБУК «ЦБС» города Смоленска в течение месяца со дня поступления нового издания в библиотеку, а также исключения издания из фонда библиотек.

#### **3.2. Прием документов, необходимых для оказания услуги, при личном обращении заявителя**

Основанием для начала настоящей административной процедуры является обращение заявителя, зарегистрированного в библиотеке.

В случае представления не зарегистрированным в библиотеке заявителем документов, указанных в пункте 2.6.1 подраздела 2.6 раздела 2 Административного регламента, работник библиотеки оформляет читательский формуляр – документ, заполняемый специалистами библиотек учреждения культуры, предназначенный для учета заявителей, содержащий информацию о заявителе, о выданных заявителю и возвращенных им изданиях. В читательском формуляре фиксируется факт предоставления услуги по итогам работы со справочно-поисковым аппаратом, с базами данных.

### **3.3. Предоставление доступа при личном обращении заявителя за необходимой информацией, содержащейся в справочно-поисковом аппарате библиотек, базах данных**

Работник библиотеки:

– консультирует заявителя по вопросам использования справочно-поискового аппарата, баз данных. Максимальное время консультирования работником библиотеки заявителя по вопросам использования справочно-поискового аппарата, баз данных – 15 минут;

– обеспечивает доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных.

По результатам предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных запрашиваемая заявителем информация предоставляется в виде библиографической записи либо библиографического списка на бумажном носителе или в форме электронного документа.

### **3.4. Предоставление доступа посредством официального сайта МБУК «ЦБС» города Смоленска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

Для получения услуги через официальный сайт МБУК «ЦБС» города Смоленска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» удаленному заявителю не требуется представления документов и прохождения процедуры регистрации в библиотеке. При предоставлении услуги через официальный сайт МБУК «ЦБС» города Смоленска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на автоматизированном рабочем месте в библиотеках учреждения культуры доступ к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных осуществляется в следующей последовательности:

- удаленное подключение пользователя к официальному сайту МБУК «ЦБС» города Смоленска;
- переход по ссылке с вышеуказанного сайта к электронному каталогу;
- осуществление автоматизированного поиска библиографической информации в электронном каталоге путем заполнения необходимого поля;
- набор в выбранном поле поискового слова или словосочетания:
- при поиске «по Автору» ввести фамилию автора, редактора, составителя и т. д. в именительном падеже;
- при поиске «по Заглавию» ввести два-три слова из заглавия искомого издания;
- при поиске «по Тематике» сформулировать конкретное название предмета или темы;
- при поиске «по Году публикации» указать год издания;
- осуществить нажатие кнопки «Поиск»;
- осуществить нажатие гиперссылки заинтересовавшего документа, получить его более полное описание с инвентарными номерами, шифром и т. д.

### **3.5. Особенности выполнения административных процедур в электронной форме**

Предоставление услуги на Едином портале и (или) Региональном портале не осуществляется.

### **3.6. Предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям об услуге в электронной форме**

3.6.1. Предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям об услуге в электронной форме осуществляются путем размещения сведений об услуге в региональной государственной информационной системе «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Смоленской области» (далее – Реестр услуг (функций)) с последующим размещением сведений на Региональном портале и (или) на Едином портале.

3.6.2. Положение о Едином портале, а также требования к Региональному portalу, порядку размещения на них сведений об услугах, а также к перечню указанных сведений утверждаются Правительством Российской Федерации.

3.6.3. С использованием Единого портала и (или) Регионального портала заявителю предоставляется доступ к сведениям об услуге, указанным в подразделе 1.3 раздела 1 Административного регламента.

3.6.4. Сотрудник Администрации города Смоленска, ответственный за размещение сведений об услуге, осуществляет размещение сведений об услуге в Реестре услуг (функций) в соответствии с Порядком формирования и ведения региональных государственных информационных систем «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Смоленской области» и «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Смоленской области», утвержденным распоряжением Администрации Смоленской области от 26.04.2010 № 499-р/адм.

## **4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

4.1. Руководитель учреждения культуры, предоставляющего услугу, осуществляет текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению услуги. МБУК «ЦБС» города Смоленска проводит проверки полноты и качества предоставления услуги библиотечными работниками.

4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения руководителем учреждения культуры или уполномоченными лицами проверок соблюдения положений Административного регламента, выявления и устранения нарушений прав заявителей, рассмотрения, подготовки ответов на обращения заявителей.

4.3. В целях осуществления контроля за полнотой и качеством предоставления услуги проводятся плановые и внеплановые проверки.

4.4. Плановые проверки предоставления услуги проводятся в соответствии с планом проведения проверок, утвержденным руководителем учреждения культуры.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением услуги (комплексные проверки), или отдельный вопрос, связанный с предоставлением услуги (тематические проверки).

4.5. Внеплановые проверки предоставления услуги проводятся по обращениям физических, юридических лиц, обращениям органов государственной власти, органов местного самоуправления, их должностных лиц, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной внеплановой проверки. Указанные обращения подлежат регистрации в день их поступления в системе делопроизводства учреждения культуры.

4.6. Для проведения проверки издается правовой акт учреждения культуры о проведении проверки исполнения Административного регламента.

4.7. По результатам проведения проверки составляется акт, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления услуги, и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

По результатам рассмотрения обращений дается письменный ответ.

4.8. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в порядке, установленном нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Смоленской области, муниципальными правовыми актами.

4.9. Работники МБУК «ЦБС» города Смоленска несут персональную ответственность за соблюдение сроков и последовательности совершения административных действий при предоставлении услуги. Персональная ответственность работников МБУК «ЦБС» города Смоленска закрепляется в их должностных инструкциях.

4.10. Граждане, их объединения и организации вправе получать информацию о порядке предоставления услуги, а также направлять замечания и предложения по улучшению качества и доступности предоставления услуги.

## **5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ**

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) учреждения культуры, должностных лиц учреждения культуры при предоставлении услуги.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются решения и действия (бездействие) учреждения культуры, предоставляющего услугу, должностных лиц учреждения культуры при предоставлении услуги.

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

1) нарушения срока регистрации обращения заявителя о предоставлении услуги;

2) нарушения срока предоставления услуги;

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

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

5) отказа в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Смоленской области, муниципальными правовыми актами;

6) требования у заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Смоленской области, муниципальными правовыми актами;

7) отказа учреждения культуры, предоставляющего услугу, работника библиотеки в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушения установленного срока таких исправлений;

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

9) приостановления предоставления услуги, если основания приостановления не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Смоленской области, муниципальными правовыми актами;

10) требования 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.

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе по

почте, электронной почте в МБУК «ЦБС» города Смоленска, предоставляющее услугу, с использованием официального сайта Администрации города Смоленска в сети «Интернет» (smoladmin.ru), Единого портала либо Регионального портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя МБУК «ЦБС» города Смоленска – директора центральной библиотеки, предоставляющего услугу, подаются в управление культуры Администрации города Смоленска (далее – управление культуры).

Жалобы на решения и действия (бездействие) работников библиотек и заведующих библиотеками МБУК «ЦБС» города Смоленска подаются руководителю МБУК «ЦБС» города Смоленска.

Оснований для приостановления рассмотрения жалобы действующим законодательством не предусмотрено.

5.5. Жалоба, поступившая в учреждение культуры, в управление культуры, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения культуры, предоставляющего услугу, должностного лица учреждения культуры, предоставляющего услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6. Жалоба должна содержать:

1) наименование учреждения, непосредственно предоставляющего услугу, фамилию, имя, отчество должностного лица учреждения культуры либо работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения культуры, предоставляющего услугу, должностного лица учреждения культуры, предоставляющего услугу, либо работника;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решениями и действиями (бездействием) учреждения культуры, предоставляющего услугу, должностного лица учреждения культуры, предоставляющего услугу, либо работника.

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

5.7. Прием жалоб в письменной форме осуществляется учреждением культуры, предоставляющим услугу, в месте предоставления услуги (в месте, где заявитель подавал обращение на получение услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной услуги), управлением культуры.

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



Российской Федерации.

5.8. Жалоба подлежит обязательной регистрации в течение одного рабочего дня с момента ее поступления в учреждение культуры, управление культуры.

5.9. По результатам рассмотрения жалобы учреждение культуры, предоставляющее услугу, либо управление культуры принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворить жалобу, 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 Смоленской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказать в удовлетворении жалобы.

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

5.11. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях учреждения культуры, предоставляющего услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения услуги.

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

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

5.14. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления услуги, действия (бездействие) должностных лиц учреждений культуры, предоставляющих услугу, в судебном порядке.

**АДРЕСА  
библиотек муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная  
библиотечная система» города Смоленска**

Библиотека	Юридический адрес, адрес Интернет-сайта	Телефон, e-mail	График работы
1	2	3	4
Центральная библиотека города Смоленска им. Н.С. Клестова-Ангарского	214031, г. Смоленск, просп. Строителей, д. 24  <a href="http://smolensk.library67.ru/biblioteki-cbs/istoriya-cb/">http://smolensk.library67.ru/biblioteki-cbs/istoriya-cb/</a>	55-70-83 (директор)  52-02-39 (зам. директора по библиотечно-информационной деятельности)  smolenskcbs@mail.ru	понедельник, вторник, четверг, пятница – с 11.00 до 19.00. Суббота, воскресенье – с 10.00 до 18.00. Выходной – среда. Последняя пятница месяца – санитарный день
Библиотека № 1 – филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» города Смоленска	214009, г. Смоленск, мкр. Южный, д. 35  <a href="http://smolensk.library67.ru/biblioteki-cbs/bilioteka-1-vchera-segodnya-zavt/">http://smolensk.library67.ru/biblioteki-cbs/bilioteka-1-vchera-segodnya-zavt/</a>	41-89-40  smolbib1@mail.ru	понедельник, вторник, четверг, пятница – с 11.00 до 19.00. Суббота, воскресенье – с 10.00 до 18.00. Выходной – среда. Последняя пятница месяца – санитарный день
Библиотека № 3 им. Б.Л. Васильева – филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» города Смоленска	214006, г. Смоленск, ул. Юрьева, д. 3  <a href="http://smolensk.library67.ru/biblioteki-cbs/istoriya-biblioteki-3/">http://smolensk.library67.ru/biblioteki-cbs/istoriya-biblioteki-3/</a>	27-01-02  smolbib3@mail.ru	понедельник, вторник, четверг, пятница – с 11.00 до 19.00. Суббота, воскресенье – с 10.00 до 18.00. Выходной – среда. Последняя пятница месяца – санитарный день
Библиотека № 4 – филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» города Смоленска	214033, г. Смоленск, ул. Московский Большак, д.32  <a href="http://smolensk.library67.ru/biblioteki-cbs/istoriya-biblioteki-4/">http://smolensk.library67.ru/biblioteki-cbs/istoriya-biblioteki-4/</a>	48-88-54  smolbib4@mail.ru	понедельник, вторник, четверг, пятница – с 11.00 до 19.00. Суббота, воскресенье – с 10.00 до 18.00. Выходной – среда. Последняя пятница месяца – санитарный день

1	2	3	4
Библиотека № 5 – филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» города Смоленска	214022, г. Смоленск, пос. Красный Бор (Дом культуры)  <a href="http://smolensk.library67.ru/biblioteki-cbs/istoriya-biblioteki-5/">http://smolensk.library67.ru/biblioteki-cbs/istoriya-biblioteki-5/</a>	42-10-54  <a href="mailto:smolbibl5@mail.ru">smolbibl5@mail.ru</a>	понедельник, вторник, четверг, пятница – с 11.00 до 19.00. Суббота, воскресенье – с 10.00 до 18.00. Выходной – среда. Последняя пятница месяца – санитарный день
Библиотека № 6 – филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» города Смоленска	214015, г. Смоленск, ул. Ново-Краснофлотская, д. 6  <a href="http://smolensk.library67.ru/biblioteki-cbs/istoriya-biblioteki-6/">http://smolensk.library67.ru/biblioteki-cbs/istoriya-biblioteki-6/</a>	38-41-17  <a href="mailto:smolbibl6@mail.ru">smolbibl6@mail.ru</a>	понедельник, вторник, четверг, пятница – с 11.00 до 19.00. Суббота, воскресенье – с 10.00 до 18.00. Выходной – среда. Последняя пятница месяца – санитарный день
Библиотека № 7 – филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» города Смоленска	214005, г. Смоленск, ул. Гастелло, д. 8  <a href="http://smolensk.library67.ru/biblioteki-cbs/istoriya-biblioteki-7/">http://smolensk.library67.ru/biblioteki-cbs/istoriya-biblioteki-7/</a>	27-04-03  <a href="mailto:smolbibl7@mail.ru">smolbibl7@mail.ru</a>	понедельник, вторник, четверг, пятница – с 11.00 до 19.00. Суббота, воскресенье – с 10.00 до 18.00. Выходной – среда. Последняя пятница месяца – санитарный день
Библиотека № 8 (муниципальная социальная) им. Ю.В. Пашкова – филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» города Смоленска	214025, г. Смоленск, ул. Багратиона, д. 25  <a href="http://smolensk.library67.ru/biblioteki-cbs/istoriya-biblioteki-8/">http://smolensk.library67.ru/biblioteki-cbs/istoriya-biblioteki-8/</a>	66-49-18  <a href="mailto:smolbibl8@mail.ru">smolbibl8@mail.ru</a>	понедельник, вторник, четверг, пятница – с 11.00 до 19.00. Суббота, воскресенье – с 10.00 до 18.00. Выходной – среда. Последняя пятница месяца – санитарный день
Библиотека № 9 – филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» города Смоленска	214020, г. Смоленск, ул. Шевченко, д. 78  <a href="http://smolensk.library67.ru/biblioteki-cbs/istoriya-biblioteki-9/">http://smolensk.library67.ru/biblioteki-cbs/istoriya-biblioteki-9/</a>	31-06-43  <a href="mailto:smolbibl9@mail.ru">smolbibl9@mail.ru</a>	понедельник, вторник, четверг, пятница – с 11.00 до 19.00. Суббота, воскресенье – с 10.00 до 18.00. Выходной – среда. Последняя пятница месяца – санитарный день

1	2	3	4
Библиотека № 10 – филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» города Смоленска	214027, г. Смоленск, ул. Котовского, д. 5в  <a href="http://smolensk.library67.ru/biblioteki-cbs/istoriya-biblioteki-10/">http://smolensk.library67.ru/biblioteki-cbs/istoriya-biblioteki-10/</a>	41-68-71  smolbibl10@mail.ru	понедельник, вторник, четверг, пятница – с 11.00 до 19.00. Суббота, воскресенье – с 10.00 до 18.00. Выходной – среда. Последняя пятница месяца – санитарный день
Библиотека № 11 – филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» города Смоленска	214016, г. Смоленск, ул. Соболева, д. 109б  <a href="http://smolensk.library67.ru/biblioteki-cbs/istoriya-biblioteki-11/">http://smolensk.library67.ru/biblioteki-cbs/istoriya-biblioteki-11/</a>	21-41-50  smolbibl11@mail.ru	понедельник, вторник, четверг, пятница – с 11.00 до 19.00. Суббота, воскресенье – с 10.00 до 18.00. Выходной – среда. Последняя пятница месяца – санитарный день
Библиотека № 12 – филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» города Смоленска	214038, г. Смоленск, ул. Кловская, д. 3  <a href="http://smolensk.library67.ru/biblioteki-cbs/istoriya-biblioteki-12">http://smolensk.library67.ru/biblioteki-cbs/istoriya-biblioteki-12</a>	66-53-33  smolbibl12@mail.ru	понедельник, вторник, четверг, пятница – с 11.00 до 19.00. Суббота, воскресенье – с 10.00 до 18.00. Выходной – среда. Последняя пятница месяца – санитарный день
Библиотека № 13 им. В.А. Волярярского – филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» города Смоленска	214023, г. Смоленск, пос. Миловидово, д. 58  <a href="http://smolensk.library67.ru/biblioteki-cbs/istoriya-biblioteki-13/">http://smolensk.library67.ru/biblioteki-cbs/istoriya-biblioteki-13/</a>	35-63-36  smolbibl13@mail.ru	понедельник, вторник, четверг, пятница – с 11.00 до 19.00. Суббота, воскресенье – с 10.00 до 18.00. Выходной – среда. Последняя пятница месяца – санитарный день
Центральная детская библиотека им. А.В. Мишина	214030, г. Смоленск, ул. Николаева, д. 48  <a href="http://smolensk.library67.ru/biblioteki-cbs/istoriya-cdb/">http://smolensk.library67.ru/biblioteki-cbs/istoriya-cdb/</a>	66-43-18  smolcdb@mail.ru	понедельник, вторник, среда, четверг, пятница, воскресенье – с 10.00 до 18.00. Выходной – суббота. Последний четверг месяца – санитарный день

1	2	3	4
Детская библиотека № 2 – филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» города Смоленска	214010, г. Смоленск, ул. Седова, д. 22а  <a href="http://smolensk.library67.ru/biblioteki-cbs/istoriya-detskoj-biblioteki-2/">http://smolensk.library67.ru/biblioteki-cbs/istoriya-detskoj-biblioteki-2/</a>	42-70-14  smoldb2@mail.ru	понедельник, вторник, среда, четверг, пятница, воскресенье – с 10.00 до 18.00. Выходной – суббота. Последний четверг месяца – санитарный день
Детская библиотека № 3 – филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» города Смоленска	214034, ул. Щорса, д. 8  <a href="http://smolensk.library67.ru/biblioteki-cbs/istoriya-detskoj-biblioteki-3/">http://smolensk.library67.ru/biblioteki-cbs/istoriya-detskoj-biblioteki-3/</a>	42-58-45  smoldb3@mail.ru	понедельник, вторник, среда, четверг, пятница, воскресенье – с 10.00 до 18.00. Выходной – суббота. Последний четверг месяца – санитарный день
Детская библиотека № 5 – филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» города Смоленска	214032, г. Смоленск, ул. М. Ерёменко, д. 30  <a href="http://smolensk.library67.ru/biblioteki-cbs/istoriya-detskoj-biblioteki-5/">http://smolensk.library67.ru/biblioteki-cbs/istoriya-detskoj-biblioteki-5/</a>	41-60-55  smoldb5@mail.ru	понедельник, вторник, среда, четверг, пятница, воскресенье – с 10.00 до 18.00. Выходной – суббота. Последний четверг месяца – санитарный день
Детская библиотека № 6 – филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» города Смоленска	214031, г. Смоленск, ул. Рыленкова, д. 6а  <a href="http://smolensk.library67.ru/biblioteki-cbs/istoriya-detskoj-biblioteki-6/">http://smolensk.library67.ru/biblioteki-cbs/istoriya-detskoj-biblioteki-6/</a>	55-36-23  smoldb6@mail.ru	понедельник, вторник, среда, четверг, пятница, воскресенье – с 10.00 до 18.00. Выходной – суббота. Последний четверг месяца – санитарный день

В случае изменения расписания работы библиотеки, оказывающей услугу, учреждение должно публично известить своих читателей об изменении расписания работы (дней и часов работы) не менее чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений.