

Местное самоуправление
г. Таганрог Ростовской области
Управление культуры г. Таганрога

ПРИКАЗ

№ _____

Об утверждении административных регламентов
предоставления муниципальных услуг
муниципальными бюджетными учреждениями
культуры и образования в сфере культуры
города Таганрога

В соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», во исполнение постановления Администрации г. Таганрога от 23.09.2011 № 3348 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг и порядке проведения их экспертизы»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить следующие административные регламенты предоставления муниципальных услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры и образования в сфере культуры города Таганрога:

1.1. Административный регламент по оказанию муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» (приложение 1).

1.2. Административный регламент по оказанию муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (приложение 2).

1.3. Административный регламент по оказанию муниципальной услуги «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений и гастрольных мероприятий театра» (приложение 3).

1.4. Административный регламент по оказанию муниципальной услуги «Обучение по программам дополнительного образования» (приложение 4).

2. Руководителям учреждений культуры г. Таганрога обеспечить организацию работы учреждений в соответствии с административными регламентами, указанными в пункте 1 настоящего приказа.

3. Признать утратившим силу приказ Отдела культуры г. Таганрога от 10.02.2012 № 4 «Об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры и образования в сфере культуры города Таганрога».

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник Управления
культуры г. Таганрога

Е.Б. Шелухина

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

по оказанию муниципальной услуги

«Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования Административного регламента

Административный регламент разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги и создания комфортных условий для получателей муниципальных услуг. Административный регламент определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги.

1.2. Получатели муниципальной услуги

Получателями муниципальной услуги могут быть физические и юридические лица.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

Услуга предоставляется в удаленном режиме на сайте Центральной городской публичной библиотеки имени А. П. Чехова (далее – ЦГПБ имени А. П. Чехова) по адресу: <http://www.taglib.ru> ежедневно.

При личном обращении услуга также предоставляется в помещениях структурных подразделений МБУК Централизованная библиотечная система г. Таганрога (далее – МБУК ЦБС) с помощью автоматизированных рабочих мест с доступом в Интернет (приложение № 1).

Информирование о правилах предоставления услуги осуществляется специалистами МБУК ЦБС г. Таганрога при личном обращении получателей муниципальной услуги с применением средств телефонной и почтовой связи, электронной почты, посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Электронный адрес официального сайта ЦГПБ имени А. П. Чехова: www.taglib.ru.

E-mail ЦГПБ имени А.П. Чехова: library@taglib.ru.

Номера телефонов для справок:

8(8634) 38-30-71, 61-2279 – сектор регистрации и учета;

8(8634) 61-30-27 – информационно-библиографический отдел.

Контактная информация администрации МБУК ЦБС и структурных подразделений ЦГПБ имени А. П. Чехова, отвечающих за оказание услуги:

Директор	(8634) 340-329	director_cpl@taglib.ru
Заместитель директора по библиотечной работе	(8634) 340-328	mart@taglib.ru
Заместитель директора по информационным технологиям	(8634) 340-317	ant@taglib.ru

Отдел единого фонда	(8634) 383-230	edfond@taglib.ru
Центр краеведческой информации	(8634) 340-316	krai@taglib.ru, kraeved@taglib.ru
Информационно-библиографический отдел	8634) 613-027	sbo@taglib.ru
Отдел дореволюционных и ценных изданий	(8634) 610-118	odci@taglib.ru

Информирование получателей о предоставлении услуги может быть как в устной, так и в письменной форме, индивидуальным и публичным.

Индивидуальное устное информирование о предоставлении услуги осуществляется при обращении получателей услуги за информацией лично и (или) по телефону.

Сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование о предоставлении услуги, должен принять все необходимые меры для ответа, в т.ч. с привлечением других сотрудников.

В случае если подготовка ответа требует продолжительного времени, сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование о предоставлении услуги, может предложить получателям услуги обратиться письменно либо назначить другое удобное для получателей время.

Сотрудники, осуществляющие информирование о предоставлении услуги по телефону или лично должны корректно и внимательно относиться к получателям услуги, не унижая их чести и достоинства.

Индивидуальное письменное информирование о предоставлении услуги осуществляется путем личного вручения информации, направления почтой, в т.ч. электронной, направления по факсу - в зависимости от способа обращения или способа доставки, запрашиваемого получателем услуги.

Руководитель муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, определяет исполнителя для подготовки ответа. Ответ на запрос дается в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя. При индивидуальном письменном консультировании ответ направляется в течение 30 календарных дней со дня поступления запроса.

По запросу получателей услуги информация о ее предоставлении размещается на сайте ЦГПБ имени А.П. Чехова в разделе «Виртуальная справка» (<http://www.taglib.ru/faq.html>) в режиме вопросов-ответов в течение 10 рабочих дней.

В консультацию по предоставлению муниципальной услуги включены следующие вопросы:

- режим предоставления муниципальной услуги;
- адреса предоставления муниципальной услуги при личном обращении;
- электронный адрес официального сайта ЦГПБ имени А. П. Чехова;
- порядок предоставления в электронном виде информации о библиографических и полнотекстовых ресурсах МБУК ЦБС;
- поиск и выбор источников информации для получения муниципальной услуги;
- состав фонда МБУК ЦБС и наличие в нем конкретных документов для получения муниципальной услуги;
- порядок пользования документами или их копиями по межбиблиотечному абонементу и электронной доставке из других библиотек;
- правила оформления запроса для получения услуги;
- использование сетевых ресурсов в МБУК ЦБС г. Таганрога;
- правила пользования документами в электронном виде;
- возможности удовлетворения запросов с помощью фондов других библиотек;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальная услуга предоставляется муниципальным бюджетным учреждением культуры Централизованная библиотечная система г. Таганрога.

Запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальных услуг и связанных с обращением в государственные органы, органы местного самоуправления и организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является получение доступа к электронным полнотекстовым документам «Таганрогской книжной коллекции» на сайте ЦГПБ имени А. П. Чехова и к электронным копиям оцифрованных изданий, хранящихся в фондах других библиотек, в том числе к редким книгам, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

Сроки предоставления муниципальной услуги по осуществлению доступа к оцифрованным фондам ЦГПБ имени А. П. Чехова и других библиотек определяются скоростью обработки запроса программно-аппаратными средствами, обеспечивающими работоспособность информационной системы, предоставляющей данную муниципальную услугу, и скоростью программно-аппаратных средств, используемых пользователем для получения муниципальной услуги.

Срок выполнения заказа по электронной доставке документов от 2 до 10 дней, в зависимости от сложности и объема заказа.

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги

Нормативными актами являются:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.6. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги

При личном обращении получателя муниципальной услуги для предоставления ее в стенах библиотеки необходим читательский билет, который выдается:

- лицам старше 14 лет при предъявлении документа, удостоверяющего личность с отметкой о регистрации (паспорт);
- лицам до 14 лет при предъявлении документа, удостоверяющего личность одного из родителей, или лица, под опекой которого они состоят. Лицам, состоящим под опекой учебного или лечебного учреждения, необходимо ходатайство этих учреждений.

В случаях, предусмотренных федеральными законами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим личность гражданина, права застрахованного лица в системах обязательного страхования, иные права гражданина. В случаях, предусмотренных федеральными законами, постановлениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим право гражданина на получение государственных и муниципальных услуг.

При удаленном обращении получателей муниципальной услуги необходимо заполнить регистрационную форму (приложение № 3) для доступа к полнотекстовым документам «Таганрогской книжной коллекции»; к бланку заказа по электронной доставке документов и к виртуальной справке на сайте ЦГПБ имени А. П. Чехова (<http://taglib.ru/registration.html>).

Запрещается требовать от заявителя:

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

- представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных органов, иных органов местного самоуправления либо подведомственных органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» муниципальных услуг в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ростовской области, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе.

2.7. Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

Основаниями для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- получатель муниципальной услуги не получил читательский билет или не прошел обязательную регистрацию на сайте ЦГПБ имени А.П. Чехова (<http://taglib.ru/registration.html>);

- отсутствие хотя бы одного из параметров данных, которые необходимы в обязательном порядке для заполнения полей при формировании запроса, неправильное (ошибочное) заполнение полей для ввода данных или ввод в поля для заполнения символов, не применяемых для обозначения данных параметров.

2.8. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется на безвозмездной основе.

2.9. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги

При предоставлении муниципальной услуги в стенах библиотеки максимальный срок ожидания в очереди на получение услуги не должен превышать 60 минут. В случае возникновения чрезвычайных и непредвиденных обстоятельств непреодолимой силы, срок ожидания может быть продлен до 5 рабочих дней.

2.10. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

При личном обращении запрос регистрируется в момент подачи заявки на предоставление услуги.

При удаленном обращении количество запросов заявителей регистрируется в автоматизированном режиме на сайте ЦГПБ имени А.П. Чехова.

2.11. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

При личном обращении муниципальная услуга предоставляется в помещениях муниципальных библиотек, оснащенных автоматизированными рабочими местами пользователей. Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам пожарной безопасности для учреждений культуры, нормам охраны труда. Автоматизированное место пользователя включает в себя: персональный компьютер с доступом к сети «Интернет» со скоростью не ниже 512 Кбит/сек.

При удаленном обращении на официальный сайт ЦГПБ имени А.П. Чехова, на котором осуществляется предоставление муниципальной услуги удаленным пользователям, должен работать ежедневно и иметь логичную структуру и удобную навигацию с возможностью многоаспектного поиска.

2.12. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

Показателем доступности муниципальной услуги является ежедневная работа сайта ЦГПБ имени А. П. Чехова и возможность доступа к сети «Интернет».

Показателем качества муниципальной услуги является число обращений к электронным полнотекстовым документам ЦГПБ имени А.П. Чехова («Таганрогская книжная коллекция») и оцифрованным изданиям других библиотек.

3. Административные процедуры

Предоставление муниципальной услуги пользователям включает в себя следующие административные процедуры (приложение № 2 – блок-схема административных процедур электронной муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах»):

1. Организация доступа к оцифрованным изданиям библиотек в структурных подразделениях МБУК ЦБС г. Таганрога с помощью автоматизированных рабочих мест пользователей.

2. Создание полнотекстовых оцифрованных краеведческих документов и редких изданий «Таганрогской книжной коллекции» с организацией удаленного доступа к ним:

- оцифровка документов ЦГПБ имени А.П. Чехова и создание их электронных образов,
- верификация электронных образов для организации полнотекстового поиска,
- размещение оцифрованных документов на сайте ЦГПБ имени А.П. Чехова,
- обеспечение хранения и защита от несанкционированного доступа,
- каталогизация краеведческих оцифрованных документов,
- предоставление удаленного доступа,

3. Электронная доставка документов, посредством электронных ресурсов сети «Интернет».

Организация доступа к оцифрованным изданиям библиотек включает:

- предоставление получателю муниципальной услуги автоматизированного рабочего места с доступом к сети «Интернет» в образовательных и научных целях,
- выполнение запроса получателя услуги с помощью поисковых систем сети «Интернет» на сайтах библиотек,
- консультирование получателя услуги по методике эффективного поиска информации,
- организация просмотра оцифрованных изданий.

Основанием для предоставления муниципальной услуги является поступившее обращение получателя услуги в устной или письменной форме.

При личном обращении получателя услуги в структурные подразделения МБУК ЦБС г. Таганрога, муниципальная услуга предоставляется с помощью автоматизированных рабочих мест с доступом к сети «Интернет».

При удаленном обращении муниципальная услуга предоставляется на сайте ЦГПБ имени А.П. Чехова после регистрации и оформления запроса.

Для получения информации о составе фондов МБУК ЦБС г. Таганрога запрос оформляется в электронных каталогах ЦГПБ имени А.П. Чехова в соответствии с правилами заполнения полей базового, расширенного или профессионального поиска.

Для получения информации о полнотекстовых электронных документах из фондов ЦГПБ имени А.П. Чехова оформляется запрос на сайте библиотеки по следующим адресам:

- <http://www.taglib.ru/catalog.html> - для доступа к электронным документам «Таганрогской книжной коллекции» (фонд редких изданий), где в соответствии с выбором вида издания осуществляется простой или расширенный поиск;

- <http://www.taglib.ru/bd.html> - для доступа к электронным документам в краеведческом каталоге, где в соответствии с правилами заполнения полей осуществляется базовый, расширенный или профессиональный поиск.

Для получения электронной копии документа получатель муниципальной услуги проходит процедуру регистрации на сайте <http://www.taglib.ru/edd.html> и оформляет запрос, заполняя следующие поля:

- Тип запроса
- Автор
- Название книги/журнала/газеты
- Том/номер журнала
- Год издания
- Место издания
- Номера страниц
- Название статьи
- Месяц издания
- Ваша фамилия
- Ваше имя

Для предоставления муниципальной услуги необходимо:

- зарегистрироваться в структурных подразделениях МБУК ЦБС г. Таганрога для получения читательского билета (при личном обращении);
- заполнить электронную форму регистрации пользователей на сайте ЦГПБ имени А. П. Чехова (приложение № 3);
- заполнить электронную форму поиска в электронных каталогах ЦГПБ имени А. П. Чехова (приложение № 4);
- заполнить электронную форму заказа документов по электронной доставке на сайте ЦГПБ имени А. П. Чехова <http://www.taglib.ru/edd.html>;

Требования к оформлению запросов на предоставление муниципальной услуги:

- соблюдение правил заполнения полей базового, расширенного или профессионального поиска в электронных каталогах библиотеки, отсутствие грамматических ошибок, описок при заполнении полей электронной формы поиска в электронных каталогах или ввод в поля для заполнения символов, не применяемых для обозначения данных;
- в электронных формах регистрации пользователей и заказа документов по электронной доставке на сайте ЦГПБ имени А.П. Чехова обязательно заполняются поля, отмеченные знаком «*».

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

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

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

- оперативный контроль (по выявляемым проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуги);
- плановый контроль (контроль в соответствии с графиками и планами, утверждаемыми руководителем учреждения).

Управление культуры г. Таганрога осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждений в части соблюдения качества предоставления услуги путем:

- проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- анализа обращений и жалоб граждан по вопросу оказания услуги, проведения по фактам обращения проверок по выявленным нарушениям;
- проведения проверок качества оказания муниципальной услуги.

Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется в соответствии с графиком проведения мероприятий по проверке качества оказания муниципальных услуг в учреждениях, подведомственных Управлению культуры г. Таганрога, утвержденным начальником Управления культуры г. Таганрога.

Внеплановые проверки проводятся по конкретному обращению получателей услуги.

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

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования заявителем решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц учреждения, предоставляющего муниципальную услугу

5.1. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

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

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- 5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены муниципальными правовыми актами;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными муниципальными правовыми актами;
- 7) отказ учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

5.2.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в Управление культуры г. Таганрога.

5.2.2. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.2.3. Жалоба должна содержать:

- наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.2.4. Жалоба, поступившая в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.2.5. По результатам рассмотрения жалобы учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;
- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.2.6. 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.

5.2.7. 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.

5.2.8. Письменные жалобы не рассматриваются в следующих случаях:

- в письменной жалобе не указаны фамилия, а также почтовый адрес получателя услуги, направившего жалобу;
- текст жалобы не поддается прочтению (об этом сообщается получателю услуги, направившему жалобу, в письменном виде, если его почтовый адрес поддается прочтению);
- при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- отсутствие в обращении сведений об обжалуемом действии, бездействии, решении (в чем выразилось, кем принято);
- если в жалобе содержится вопрос, на который получателю услуги неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направлявшимися жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

О решении руководителя об отказе в рассмотрении жалобы заявитель уведомляется письменно.

5.2.9. Споры, связанные с действиями (бездействием) должностных лиц и решениями учреждения, осуществляемыми (принимаемыми) в ходе предоставления муниципальной услуги, разрешаются в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

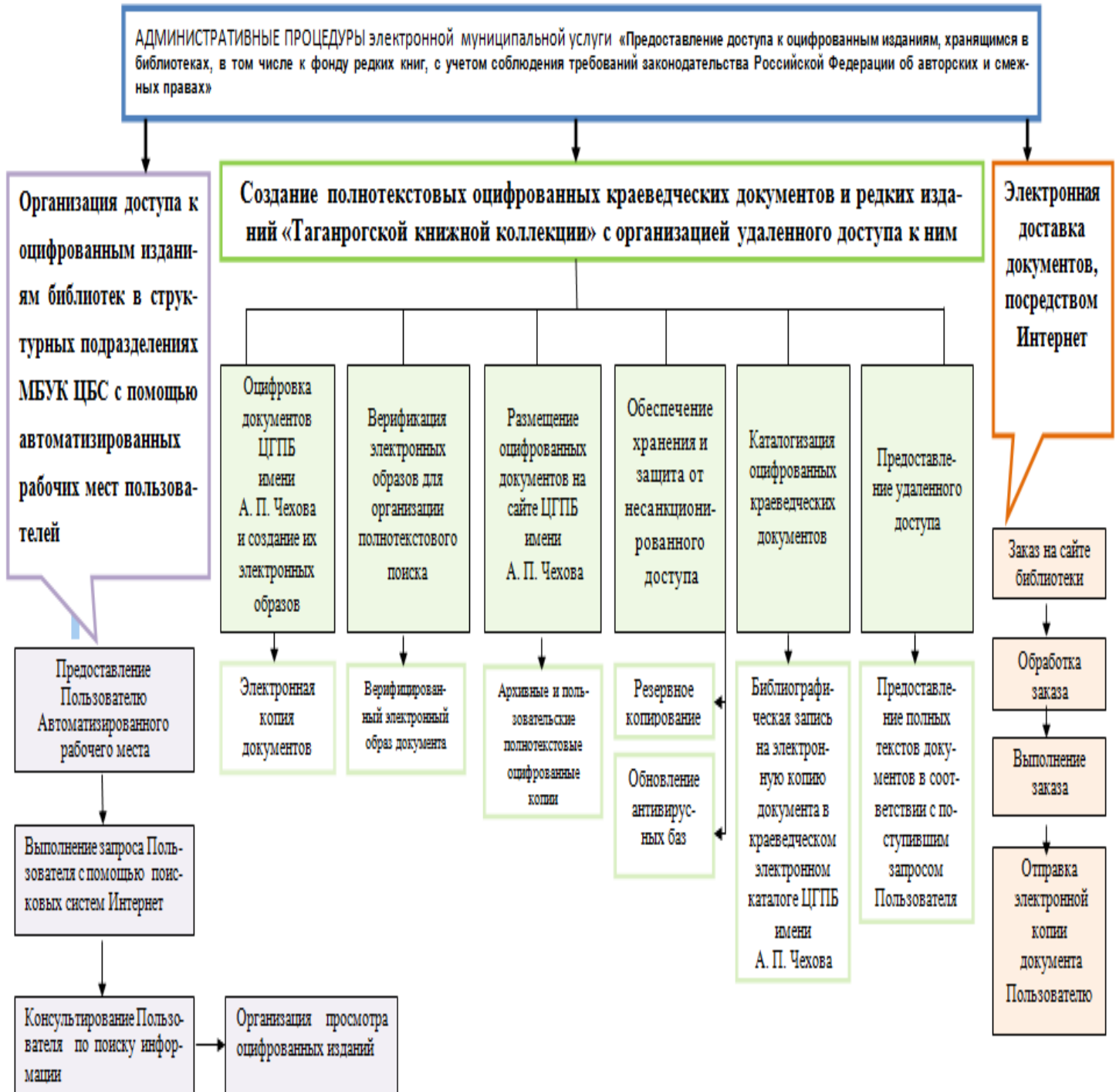
СПИСОК

структурных подразделений МБУК ЦБС г. Таганрога, обеспечивающих предоставление муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» с помощью автоматизированных рабочих мест пользователей с доступом к сети «Интернет»

ЦЕНТРАЛЬНАЯ ГОРОДСКАЯ ПУБЛИЧНАЯ БИБЛИОТЕКА имени А. П. ЧЕХОВА:			
Читальный зал	(8634) 383-071 E-mail: chital@taglib.ru	347900 ул. Петровская, 96	
Информационно-библиографический отдел	(8634) 613-027 E-mail: sbo@taglib.ru	347900 ул. Петровская, 96	
Центр краеведческой информации	(8634) 340-316 E-mail: krai@taglib.ru E-mail: kraeved@taglib.ru	347900 ул. Греческая, 105	
Нотно-музыкальный отдел	(8634) 360-466 E-mail: notmuz@taglib.ru	347900 ул. Греческая, 58	
Центр естествознания и медицины	(8634) 340-318 E-mail: medik@taglib.ru	347900 ул. Греческая, 105	
Отдел единого фонда	(8634) 383-230 E-mail: edfond@taglib.ru	347900 ул. Петровская, 96	
Отдел дореволюционных и ценных изданий	(8634) 610-118 E-mail: odci@taglib.ru	347900 ул. Петровская, 96	
Центр правовой и экономической информации	(8634) 340-319 E-mail: pravo@taglib.ru	347900 ул. Греческая, 105	
Отдел литературы на иностранных языках	(8634) 360-935 E-mail: foreign@taglib.ru	347900 ул. Греческая, 58	
Электронный зал	(8634) 340-332 E-mail: elchit@taglib.ru	347900 ул. Греческая, 105	
Центр электронных ресурсов	(8634) 613-027 E-mail: elres@taglib.ru	347900 ул. Петровская, 96	
СТРУКТУРНЫЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ МБУК ЦБС (обслуживают взрослое население):			
Библиотечно-информационный центр имени К. Савицкого – филиал № 3	(8634)33-52-88 E-mail: f3@taglib.ru	347939 ул. Пархоменко, 19	
Библиотечно-информационный центр имени Т. Г. Шевченко – филиал № 4	(8634)60-35-04 E-mail: f4@taglib.ru	347936 1-я Линия, 146-а	
Библиотечно-информационный центр – филиал № 5	(8634)60-46-78 E-mail: f5@taglib.ru	347909 ул. Бабушкина, 22-г	
Библиотечно-информационный центр – филиал № 6	(8634)60-35-52 E-mail: f6@taglib.ru	347924 ул. Дзержинского, 160-а	

Библиотечно-информационный центр – филиал № 7	(8634)60-17-02 E-mail: F7@taglib.ru	347942 ул. Лизы Чайкиной, 43
Библиотечно-информационный центр – филиал № 8	(86344) 65-18-89 E-mail: f8@taglib.ru	347942 5-й Линейный Пр. 72/4
Юношеский библиотечно-информационный центр – филиал № 9	(8634) 64-84-03 E-mail: f9@taglib.ru	347902 ул. Свободы, 29
Библиотечно-информационный центр – филиал № 10	(8634)33-33-13 E-mail: f10@taglib.ru	347973 ул. Театральная, 6
Библиотечно-информационный центр – филиал № 11	(8634)64-18-33 E-mail: f11@taglib.ru	347930 ул. Чехова, 269
Библиотечно-информационный центр – филиал № 12	(8634)34-03-31 E-mail: f12@taglib.ru	347939 Мариупольское Шоссе, 25/1
ЦЕНТРАЛЬНАЯ ГОРОДСКАЯ ДЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА ИМЕНИ ГОРЬКОГО		
Зам. директора по работе с детьми	(8634) 61-05-35 (8634) 61-10-91 E-mail: gorkov@taglib.ru	347900 ул. Фрунзе, 58
СТРУКТУРНЫЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ МБУК ЦБС (обслуживают детей):		
Детский библиотечно-информационный центр имени Н. Островского – филиал №1	(8634)60-14-86 E-mail: f1@taglib.ru	347909 ул. Щаденко, 20 а
Детский библиотечно-информационный центр имени А. Гайдара – филиал №2	(8634)33-16-70 E-mail: f2@taglib.ru	347913 ул. Седова, 12
Детский библиотечно-информационный центр – филиал №13	(8634)33-46-73 E-mail: f13@taglib.ru	347939 ул. Пархоменко, 19
Детский экологический библиотечно-информационный центр имени И. Василенко – филиал №14	(86344)67-67-06 E-mail: f14@taglib.ru	347942 ул. Литейная, 99


Блок-схема административных процедур электронной муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах»



Регистрационная форма для доступа к полнотекстовым документам «Таганрогской книжной коллекции», к электронной доставке документов, к виртуальной справке

Поля, отмеченные *, обязательны для заполнения!

Логин*	<input type="text"/>
Фамилия*	<input type="text"/>
Имя*	<input type="text"/>
Отчество*	<input type="text"/>
Год рождения*	<input type="text"/>
Пол*	<input type="text" value="Муж"/>
Страна*	<input type="text" value="Россия"/>
Профессия*	<input type="text"/>
Образование*	<input type="text" value="Высшее"/>
E-mail*	<input type="text"/>
Пароль*	<input type="text"/>
Подтверждение пароля*	<input type="text"/>
№ читательского билета	<input type="text"/>
Введите код с картинки*	<input type="text"/>



Поисковая форма

Искать Очистить История поисков Основное меню	Поиск						
	Базовый	Расширенный	Профессиональный				
	База данных	Сводный каталог <input type="button" value="v"/>					
	Автор	<input type="text"/>	<input type="button" value="Словарь"/>				
	Заглавие	<input type="text"/>	<input type="button" value="Словарь"/>				
	Предмет	<input type="text"/>	<input type="button" value="Словарь"/>				
	Все поля	<input type="text"/>					
	Язык публикации	<input type="text"/> <input type="button" value="v"/>					
Год публикации	с <input type="text"/>	по <input type="text"/>					
Ограничения по форме содержания	<div style="border: 1px solid gray; padding: 2px;"><ul style="list-style-type: none">АналитикаБиографииБиблиографическое изданиеДиссертация/автореферат</div> <input type="button" value="Искать"/> <input type="button" value="Очистить"/>						
<table border="1" style="width: 100%;"><tr><td style="width: 20%;">Помощь</td><td style="width: 20%;">Объем БД</td><td style="width: 20%;">Список выдачи</td><td style="width: 20%;">Контроль выполнения заказов</td><td style="width: 20%;">Выход</td></tr></table>			Помощь	Объем БД	Список выдачи	Контроль выполнения заказов	Выход
Помощь	Объем БД	Список выдачи	Контроль выполнения заказов	Выход			

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по оказанию муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования Административного регламента

Административный регламент разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги и создания комфортных условий для получателей муниципальных услуг. Административный регламент определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги.

1.2. Получатели муниципальной услуги

Получателями муниципальной услуги могут быть физические и юридические лица.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

Услуга предоставляется в удаленном режиме на сайте Центральной городской публичной библиотеки имени А. П. Чехова (далее – ЦГПБ имени А. П. Чехова) по адресу: <http://www.taglib.ru/bd.html> ежедневно.

Информирование о правилах предоставления услуги осуществляется специалистами МБУК Централизованная библиотечная система г. Таганрога (далее – МБУК ЦБС) при личном обращении получателей муниципальной услуги с применением средств телефонной и почтовой связи, электронной почты, посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Электронный адрес официального сайта ЦГПБ имени А. П. Чехова: www.taglib.ru.

Е-mail ЦГПБ им. А.П. Чехова: library@taglib.ru.

Номера телефонов для справок:

8(8634) 38-30-71; 61-22-79 – сектор регистрации и учета;

8(8634) 61-30-27 – информационно-библиографический отдел.

Контактная информация администрации МБУК ЦБС и структурных подразделений ЦГПБ имени А. П. Чехова, отвечающих за оказание услуги:

Директор	(8634) 340-329	director_cpl@taglib.ru
Заместитель директора по библиотечной работе	(8634) 340-328	mart@taglib.ru
Заместитель директора по информационным технологиям	(8634) 340-317	ant@taglib.ru
Отдел единого фонда	(8634) 383-230	edfond@taglib.ru
Центр краеведческой информации	(8634) 340-316	krai@taglib.ru, kraeved@taglib.ru

Информационно-библиографический отдел	8634) 613-027	sbo@taglib.ru
Отдел дореволюционных и ценных изданий	(8634) 610-118	odci@taglib.ru

Информирование получателей о предоставлении услуги может быть как в устной, так и в письменной форме, индивидуальным и публичным.

Индивидуальное устное информирование о предоставлении услуги осуществляется при обращении получателей услуги за информацией лично и (или) по телефону.

Сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование о предоставлении услуги, должен принять все необходимые меры для ответа, в т.ч. с привлечением других сотрудников.

В случае если подготовка ответа требует продолжительного времени, сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование о предоставлении услуги, может предложить получателям услуги обратиться письменно либо назначить другое удобное для получателей время.

Сотрудники, осуществляющие информирование о предоставлении услуги по телефону или лично, должны корректно и внимательно относиться к получателям услуги, не унижая их чести и достоинства.

Индивидуальное письменное информирование о предоставлении услуги осуществляется путем личного вручения информации, направления почтой, в т.ч. электронной, направления по факсу - в зависимости от способа обращения или способа доставки, запрашиваемого получателем услуги.

Руководитель муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, определяет исполнителя для подготовки ответа. Ответ на запрос дается в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя. При индивидуальном письменном консультировании ответ направляется в течение 30 календарных дней со дня поступления запроса.

По запросу получателей услуги информация о ее предоставлении размещается на сайте ЦГПБ имени А.П. Чехова в разделе «Виртуальная справка» (<http://www.taglib.ru/faq.html>) в режиме вопросов-ответов в течение 10 рабочих дней.

В консультацию по предоставлению муниципальной услуги включены следующие вопросы:

- режим предоставления муниципальной услуги;
- электронный адрес официального сайта ЦГПБ имени А. П. Чехова;
- порядок предоставления в электронном виде информации о библиографических ресурсах МБУК ЦБС;
- поиск и выбор источников информации для получения муниципальной услуги;
- состав фонда МБУК ЦБС и наличие в нем конкретных документов для получения муниципальной услуги;
- правила оформления запроса для получения услуги;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

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

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальная услуга предоставляется муниципальным бюджетным учреждением культуры Централизованная библиотечная система г. Таганрога.

Запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальных услуг и связанных с обращением в государственные органы, органы местного самоуправления и организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является получение библиографической информации об издании.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

Сроки предоставления муниципальной услуги определяются скоростью обработки запроса программно-аппаратными средствами, обеспечивающими работоспособность информационной системы, предоставляющей данную муниципальную услугу и скоростью программно-аппаратных средств, используемых пользователем для получения муниципальной услуги.

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги

Нормативными актами являются:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.6. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги

Для предоставления муниципальной услуги необходима подача запроса в виде заполнения поисковой формы в электронных каталогах (см. приложение № 3) на сайте ЦГПБ имени А. П. Чехова (<http://www.taglib.ru/bd.html>).

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

2.7. Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

Основаниями для приостановления либо отказа в предоставлении муниципальной услуги является отсутствие хотя бы одного из параметров данных, которые необходимы в обязательном порядке для заполнения полей при формировании запроса, неправильное (ошибочное) заполнение полей для ввода данных или ввод в поля для заполнения символов, не применяемых для обозначения данных параметров.

2.8. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется на безвозмездной основе.

2.9. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

Регистрация количества запросов заявителей производится в автоматизированном режиме в момент их выполнения на сайте ЦГПБ имени А. П. Чехова.

2.10. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

Официальный сайт ЦГПБ имени А. П. Чехова, на котором осуществляется предоставление муниципальной услуги удаленным пользователям, должен работать ежедневно и иметь логичную структуру и удобную навигацию с возможностью многоаспектного поиска.

2.11. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

Показателем доступности муниципальной услуги является ежедневная работа сайта ЦГПБ имени А. П. Чехова и возможность доступа в сеть «Интернет».

Показателем качества муниципальной услуги является число обращений к электронным каталогам ЦГПБ имени А. П. Чехова.

3. Административные процедуры

Предоставление муниципальной услуги пользователям включает в себя следующие административные процедуры (приложение № 1 – блок-схема административных процедур электронной муниципальной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, приложение № 2 – блок-схема библиографического поиска в электронных каталогах библиотеки):

- каталогизация документов;
- обеспечение хранения и защита от несанкционированного доступа;
- предоставление удаленного доступа.

Основанием для предоставления муниципальной услуги является обращение получателя услуги в удаленном режиме к электронным каталогам ЦГПБ имени А.П. Чехова, размещенным в сети «Интернет» по адресу <http://www.taglib.ru/bd.html>.

Для получения муниципальной услуги получателю услуги необходимо заполнить электронную форму поиска в электронных каталогах библиотеки (приложение № 3) в соответствии с правилами заполнения полей базового, расширенного или профессионального поиска.

Для оформления запросов на предоставление муниципальной услуги необходимо соблюдение правил заполнения полей базового, расширенного или профессионального поиска в электронных каталогах библиотеки, отсутствие грамматических ошибок, опечаток при заполнении полей электронной формы поиска в электронном каталоге или ввод в поля для заполнения символов, не применяемых для обозначения данных.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

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

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

- оперативный контроль (по выявляемым проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуги);
- плановый контроль (контроль в соответствии с графиками и планами, утверждаемыми руководителем учреждения).

Управление культуры г. Таганрога осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждений в части соблюдения качества предоставления услуги путем:

- проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- анализа обращений и жалоб граждан по вопросу оказания услуги, проведения по фактам обращения проверок по выявленным нарушениям;
- проведения проверок качества оказания муниципальной услуги.

Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется в соответствии с графиком проведения мероприятий по проверке качества оказания муниципальных услуг в учреждениях, подведомственных Управлению культуры г. Таганрога, утвержденным начальником Управления культуры г. Таганрога.

Внеплановые проверки проводятся по конкретному обращению получателей услуги.

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

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования заявителем решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц учреждения, предоставляющего муниципальную услугу

5.1. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

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

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- 5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены муниципальными правовыми актами;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными муниципальными правовыми актами;
- 7) отказ учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

5.2.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в Управление культуры г. Таганрога.

5.2.2. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.2.3. Жалоба должна содержать:

- наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.2.4. Жалоба, поступившая в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.2.5. По результатам рассмотрения жалобы учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;
- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.2.6. 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.

5.2.7. 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.

5.2.8. Письменные жалобы не рассматриваются в следующих случаях:

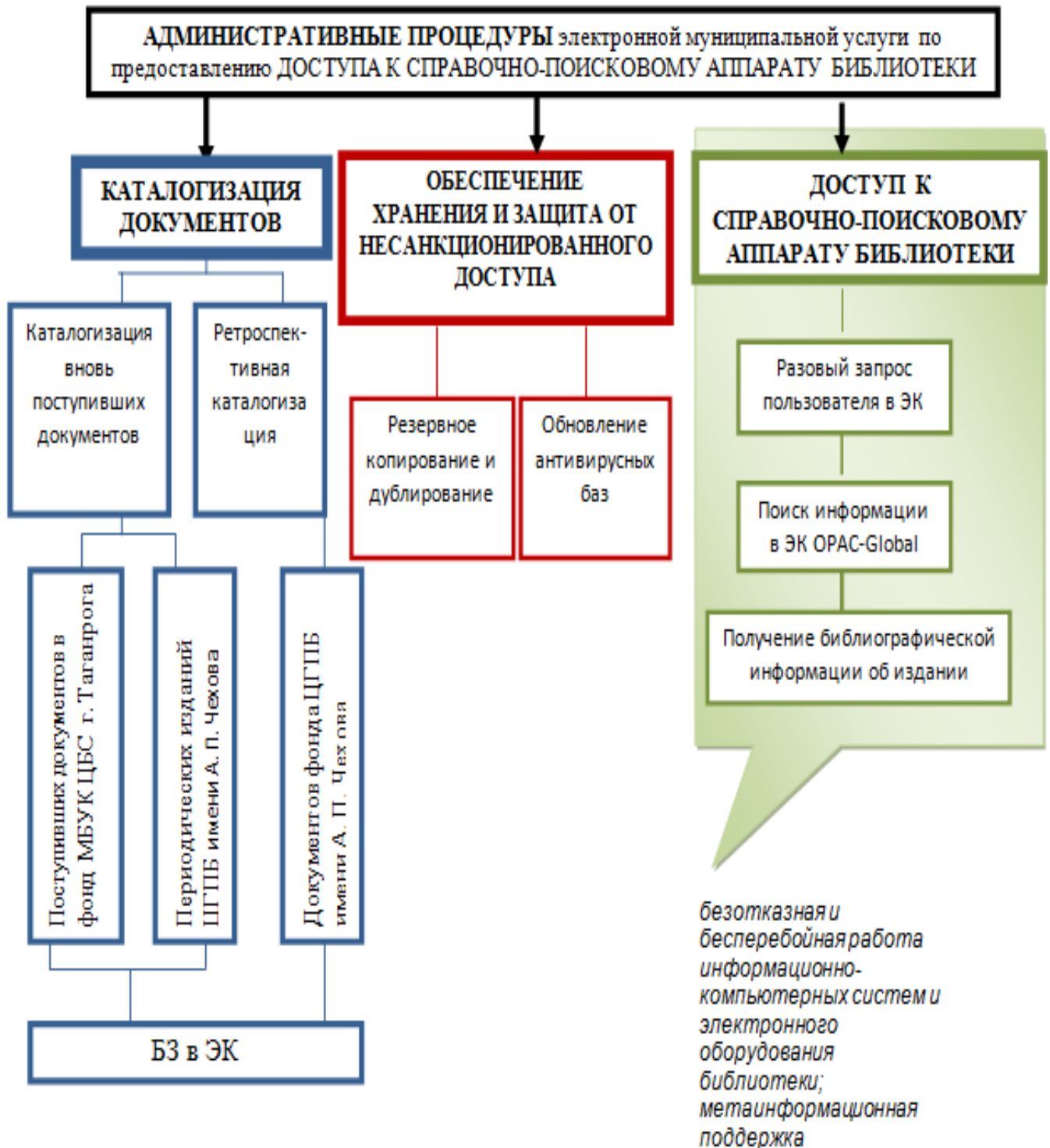
- в письменной жалобе не указаны фамилия, а также почтовый адрес получателя услуги, направившего жалобу;
- текст жалобы не поддается прочтению (об этом сообщается получателю услуги, направившему жалобу, в письменном виде, если его почтовый адрес поддается прочтению);
- при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- отсутствие в обращении сведений об обжалуемом действии, бездействии, решении (в чем выразилось, кем принято);
- если в жалобе содержится вопрос, на который получателю услуги неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направлявшимися жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

О решении руководителя об отказе в рассмотрении жалобы заявитель уведомляется письменно.

5.2.9. Споры, связанные с действиями (бездействием) должностных лиц и решениями учреждения, осуществляемыми (принимаемыми) в ходе предоставления муниципальной услуги, разрешаются в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**Блок-схема административных процедур
электронной муниципальной услуги по предоставлению
доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки**



Пояснения:

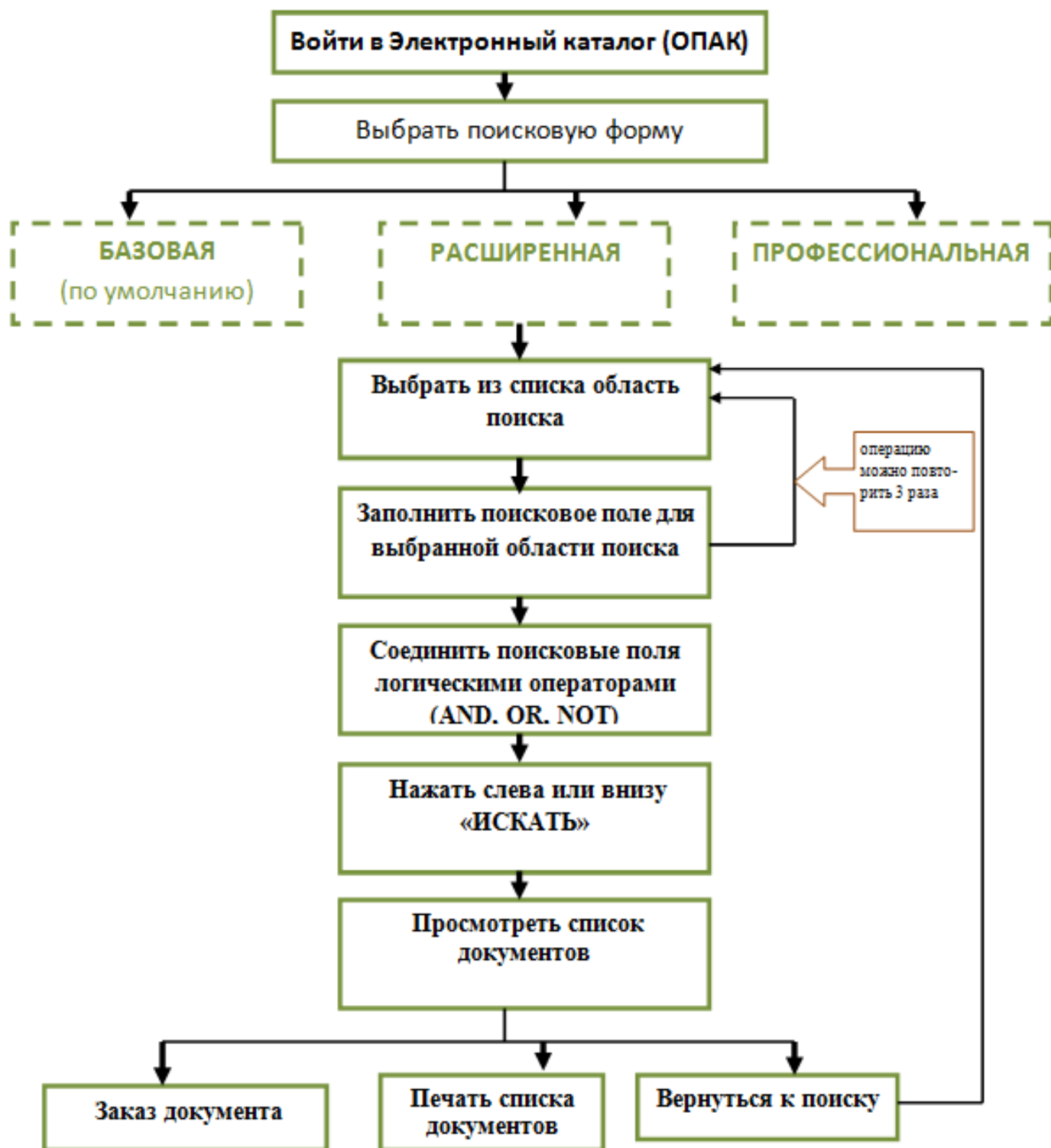
БЗ – библиографическая запись

ЭК – электронный каталог

*поиск в ЭК OPAC-Global - см. Приложение № 2, 3

Блок-схема библиографического поиска
в электронных каталогах библиотеки

Поиск информации в электронных каталогах OPAC-Global (версия midi)



Поисковая форма

Искать Очистить История поисков Основное меню	Поиск			
	Базовый	Расширенный	Профессиональный	
	База данных	<input type="text" value="Сводный каталог"/>		
	Автор	<input type="text"/>	<input type="button" value="Словарь"/>	
	Заглавие	<input type="text"/>	<input type="button" value="Словарь"/>	
	Предмет	<input type="text"/>	<input type="button" value="Словарь"/>	
Все поля	<input type="text"/>			
Язык публикации	<input type="text"/>			
Год публикации с	<input type="text"/>	по <input type="text"/>		
Ограничения по форме содержания	<input type="text" value="Аналитика"/> <input type="text" value="Биографии"/> <input type="text" value="Библиографическое издание"/> <input type="text" value="Диссертация/автореферат"/>			
	<input type="button" value="Искать"/>	<input type="button" value="Очистить"/>		
Помощь	Объем БД	Список выдачи	Контроль выполнения заказов	Выход

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по оказанию муниципальной услуги
"Предоставление информации о времени и месте театральных представлений и
гастрольных мероприятий театра"

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования Административного регламента

Административный регламент разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги и создания комфортных условий для получателей муниципальных услуг. Административный регламент определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги.

1.2. Получатели муниципальной услуги

Получателями муниципальной услуги могут быть физические и юридические лица.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

Муниципальную услугу предоставляет муниципальное бюджетное учреждение культуры «Таганрогский ордена «Знак Почета» театр им. А.П. Чехова».

Информация о местонахождении, контактном телефоне (телефонах для справок, консультаций), адресе электронной почты учреждения, оказывающего муниципальную услугу:

Почтовый адрес: 347900, г. Таганрог, ул. Петровская, 90.

Телефон: (8634) 61-03-01.

Адрес электронной почты: theatre@chegovsky.ru.

Информирование получателей услуги может быть как в устной, так и в письменной форме, индивидуальным и публичным.

Информация о муниципальной услуге предоставляется следующими способами:

- непосредственно в помещениях театра, оказывающего муниципальную услугу;
- с использованием внешней рекламы в городе Таганроге и в городах Ростовской области, в населенных пунктах в связи с проведением выездных спектаклей и гастролей (плакаты, афиши, баннеры, щиты и т.д.);
- в средствах массовой информации (газеты, журналы, проспекты, интервью, анонсы, тематические программы на радио и телевидении);
- по телефону - в виде устного ответа в исчерпывающем объеме запрашиваемой информации;
- с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте учреждения, оказывающего муниципальную услугу (www.chegovsky.ru);
- по электронной почте - в виде ответа в исчерпывающем объеме запрашиваемой информации;

- при письменном запросе (обращении) - в виде отсылки текстовой информации на бумажном носителе (информационного письма) по почте или передачи информационного письма непосредственно заявителю.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Предоставление информации о времени и месте театральных представлений и гастрольных мероприятий театра.

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальную услугу предоставляет муниципальное бюджетное учреждение культуры "Таганрогский ордена «Знак Почета» театр им. А.П. Чехова».

Запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальных услуг и связанных с обращением в государственные органы, органы местного самоуправления и организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом оказания муниципальной услуги является информирование о времени и месте театральных представлений и гастрольных мероприятий театра, анонсирование данных мероприятий с использованием:

- внешней рекламы в городе Таганроге, в городах Ростовской области, в населенных пунктах в связи с проведением выездных спектаклей и гастролей театра;
- информационных стендов, размещенных непосредственно в помещениях театра;
- телефонной связи;
- официального сайта МБУК «Таганрогский ордена «Знак Почета» театр им. А.П. Чехова» в сети «Интернет».

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

Сроки предоставления муниципальной услуги определяются в зависимости от используемого вида информирования:

- по телефону;
- на информационных стендах учреждений (в соответствии с режимом работы театра);
- посредством внешней рекламы (за 15 дней до проведения мероприятия, спектакля);
- по электронной почте (в течение 10 дней);
- посредством личного обращения;
- на сайте в сети «Интернет» (круглосуточно);
- по письменным обращениям (в течение 30 дней).

В случае если специалист, принявший звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, которое может ответить на вопрос гражданина, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги

Нормативными актами являются:

- Конституция Российской Федерации;

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных муниципальных услуг»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 25.03.1999 № 329 «О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации»;
- Областной закон Ростовской области от 22.10.2004 № 177-ЗС «О культуре».

2.6. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги

Основанием для предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя.

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

2.7. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;
- запрашиваемый получателем услуги вид информирования не предусмотрен настоящим административным регламентом;
- обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- текст электронного обращения не поддается прочтению;
- запрашиваемая информация не связана с деятельностью данного учреждения по оказанию муниципальной услуги.

2.8. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется на безвозмездной основе.

2.9. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

Показатели доступности и качества оказания муниципальной услуги:

- возможно получение информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий;
- обеспечение возможности направления запроса или заявления в электронном виде;
- отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на действия (бездействие) должностных лиц МБУК «Таганрогский ордена «Знак Почета» театр им. А.П. Чехова».

3. Административные процедуры

Предоставление юридическим и физическим лицам информации о времени и месте театральных представлений, гастрольных мероприятий театра и анонсы с использованием всех форм информирования включают в себя следующие административные процедуры (приложение – блок-схема предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений и гастрольных мероприятий театра»):

- создание информации;
- своевременное размещение достоверной информации о муниципальной услуге;

- своевременное обновление информации;
- рассмотрение обращения;
- предоставление (или мотивированный отказ в предоставлении) информации;

Создание информации осуществляется на основании утвержденных руководителем театра репертуарных планов.

Размещение и обновление информации о муниципальной услуге, размещенной на информационных стендах, на официальном сайте театра в сети «Интернет» осуществляется ежемесячно.

В случае невозможности предоставления информации в связи с нечетко или неправильно сформулированным обращением, заявителя муниципальной услуги информируют об этом и предлагают уточнить и дополнить обращение.

В случае если запрашиваемая информация отсутствует в театре, заявителю муниципальной услуги предоставляется информация о месте ее предоставления или даются рекомендации по ее поиску.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

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

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

- оперативный контроль (по выявляемым проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуги);
- плановый контроль (контроль в соответствии с графиками и планами, утверждаемыми руководителем учреждения).

Управление культуры г. Таганрога осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждений в части соблюдения качества предоставления услуги путем:

- проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- анализа обращений и жалоб граждан по вопросу оказания услуги, проведения по фактам обращения проверок по выявленным нарушениям;
- проведения проверок качества оказания муниципальной услуги.

Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется в соответствии с графиком проведения мероприятий по проверке качества оказания муниципальных услуг в учреждениях, подведомственных Управлению культуры г. Таганрога, утвержденным начальником Управления культуры г. Таганрога.

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

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования заявителем решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц учреждения, предоставляющего муниципальную услугу

5.1. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

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

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- 5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены муниципальными правовыми актами;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными муниципальными правовыми актами;
- 7) отказ учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

5.2.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в Управление культуры г. Таганрога.

5.2.2. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.2.3. Жалоба должна содержать:

- наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.2.4. Жалоба, поступившая в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.2.5. По результатам рассмотрения жалобы учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;
- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.2.6. 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.

5.2.7. 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.

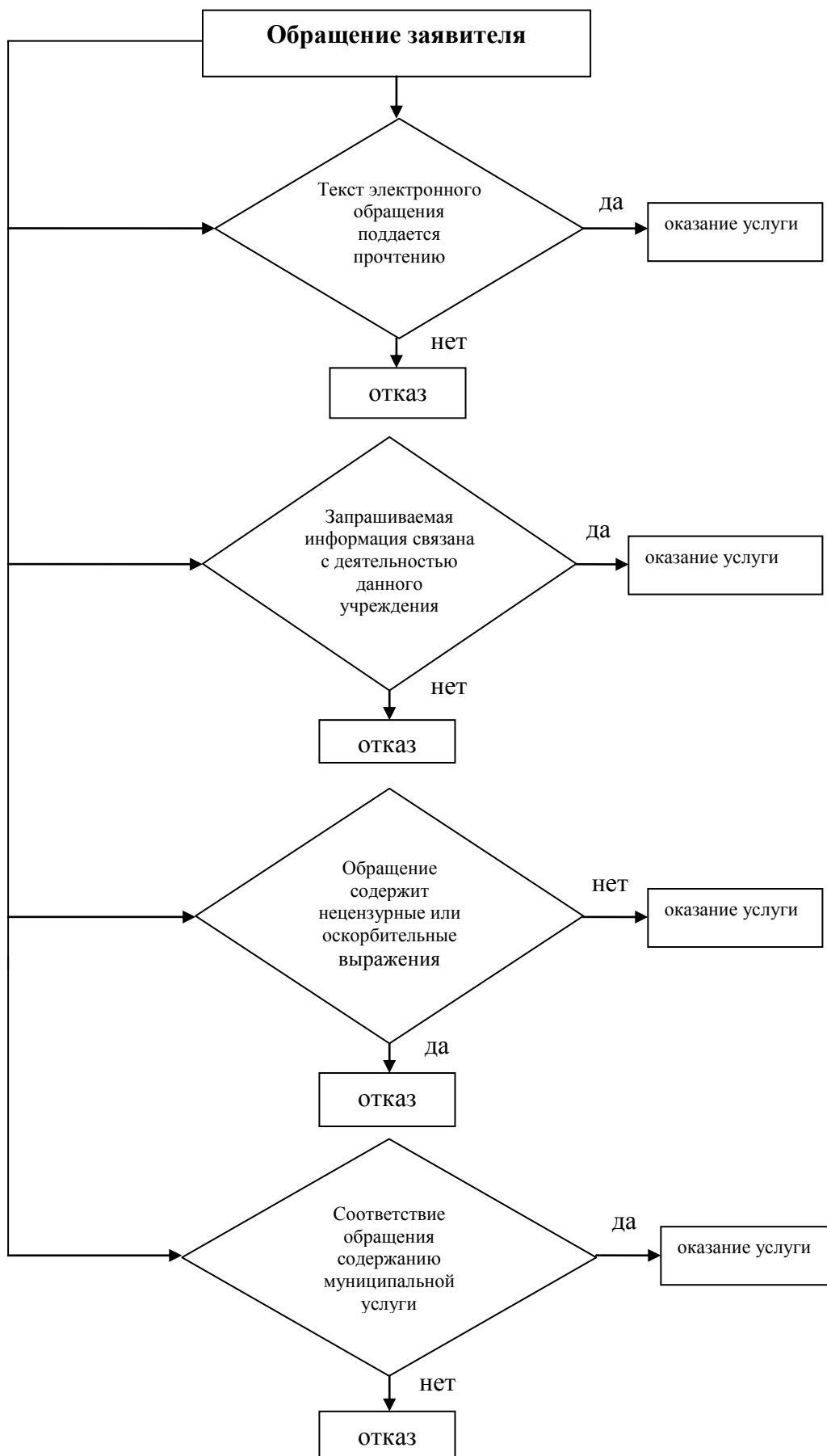
5.2.8. Письменные жалобы не рассматриваются в следующих случаях:

- в письменной жалобе не указаны фамилия, а также почтовый адрес получателя услуги, направившего жалобу;
- текст жалобы не поддается прочтению (об этом сообщается получателю услуги, направившему жалобу, в письменном виде, если его почтовый адрес поддается прочтению);
- при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- отсутствие в обращении сведений об обжалуемом действии, бездействии, решении (в чем выразилось, кем принято);
- если в жалобе содержится вопрос, на который получателю услуги неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направлявшимися жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

О решении руководителя об отказе в рассмотрении жалобы заявитель уведомляется письменно.

5.2.9. Споры, связанные с действиями (бездействием) должностных лиц и решениями учреждения, осуществляемыми (принимаемыми) в ходе предоставления муниципальной услуги, разрешаются в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**Блок-схема предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о времени и месте театральных представлений и
гастрольных мероприятий театра»**



**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по оказанию муниципальной услуги
«Обучение по программам дополнительного образования»**

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования Административного регламента

Административный регламент разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги и создания комфортных условий для получателей муниципальных услуг. Административный регламент определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги.

1.2. Получатели муниципальной услуги

К категории получателей муниципальной услуги относятся граждане Российской Федерации:

- в возрасте от 4 до 18 лет - муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Таганрогская детская музыкальная школа им. П.И. Чайковского»; муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детская школа искусств»; муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детская музыкальная школа № 3»;

- в возрасте от 7 до 18 лет – муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Таганрогская детская художественная школа имени С.И. Блонской».

Родители (законные представители) могут выступать заявителями от имени детей.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

Почтовый адрес, контактные телефоны и электронные адреса учреждений, оказывающих муниципальную услугу:

- муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Таганрогская детская музыкальная школа им. П.И. Чайковского»:

347922, г. Таганрог, пер. Украинский, 8,
тел. 39-43-26, 39-40-61, dmshtchaikow@yandex.ru;

- муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детская школа искусств»:

347923, г. Таганрог, ул. Свободы, 16,
тел. 36-85-67, 36-85-71, iskusstvo.tagan@mail.ru;

- муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детская музыкальная школа № 3»:

347924, г. Таганрог, ул. Толбухина, 3,
тел. 60-32-44, тел/факс 60-34-82, musschool3@mail.ru;

- муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Таганрогская детская художественная школа имени С.И. Блонской»:
347900, г. Таганрог, ул. Р. Люксембург, 153-1,
тел. 61-37-42, 38-31-44, *krasnok-oksana@yandex.ru*.

Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, о местонахождении, графике (режиме) работы, контактных телефонах (телефонах для справок), электронном адресе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, можно получить в учреждении, предоставляющем муниципальную услугу, путем использования средств телефонной связи, а также портала государственных и муниципальных услуг Ростовской области, через афиши на уличных информационных стендах.

Основными требованиями к предоставлению информации в учреждениях, оказывающих муниципальную услугу, являются: актуальность, своевременность, четкость в изложении материала, полнота, наглядность форм подачи материала, удобство и доступность.

Информирование получателей услуги может быть как в устной, так и в письменной форме, индивидуальным и публичным.

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

Сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для ответа, в т.ч. с привлечением других сотрудников.

В случае если подготовка ответа требует продолжительного времени сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, может предложить получателям услуги обратиться письменно либо назначить другое удобное для получателей время.

Сотрудники, осуществляющие информирование по телефону или лично, должны корректно и внимательно относиться к получателям услуги, не унижая их чести и достоинства.

Индивидуальное письменное информирование осуществляется путем личного вручения информации, направления почтой, в т.ч. электронной, направления по факсу - в зависимости от способа обращения или способа доставки, запрашиваемого получателем услуги.

Руководители муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальную услугу, определяют исполнителя для подготовки ответа. Ответ на запрос дается в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя. При индивидуальном письменном консультировании ответ направляется в течение 30 календарных дней со дня поступления запроса.

Информация по запросу на интернет-адресе размещается в режиме вопросов-ответов в течение 10 рабочих дней.

Публичное информирование осуществляется с привлечением средств массовой информации (далее – СМИ) – радио-, теле-, видеопрограмм, путем публикации информационных материалов в СМИ, периодических печатных изданиях.

На информационном стенде размещается следующая обязательная информация:

- режим работы муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;
- номера кабинетов, где осуществляется прием и консультирование получателей услуги; фамилии, имена, отчества и должности сотрудников, осуществляющих прием и информирование граждан;
- интернет-адрес;
- номера телефонов, адреса электронной почты;
- перечень документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;
- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Обучение по программам дополнительного образования

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальная услуга предоставляется:

- муниципальным бюджетным образовательным учреждением дополнительного образования детей «Таганрогская детская музыкальная школа имени П.И. Чайковского»;
- муниципальным бюджетным образовательным учреждением дополнительного образования детей «Таганрогская детская художественная школа имени С.И. Блонской»;
- муниципальным бюджетным образовательным учреждением дополнительного образования детей «Детская музыкальная школа № 3»;
- муниципальным бюджетным образовательным учреждением дополнительного образования детей «Детская школа искусств».

Запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальных услуг и связанных с обращением в государственные органы, органы местного самоуправления и организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление дополнительного образования в соответствующих лицензированных муниципальных образовательных учреждениях дополнительного образования детей города Таганрога детям в возрасте:

- от 4 до 18 лет в МБОУ ДОД «Таганрогская детская музыкальная школа имени П.И. Чайковского», МБОУ ДОД «Детская музыкальная школа № 3», МБОУ ДОД «Детская школа искусств»;
- от 7 до 18 лет в МБОУ ДОД «Таганрогская детская художественная школа имени С.И. Блонской».

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

В МБОУ ДОД «Таганрогская детская музыкальная школа имени П.И. Чайковского», МБОУ ДОД «Детская музыкальная школа № 3», МБОУ ДОД «Детская школа искусств» учебный год начинается первого сентября и заканчивается тридцать первого мая. В МБОУ ДОД «Таганрогская детская художественная школа имени С.И. Блонской» учебный год начинается первого сентября и заканчивается 30 июня. Учебный год делится на полугодия. Осенние, зимние, весенние каникулы проводятся в сроки, установленные для общеобразовательных школ. Обучение производится в две смены: утреннюю и вечернюю.

График работы учреждений, оказывающих муниципальную услугу: ежедневно с 8:00 до 20:00.

Занятия могут проводиться в любой день недели, включая выходные дни и каникулярное время в зависимости от расписания занятий и плана воспитательной работы.

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги

Нормативными актами являются:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации от 10.07.1992 № 3266-1 «Об образовании»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Постановление Правительства РФ от 07.03.1995 № 233 «Об утверждении Типового положения об образовательном учреждении дополнительного образования детей»;
- постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 03.04.2003 № 27 «О введении в действие Санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.4.1251-03»;
- Правила пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03) (утверждены приказом Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18.06.2003 № 313);
- приказ Министерства общего и профессионального образования Ростовской области от 31.12.2010 № 1049 «Об утверждении Правил приема граждан в образовательные учреждения дополнительного образования детей, подведомственные минобразованию Ростовской области»;
- Областной закон Ростовской области от 22.10.2004 № 184-ЗС «Об образовании в Ростовской области».

2.6. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги

Для получения муниципальной услуги необходимы следующие документы:

- заявление родителей, законных представителей либо лиц, являющихся попечителями детей;
- медицинская справка о состоянии здоровья ребенка;
- копия свидетельства о рождении ребенка.

Заявление на предоставление муниципальной услуги может быть подано в ходе личного приема, посредством почты, в т.ч. электронной (форма заявления для МБОУ ДОД «Таганрогская детская музыкальная школа имени П.И. Чайковского», МБОУ ДОД «Детская музыкальная школа № 3», МБОУ ДОД «Детская школа искусств» приведена в приложении № 1 к настоящему регламенту, для МБОУ ДОД «Таганрогская детская художественная школа имени С.И. Блонской» - в приложении № 3 к настоящему регламенту).

Запрещается требовать от заявителя:

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

- представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных органов, иных органов местного самоуправления либо подведомственных органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» муниципальных услуг в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ростовской области, муниципальными правовыми актами, за исключением

документов, включенных в определенной частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе.

2.7. Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- непредставление получателем услуги необходимых документов, перечень которых установлен настоящим регламентом;
- представление получателем услуги ненадлежащим образом оформленных или утративших силу документов;
- противоречие требований получателя услуги действующему законодательству;
- непрохождение вступительных экзаменов;
- состояние здоровья ребенка, которое не соответствует требованиям, предъявляемым для занятий в соответствующих группах дополнительного образования.

Оказание муниципальной услуги может быть приостановлено получателем услуги на период продолжительной болезни ребенка. На основании заявления оформляется академический отпуск с сохранением за ребенком места в учреждении на период болезни ребенка.

Основанием для прекращения муниципальной услуги является:

- ликвидация муниципального бюджетного образовательного учреждения дополнительного образования детей;
- отсутствие в образовательном учреждении специалистов требуемого профиля;
- нарушение учащимися учебной дисциплины, учебного плана, своих учебных обязанностей, правил внутреннего распорядка муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования детей;
- на основании личного письменного заявления родителей (законных представителей) об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

2.8. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется на безвозмездной основе.

2.9. Требования к помещениям предоставления муниципальной услуги

Здание, используемое в процессе предоставления муниципальной услуги, должно соответствовать требованиям, установленным законодательством Российской Федерации к устройству, оборудованию и содержанию зданий детских внешкольных учреждений (учреждений дополнительного образования), в том числе:

- Санитарно-эпидемиологическим требованиям к учреждениям дополнительного образования детей (внешкольные учреждения) (СанПиН 2.4.4.1251-03);
- Правилам пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03) (утверждены приказом Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18.06. 2003 № 313);

Помещение для предоставления муниципальной услуги должно быть обеспечено необходимым оборудованием (музыкальные инструменты, мольберты, скульптурные станки, компьютеры, постановочные столики, оборудование для декоративно-прикладного искусства, софиты, компьютеры, средства связи, включая сеть «Интернет», оргтехника, аудио- и видеотехника), канцелярскими принадлежностями,

информационными и методическими материалами, наглядной информацией, стульями и столами.

Помещения учреждения должны отвечать требованиям антитеррористической безопасности.

В каждом учреждении должны размещаться отдельные санитарные узлы для мальчиков и девочек, оборудованные кабинами. Для персонала должен быть выделен отдельный санузел.

Размеры площадей основных и дополнительных помещений принимаются в соответствии с требованиями санитарных и строительных норм и правил в зависимости от реализации программ дополнительного образования, единовременной вместимости, технологии процесса обучения, инженерно-технического оборудования, оснащения необходимой мебелью.

В основных помещениях:

- температура воздуха должна соответствовать параметрам, определенным СанПиН 2.4.4.1251-03;
- воздухообмен должен соответствовать строительным нормам и правилам;
- должно быть обеспечено естественное освещение.

В учреждениях должны регулярно проводиться санитарно-гигиенические мероприятия и профилактическая дезинфекция.

2.10. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

Показатели доступности и качества оказания муниципальной услуги:

- возможно получение информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий;
- обеспечение возможности направления запроса или заявления в электронном виде;
- отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на действия (бездействие) должностных лиц муниципального бюджетного образовательного учреждения дополнительного образования детей.

3. Административные процедуры

Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги состоит из следующих процедур (приложение № 5 к административному регламенту – блок-схема предоставления муниципальной услуги «Обучение по программам дополнительного образования»):

- прием документов на предоставление муниципальной услуги;
- рассмотрение документов и принятие решения об установлении права на получение муниципальной услуги либо об отказе заявителю;
- проведение приемных экзаменов;
- обеспечение условий деятельности муниципального бюджетного образовательного учреждения дополнительного образования детей;
- обеспечение эффективности и качества предоставления дополнительного образования в муниципальном бюджетном образовательном учреждении дополнительного образования детей;
- выдача свидетельства установленного образца об окончании муниципального бюджетного образовательного учреждения дополнительного образования детей.

Прием в муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей осуществляется на основе свободного выбора вида деятельности и образовательных программ по личному заявлению родителей (законных представителей) получателей муниципальной услуги.

В муниципальном бюджетном образовательном учреждении дополнительного образования детей ведется общешкольная ведомость регистрации сведений о детях и контроля за движением контингента обучающихся.

Для получения муниципальной услуги необходимы следующие документы:

- заявление родителей, законных представителей либо лиц, являющихся попечителями детей;
- медицинская справка о состоянии здоровья ребенка;
- копия свидетельства о рождении ребенка.

Муниципальная услуга предоставляется на безвозмездной основе.

Основанием для приема заявлений от получателей услуги является объявление о наборе детей на обучение на новый учебный год. Набор детей начинается 20 мая текущего года. При необходимости набор может продлеваться до 15 сентября.

Заявление на предоставление муниципальной услуги может быть подано в ходе личного приема, посредством почты, в т.ч. электронной (форма заявления приведена в приложении № 1, 3 к настоящему регламенту).

Заявление принимается должностным лицом, определенным руководителем учреждения. При приеме заявления на предоставление муниципальной услуги соответствующее должностное лицо проверяет правильность его оформления и полноту заполнения. Заявление на предоставление муниципальной услуги регистрируется в учреждении, предоставляющем муниципальную услугу, в книге учета заявлений. На основании заявления ребенок вносится в график приемных экзаменов.

Основанием для проведения приемных экзаменов является принятие заявления от получателя услуги на предоставление муниципальной услуги. Проведение приемных экзаменов осуществляется специалистами-преподавателями, уполномоченными руководителем учреждения.

При поступлении проводится проверка способностей поступающего в данной области искусства в форме вступительных экзаменов, которые проводятся ежегодно в период с 25 мая по 15 сентября.

На приемном экзамене в свободной форме проверяются музыкальные, художественные и физические задатки ребенка, общий уровень его развития (приложение № 2, № 4 к административному регламенту). Результаты приемного экзамена доводятся до получателя услуги сразу же после проведения приемных экзаменов.

Результатом данной административной процедуры является решение о зачислении или незачислении ребенка на получение дополнительного музыкального или художественного образования.

Критерием принятия решения о зачислении на обучение является успешная сдача приемного экзамена. При зачислении получатель услуги представляет все необходимые документы. Зачисление в учреждение производится приказом руководителя учреждения на основании представленных документов и результатов приемных экзаменов.

Приказ о зачислении ребенка в учреждение утверждается не позднее 1 октября текущего года. Указанный приказ размещается на информационном стенде учреждения.

Документы, полученные от получателя услуги, вносятся в личное дело (индивидуальный творческий план), подлежат хранению в учреждении, предоставляющем муниципальную услугу, в течение всего времени обучения.

При приеме на обучение руководитель учреждения обязан ознакомить получателя услуги со свидетельством о государственной аккредитации образовательного учреждения, основными образовательными программами, реализуемыми школой, и другими документами, регламентирующими организацию образовательного процесса.

Предоставление дополнительного музыкального или художественного образования осуществляют следующие виды персонала учреждения:

- административно-управленческий персонал;
- педагогический персонал;

- иные работники.

Состав персонала определяется штатным расписанием учреждения.

Процесс обучения детей должен осуществляться с выполнением следующих требований:

- обеспечение выполнения санитарных правил и нормативов СанПиН;
- осуществление дифференцированного подхода с учетом возраста детей и этапов подготовки;
- разработка обучающих программ в соответствии с государственными стандартами, учебно-типовыми планами и утверждение их руководителем учреждения.

Режим учебно-воспитательного процесса (расписание занятий) должен иметь санитарно-эпидемиологическое заключение. Расписание занятий составляется с учетом того, что они являются дополнительной нагрузкой к обязательной учебной работе детей и подростков в общеобразовательных учреждениях, вследствие чего необходимо соблюдение гигиенических требований.

Норматив наполняемости групп определяется согласно учебным планам по различным видам искусств.

Для более успешной самореализации личности должно организовываться участие учащихся в конкурсных мероприятиях, концертах и т.п. Для особо одаренных детей должны создаваться программы индивидуального обучения.

Уровень и качество преподавания должны давать возможность продолжения образования по выбранному направлению. Результатом процедуры является окончание учебы в муниципальном бюджетном образовательном учреждении дополнительного образования детей и выдача свидетельства об окончании названного учреждения.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

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

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

- оперативный контроль (по выявляемым проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуги);
- плановый контроль (контроль в соответствии с графиками и планами, утверждаемыми руководителем учреждения).

Управление культуры г. Таганрога осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждений в части соблюдения качества предоставления услуги путем:

- проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- анализа обращений и жалоб граждан по вопросу оказания услуги, проведения по фактам обращения проверок по выявленным нарушениям;
- проведения проверок качества оказания муниципальной услуги.

Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется в соответствии с графиком проведения мероприятий по проверке качества оказания муниципальных услуг в учреждениях, подведомственных Управлению культуры г. Таганрога, утвержденным начальником Управления культуры г. Таганрога.

Внеплановые проверки проводятся по конкретному обращению родителей (законных представителей) получателей услуги.

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

При проведении оценки качества предоставления услуги используются следующие критерии:

- полнота предоставления услуги в соответствии с настоящим регламентом и муниципальным заданием на оказание муниципальных услуг физическим и юридическим лицам;
- эффективность предоставления услуги оценивается различными методами (в том числе путем проведения опросов) на основании индикаторов качества услуги;
- доступность муниципальных услуг, оказываемых учреждением;
- прозрачность и доступность информации о работе учреждения (наличие интернет-адреса, количество публикаций в средствах массовой информации, радио-телепрограмм).

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования заявителем решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц учреждения, предоставляющего муниципальную услугу

5.1. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

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

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- 5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены муниципальными правовыми актами;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными муниципальными правовыми актами;
- 7) отказ учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

5.2.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в Управление культуры г. Таганрога.

5.2.2. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.2.3. Жалоба должна содержать:

- наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

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

5.2.4. Жалоба, поступившая в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.2.5. По результатам рассмотрения жалобы учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;
- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.2.6. 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.

5.2.7. 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.

5.2.8. Письменные жалобы не рассматриваются в следующих случаях:

- в письменной жалобе не указаны фамилия, а также почтовый адрес получателя услуги, направившего жалобу;
- текст жалобы не поддается прочтению (об этом сообщается получателю услуги, направившему жалобу, в письменном виде, если его почтовый адрес поддается прочтению);
- при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- отсутствие в обращении сведений об обжалуемом действии, бездействии, решении (в чем выразилось, кем принято);
- если в жалобе содержится вопрос, на который получателю услуги неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направлявшимися жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

О решении руководителя об отказе в рассмотрении жалобы заявитель уведомляется письменно.

5.2.9. Споры, связанные с действиями (бездействием) должностных лиц и решениями учреждения, осуществляемыми (принимаемыми) в ходе предоставления муниципальной услуги, разрешаются в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1
к административному регламенту
по оказанию муниципальной
услуги «Обучение по программам
дополнительного образования»

Директору МБОУ ДОД

(название учреждения)

Ф.И.О. руководителя

Заявление.

Прошу принять в число учащихся
по классу _____ моего сына (дочь).

Фамилия (ребенка) _____

Имя, отчество _____

Год, месяц и число рождения _____

Адрес _____

Какой музыкальный инструмент имеется дома _____

В какой общеобразовательной школе обучается _____

Класс _____ смена _____

СВЕДЕНИЯ О РОДИТЕЛЯХ

ОТЕЦ: Фамилия, имя, отчество (полное)

место работы _____

занимаемая должность _____

телефон домашний _____ служебный _____

МАТЬ: Фамилия, имя, отчество (полное)

место работы _____

занимаемая должность _____

телефон домашний _____ служебный _____

Дата. Подпись

ИСПЫТАТЕЛЬНЫЙ ЛИСТ

« _____ » _____

Слух мелодический _____

Слух гармонический _____

Ритм _____

Музыкальная память _____

Муз. подготовка _____

Примечание _____

Заключение приемной комиссии _____

Председатель приемной комиссии _____

Члены приемной комиссии _____

Решение директора _____

Дата _____

Приложение № 3
к административному регламенту
по оказанию муниципальной
услуги «Обучение по программам
дополнительного образования»

Директору МБОУ ДОД

(название учреждения)

Ф.И.О. руководителя

Заявление.

Прошу принять в число обучающихся
в _____ класс моего сына (дочь).

Фамилия (ребенка) _____

Имя, отчество _____

Год, месяц и число рождения _____

Адрес _____

В какой общеобразовательной школе обучается _____

Класс _____ смена _____

СВЕДЕНИЯ О РОДИТЕЛЯХ

ОТЕЦ: Фамилия, имя, отчество (полное)

место работы _____

занимаемая должность _____

телефон домашний _____ служебный _____

МАТЬ: Фамилия, имя, отчество (полное)

место работы _____

занимаемая должность _____

телефон домашний _____ служебный _____

Дата. Подпись

Приложение № 4
к административному регламенту
по оказанию муниципальной
услуги «Обучение по программам
дополнительного образования»

ИСПЫТАТЕЛЬНЫЙ ЛИСТ

«__» _____ 20__ г.

Предмет	Критерии	Оценка
Рисунок		
Живопись		
Композиция		

Примечание

Заключение приемной комиссии _____

Председатель приемной комиссии _____

Члены приемной комиссии _____

Решение директора

Дата _____

Блок-схема предоставления муниципальной услуги «Обучение по программам дополнительного образования»

