

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 Управления культуры г. Таганрога от 03.10.2012 № 85 «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 сайтах Центральной городской публичной библиотеки имени А. П. Чехова (далее – ЦГПБ имени А. П. Чехова) по адресу: <http://www.taglib.ru>; <http://www.taglib-collection.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 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.

Электронный адрес сайта «Таганрогской книжной коллекции»: www.taglib-collection.ru.

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

Номера телефонов для справок:

8(8634) 340-321; 61-22-79 – отдел «Регистрации и учета»;

8(8634) 38-30-71 – отдел «Центр электронных ресурсов и библиографии».

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
Центр универсального обслуживания	(8634) 383-230	chital@taglib.ru
Центр краеведческой информации	(8634) 340-316	krai@taglib.ru, kraeved@taglib.ru

Центр электронных ресурсов и библиографии	8634) 38-30-71	elres@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;
- электронный адрес сайта «Таганрогской книжной коллекции»;
- 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;
- 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, размещенным на сайте ЦГПБ имени А. П. Чехова и сайте «Таганрогской книжной коллекции»;
- получение доступа 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.

Основания для отказа в предоставлении доступа к вышеупомянутым документам изложены в п. 2.7.

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 («Российская газета», № 7, 21.01.2009; «Собрание законодательства РФ», 26.01.2009, № 4, ст. 445; «Парламентская газета», № 4, 23-29.01.2009; <http://www.pravo.gov.ru>);

- Гражданский кодекс Российской Федерации («Российская газета», № 145, 05.07.2013; «Собрание законодательства РФ», 08.07.2013, № 27, ст. 3434; <http://www.pravo.gov.ru>);

- Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» («Собрание законодательства РФ», 02.01.1995, № 1, ст. 2; 08.07.2013, № 27, ст. 3477; «Российская газета», № 11-12, 17.01.1995; № 148, 10.07.2013; <http://www.pravo.gov.ru>);

- Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» («Собрание законодательства РФ», 02.01.1995, № 1, ст. 1; 18.07.2011, № 29, ст. 4291; «Российская газета», № 11-12, 17.01.1995; № 153, 15.07.2011; «Парламентская газета», № 34, 15-21.07.2011; <http://www.pravo.gov.ru>);

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» («Российская газета», № 165, 29.07.2006; № 148,

10.07.2013; «Собрание законодательства РФ», 31.07.2006, № 31 (1 ч.), ст. 3448; 08.07.2013, № 27, ст. 3479; «Парламентская газета», № 126-127, 03.08.2006; <http://www.pravo.gov.ru>);

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», № 168, 30.07.2010; № 148, 10.07.2013; № 166, 31.07.2013; «Собрание законодательства РФ», 08.07.2013, № 27, ст. 3477; 29.07.2013, № 30 (Часть I), ст. 4084; 02.08.2010, № 31, ст. 4179; <http://www.pravo.gov.ru>);

- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», № 95, 05.05.2006; № 145, 05.07.2013; «Собрание законодательства РФ», 08.05.2006, № 19, ст. 2060; 08.07.2013, № 27, ст. 3474; «Парламентская газета», № 70-71, 11.05.2006; <http://www.pravo.gov.ru>).

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

2.6.1. При личном обращении получателя муниципальной услуги для предоставления ее в помещениях структурных подразделений МБУК ЦБС 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.

2.6.2. 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>).

2.6.3. 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.

2.6.4. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не имеется.

2.7. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

Основаниями для 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>) или на сайте коллекции (<http://www.taglib-collection.ru>);

- 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. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами

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 помещениях структурных подразделений МБУК ЦБС максимальный срок ожидания в очереди на получение услуги не должен превышать 15 минут.

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 или сайте коллекции.

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.

Предоставление муниципальной услуги удаленным пользователям осуществляется на официальном сайте ЦГПБ имени А. П. Чехова и сайте коллекции. Сайты должны 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, сайта коллекции и возможность доступа к сети «Интернет».

Показателем качества муниципальной услуги является число обращений к электронным полнотекстовым документам ЦГПБ имени А.П. Чехова, «Таганрогской книжной коллекции» и оцифрованным изданиям других библиотек.

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

3.1. Основания для начала административной процедуры

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

3.2. Сведения о должностном лице, ответственном за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры

Ответственным за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры является заместитель директора МБУК ЦБС по информационным технологиям.

3.3. Содержание каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок его выполнения

Последовательность административных процедур, выполняемых при предоставлении муниципальной услуги, отражена в блок-схеме (приложение № 2). Предоставление муниципальной услуги пользователям включает в себя следующие административные процедуры:

3.3.1. Организация доступа к оцифрованным изданиям библиотек в структурных подразделениях МБУК ЦБС с помощью автоматизированных рабочих мест пользователей. Необходимые действия для получения услуги:

- регистрация в структурных подразделениях МБУК ЦБС для получения читательского билета;
- 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 Интернет;
- консультирование получателя услуги по поиску информации;
- организация просмотра оцифрованных изданий.

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

- оцифровку документов ЦГПБ имени А.П. Чехова и создание их электронных образов;
- верификацию электронных образов для организации полнотекстового поиска;
- размещение оцифрованных документов на сайте;
- обеспечение хранения и защита от несанкционированного доступа;
- каталогизацию оцифрованных краеведческих документов;
- предоставление удаленного доступа.

Необходимые действия для получения услуги:

- заполнение электронной формы регистрации получателя услуги на сайте ЦГПБ имени А. П. Чехова или сайте коллекции (приложение № 3);
- получение информации о полнотекстовых электронных документах из фондов ЦГПБ имени А. П. Чехова и оформление запроса получателем услуги на сайтах библиотеки по следующим адресам: <http://www.taglib.ru>; <http://www.taglib-collection.ru> - 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> - для доступа к электронным документам в краеведческом каталоге, где в соответствии с правилами заполнения полей осуществляется базовый, расширенный или профессиональный поиск;

- заполнение электронной формы поиска в электронных каталогах МБУК ЦБС г. Таганрога (приложение № 3) с соблюдением правил заполнения полей базового, расширенного или профессионального поиска, отсутствием грамматических ошибок, описок или ввод в поля для поиска символов, не применяемых для обозначения данных.

3.3.3. Электронная доставка документов из фондов МБУК ЦБС и библиотек Российской Федерации предоставляется в соответствии с заключенными договорами о сотрудничестве и обязательным соблюдением действующего законодательства Российской Федерации об авторском праве и смежных правах.

Необходимые действия для получения услуги:

- заполнение электронной формы регистрации получателя услуги на сайте ЦГПБ имени А. П. Чехова (приложение № 4);

- заполнение электронной формы заказа документов по электронной доставке на сайте ЦГПБ имени А. П. Чехова <http://www.taglib.ru/edd.html> с обязательным заполнением полей, отмеченных знаком «*» (приложение № 5);

- выполнение заказа получателя услуги из документного фонда МБУК ЦБС г. Таганрога осуществляется в течение 2-х дней;

- выполнение заказа получателя услуги из документного фонда других библиотек Российской Федерации осуществляется до 10-ти дней;

- документы из фонда МБУК ЦБС высылаются получателю услуги на указанный электронный адрес;

- организация просмотра оцифрованных изданий из документных фондов библиотек Российской Федерации в структурных подразделениях МБУК ЦБС на автоматизированных рабочих местах для пользователей.

3.4. Критерии принятия решений

Критерием принятия решения является наличие (отсутствие) запроса пользователя в устной или письменной форме.

3.5. Результат административной процедуры и порядок передачи результата, который может совпадать с основанием для начала выполнения следующей административной процедуры

Результатом административной процедуры является получение доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе из фонда редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

3.6. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры, в том числе в электронной форме, содержащий указание на формат обязательного отображения административной процедуры

Фиксирование результата выполнения административной процедуры производится в автоматизированном режиме на сайте ЦГПБ имени А. П. Чехова, сайте коллекции и в формах статистического учета структурных подразделений МБУК ЦБС.

4. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

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

Текущий контроль осуществляется директором МБУК ЦБС, а также лицом, исполняющим его обязанности, постоянно.

Текущий контроль осуществляется путем проведения указанными лицами проверок соблюдения и исполнения должностным лицом, ответственным за выполнение

административных действий, положений настоящего административного регламента, положений нормативных правовых актов.

Управление культуры г. Таганрога осуществляет внешний контроль 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.

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

Плановая 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 при выявлении нарушений по предоставлению муниципальной услуги или по конкретному обращению получателей услуги.

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

Должностные лица, осуществляющие действия, определенные административными процедурами в настоящем административном регламенте, несут персональную ответственность за соблюдение сроков, порядка проведения, полноту и качество выполнения услуг.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей виновные лица привлекаются к дисциплинарной и (или) административной ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется путем получения письменной, устной или в электронном виде полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и возможности досудебного рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения муниципальной услуги.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего

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:

5.1.1. Нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

5.1.2. Нарушение срока предоставления муниципальной услуги.

5.1.3. Требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги.

5.1.4. Отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено для предоставления муниципальной услуги, у заявителя.

5.1.5. Отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены муниципальными правовыми актами.

5.1.6. Затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными муниципальными правовыми актами.

5.1.7. 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. Уполномоченный на рассмотрение жалобы, вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

Приложение № 1 к Административному регламенту 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»

СПИСОК		
структурных подразделений МБУК ЦБС, 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:		
Центр универсального обслуживания	(8634) 383-230 E-mail: chital@taglib.ru	347900 ул. Петровская,96
Центр электронных ресурсов и библиографии	(8634) 383-071 E-mail: elres@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
Центр оцифровки документов	(8634) 613-027 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
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.Л.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	(8634)33-33-13	347973

– филиал № 10	E-mail: f10@taglib.ru	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 М. 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

Приложение № 3 к Административному регламенту 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»

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	<input type="text"/> Аналитика Биографии Библиографическое издание Диссертация/автореферат <input type="button" value="v"/>		
<input type="button" value="Искать"/>		<input type="button" value="Очистить"/>		
Помощь	Объем БД	Список выдачи	Контроль выполнения заказов	Выход

Приложение № 4 к Административному регламенту 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»


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

<http://www.taglib.ru>

[Главная](#) → **Регистрация**

Поля, отмеченные *, обязательны для заполнения!

Логин* <small>(заполняется только латинскими буквами)</small>	<input type="text"/>
Фамилия*	<input type="text"/>
Имя*	<input type="text"/>
Отчество*	<input type="text"/>
Название организации или учреждения* <small>(для представителей юридических лиц)</small>	<input type="text"/>
Год рождения*	<input type="text"/>
Пол*	Муж ▾
Страна*	Россия ▾
Профессия*	<input type="text"/>
Образование*	Высшее ▾
E-mail*	<input type="text"/>
Пароль*	<input type="password"/>
Подтверждение пароля*	<input type="password"/>
№ читательского билета	<input type="text"/>
Введите код с картинки*	<input type="text"/>


← [Обновить](#)

<http://www.taglib-collection.ru>

Регистрация пользователя

Регистрация пользователя

* Обязательное поле

Имя *	<input type="text"/>
Логин *	<input type="text"/>
Пароль *	<input type="password"/>
Повтор пароля *	<input type="password"/>
Адрес электронной	<input type="text"/>
Подтверждение адреса	<input type="text"/>

или

Приложение № 5 к Административному регламенту 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»

Форма заказа документа по электронной доставке

с обязательным заполнением полей, отмеченных знаком «*»

Тип запроса	<input type="text" value="Страницы из книги"/>
Автор	<input type="text"/>
Название книги/журнала/газеты	<input type="text"/>
Том/Номер журнала	<input type="text"/>
Год издания	<input type="text"/>
Номера страниц	<input type="text"/>
Название статьи	<input type="text"/>
Месяц издания	<input type="text"/>
Ваша Фамилия *	<input type="text"/>
Ваше имя *	<input type="text"/>

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.

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

Номера телефонов для справок:

8(8634) 340-321; 61-22-79 – отдел «Регистрации и учета»;

8(8634) 38-30-71 – отдел «Центр электронных ресурсов и библиографии».

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
Центр универсального обслуживания	(8634) 383-230	chital@taglib.ru
Центр краеведческой информации	(8634) 340-316	krai@taglib.ru , kraeved@taglib.ru
Центр электронных ресурсов и библиографии	8634) 38-30-71	elres@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 том числе 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 том числе 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, или отказ в получении информации, в соответствии с основаниями, изложенными в п. 2.7.

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.

Срок предоставления информации составляет 5 - 15 мин.

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги

Нормативными актами являются:

- Конституция Российской Федерации («Российская газета», № 7, 21.01.2009; «Собрание законодательства РФ», 26.01.2009, № 4, ст. 445; «Парламентская газета», № 4, 23-29.01.2009; <http://www.pravo.gov.ru>);

- Гражданский кодекс Российской Федерации («Российская газета», № 145, 05.07.2013; «Собрание законодательства РФ», 08.07.2013, № 27, ст. 3434, <http://www.pravo.gov.ru>);

- Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» («Собрание законодательства РФ», 02.01.1995, № 1, ст. 2; 08.07.2013, № 27, ст. 3477; «Российская газета», № 11-12, 17.01.1995; № 148, 10.07.2013; <http://www.pravo.gov.ru>);

- Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» («Собрание законодательства РФ», 02.01.1995, № 1, ст. 1; 18.07.2011, № 29, ст. 4291; «Российская газета», № 11-12, 17.01.1995; № 153, 15.07.2011; «Парламентская газета», № 34, 15-21.07.2011; <http://www.pravo.gov.ru>);

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» («Российская газета», № 165, 29.07.2006; № 148, 10.07.2013; «Собрание законодательства РФ», 31.07.2006, № 31 (1 ч.), ст. 3448; 08.07.2013, № 27, ст. 3479; «Парламентская газета», № 126-127, 03.08.2006; <http://www.pravo.gov.ru>);

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», № 168, 30.07.2010; № 148, 10.07.2013; № 166, 31.07.2013; «Собрание законодательства РФ», 08.07.2013, № 27, ст. 3477; 29.07.2013, № 30 (часть I), ст. 4084; 02.08.2010, № 31, ст. 4179; <http://www.pravo.gov.ru>);

- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», № 95, 05.05.2006; № 145, 05.07.2013; «Собрание законодательства РФ», 08.05.2006, № 19, ст. 2060; 08.07.2013, № 27, ст. 3474; «Парламентская газета», № 70-71, 11.05.2006; <http://www.pravo.gov.ru>).

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

2.6.1. 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>).

2.6.2. 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.

2.6.3. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не имеется.

2.7. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

Основаниями для 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. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами»

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. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

3.1. Основания для начала административной процедуры

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

3.2. Сведения о должностном лице, ответственном за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры

Ответственным за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры является заместитель директора МБУК ЦБС по информационным технологиям.

3.3. Содержание каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок его выполнения

Последовательность административных процедур, выполняемых при предоставлении муниципальной услуги, отражена в блок-схеме административных процедур электронной муниципальной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки (приложение № 1), в блок-схеме библиографического поиска в электронных каталогах библиотеки (приложение № 2). Предоставление муниципальной услуги пользователям включает в себя следующие административные процедуры:

- 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, описок при заполнении полей электронной формы поиска в электронном каталоге или ввод в поля для заполнения символов, не применяемых для обозначения данных.

3.4. Критерии принятия решений

Критерием принятия решения является наличие (отсутствие) запроса пользователя в устной или письменной форме.

3.5. Результат административной процедуры и порядок передачи результата, который может совпадать с основанием для начала выполнения следующей административной процедуры

Результатом административной процедуры является предоставление библиографической информации об изданиях, хранящихся в фондах муниципальных библиотек города Таганрога.

3.6. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры, в том числе в электронной форме, содержащий указание на формат обязательного отображения административной процедуры

Фиксирование результата выполнения административной процедуры производится в автоматизированном режиме на сайте ЦГПБ имени А. П. Чехова.

4. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и

иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений

Текущий контроль осуществляется директором МБУК ЦБС, а также лицом, исполняющим его обязанности, постоянно.

Текущий контроль осуществляется путем проведения указанными лицами проверок соблюдения и исполнения должностным лицом, ответственным за выполнение административных действий, положений настоящего административного регламента, положений нормативных правовых актов.

Управление культуры г. Таганрога осуществляет внешний контроль 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.

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

Плановая 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 при выявлении нарушений по предоставлению муниципальной услуги или по конкретному обращению получателей услуги.

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

Должностные лица, осуществляющие действия, определенные административными процедурами в настоящем административном регламенте, несут персональную ответственность за соблюдение сроков, порядка проведения, полноту и качество выполнения услуг.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей виновные лица привлекаются к дисциплинарной и (или) административной ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется путем получения письменной, устной или в электронном виде полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и возможности досудебного рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения муниципальной услуги.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего

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:

5.1.1. Нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

5.1.2. Нарушение срока предоставления муниципальной услуги.

5.1.3. Требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги.

5.1.4. Отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено для предоставления муниципальной услуги, у заявителя.

5.1.5. Отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены муниципальными правовыми актами.

5.1.6. Затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными муниципальными правовыми актами.

5.1.7. 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.

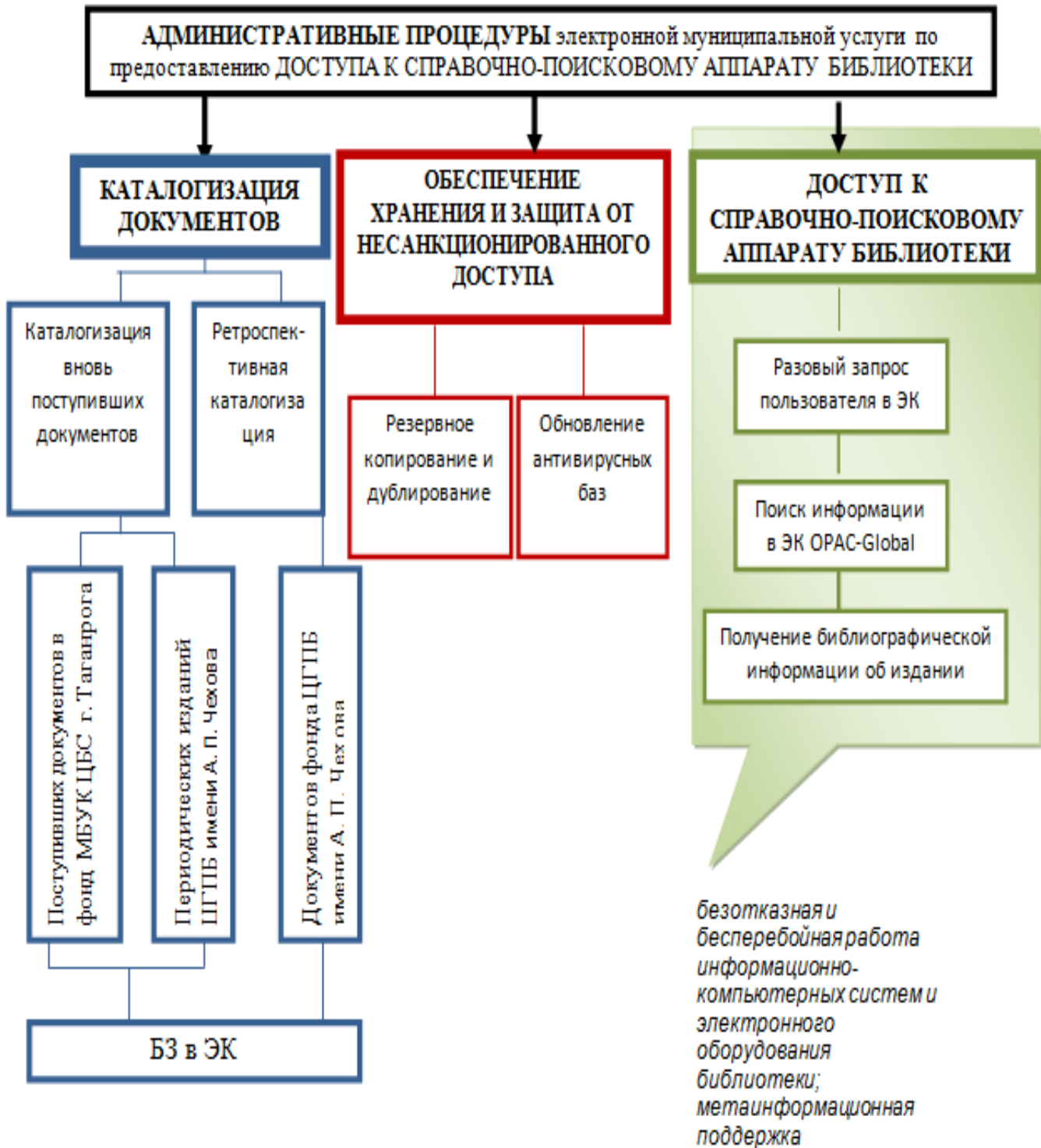
5.2.7. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.2.8. Уполномоченный на рассмотрение жалобы, вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

Блок-схема административных процедур муниципальной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных



Пояснения:

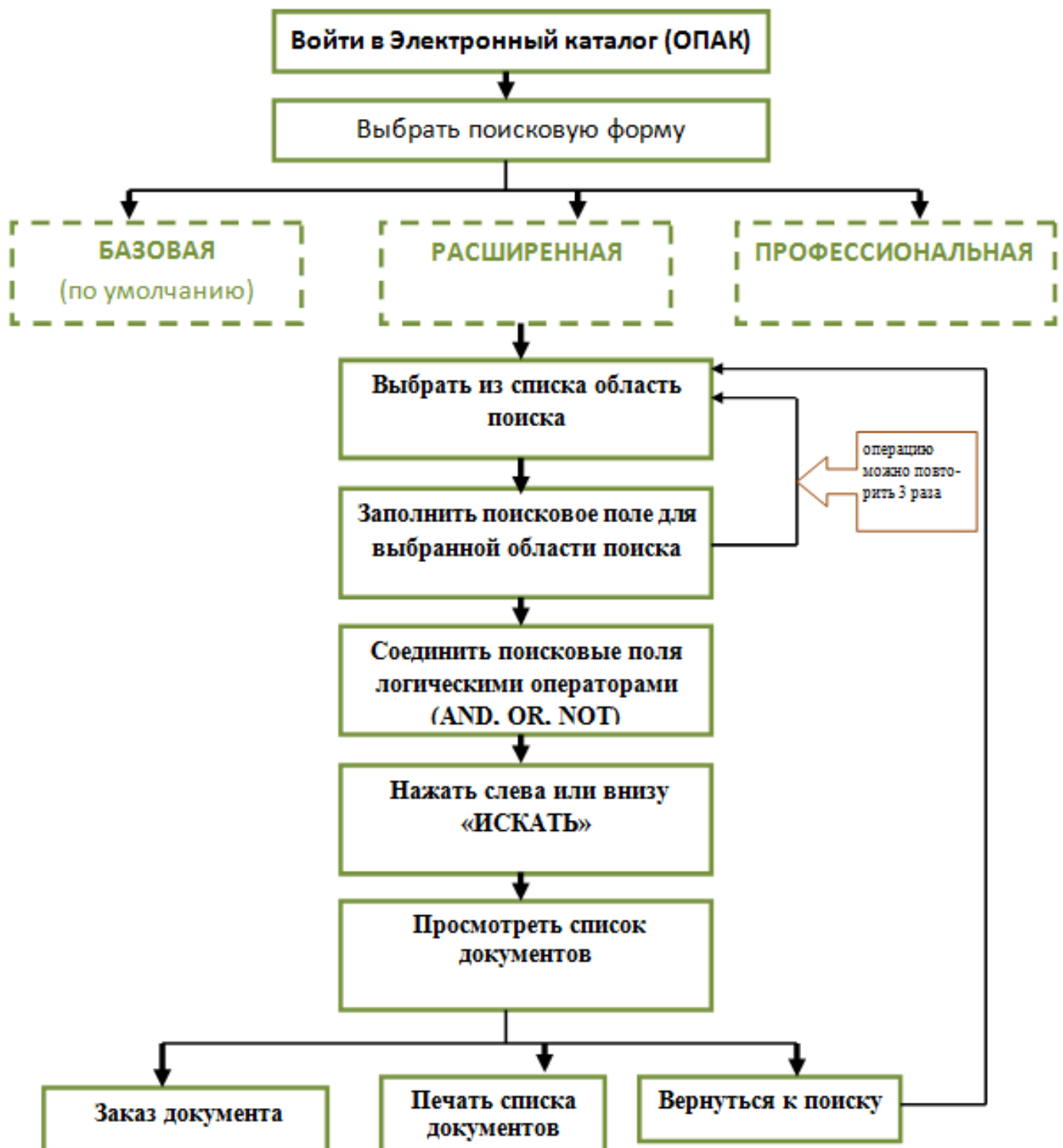
БЗ – библиографическая запись

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	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	<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="v"/>		
	<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: tagteatr@mail.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.chehovsky.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 предоставления муниципальной услуги является информирование о времени и месте театральных представлений и гастрольных мероприятий театра, анонсирование данных мероприятий или отказ в получении информации в соответствии с основаниями, изложенными в п.2.7.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

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

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

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги

Нормативными актами являются:

- Конституция Российской Федерации («Российская газета», № 7, 21.01.2009; «Собрание законодательства РФ», 26.01.2009, № 4, ст. 445; «Парламентская газета», № 4, 23-29.01.2009; <http://www.pravo.gov.ru>);

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» («Российская газета», № 165, 29.07.2006; № 148, 10.07.2013; «Собрание законодательства РФ», 31.07.2006, № 31 (1 ч.), ст. 3448; 08.07.2013, № 27, ст. 3479; «Парламентская газета», № 126-127, 03.08.2006; <http://www.pravo.gov.ru>);

- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», № 95, 05.05.2006; № 145, 05.07.2013; «Собрание законодательства РФ», 08.05.2006, № 19, ст. 2060; 08.07.2013, № 27, ст. 3474; «Парламентская газета», № 70-71, 11.05.2006; <http://www.pravo.gov.ru>);

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных муниципальных услуг» («Российская газета», № 168, 30.07.2010; № 148, 10.07.2013; № 166, 31.07.2013; «Собрание законодательства РФ», 08.07.2013, № 27, ст. 3477; 29.07.2013, № 30 (часть 1), ст. 4084; 02.08.2010, № 31, ст. 4179; <http://www.pravo.gov.ru>);

- Постановление Правительства Российской Федерации от 25.03.1999 № 329 «О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации» («Собрание законодательства РФ», 29.03.1999, № 13, ст. 1615; «Собрание законодательства РФ», 30.12.2002, № 52 (2 ч.), ст. 5225, «Российская газета», № 9, 18.01.2003; «Собрание законодательства РФ», 27.12.2010, № 52 (ч. 1), ст. 7104, «Российская газета», № 295, 29.12.2010; Официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 05.07.2013, «Собрание законодательства РФ», 08.07.2013, № 27, ст. 3617);

- Областной закон Ростовской области от 22.10.2004 № 177-ЗС «О культуре» («Наше время» № 266-269, 03.11.2004; № 537, 25.09.2012).

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

2.6.1. Основанием для предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя (в устной или письменной форме).

2.6.2. 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.

2.6.3. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не имеется.

2.7. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- текст электронного обращения не поддается прочтению;
- запрашиваемая информация не связана с деятельностью данного учреждения по оказанию муниципальной услуги;

- несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги.

2.8. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами

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 муниципального бюджетного учреждения культуры «Таганрогский ордена «Знак Почета» театр им. А.П. Чехова».

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

3.1. Основания для начала административной процедуры

Основанием для начала административной процедуры предоставления муниципальной услуги является поступившее обращение получателя услуги (в устной или письменной форме).

3.2. Сведения о должностном лице, ответственном за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры

Административные процедуры осуществляет персонал в соответствии со штатным расписанием. Ответственный за оказание муниципальной услуги – директор учреждения.

3.3. Содержание каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок его выполнения

Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, гастрольных мероприятий театра и анонсы с использованием всех форм информирования включают в себя следующие административные процедуры (приложение):

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

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

3.4. Критерии принятия решений

Критерием принятия решения является наличие (отсутствие) запроса пользователя в устной или письменной форме.

3.5. Результат административной процедуры и порядок передачи результата, который может совпадать с основанием для начала выполнения следующей административной процедуры

Результатом административной процедуры является информирование о времени и месте театральных представлений и гастрольных мероприятий театра, анонсирование данных мероприятий.

4. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

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

Текущий контроль осуществляется директором муниципального бюджетного учреждения культуры «Таганрогский ордена «Знак Почета» театр им. А.П. Чехова», а также лицом, исполняющим его обязанности, постоянно.

Текущий контроль осуществляется путем проведения указанными лицами проверок соблюдения и исполнения должностным лицом, ответственным за выполнение

административных действий, положений настоящего административного регламента, положений нормативных правовых актов.

Управление культуры г. Таганрога осуществляет внешний контроль 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.

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

Плановая 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 при выявлении нарушений по предоставлению муниципальной услуги или по конкретному обращению получателей услуги.

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

Должностные лица, осуществляющие действия, определенные административными процедурами в настоящем административном регламенте, несут персональную ответственность за соблюдение порядка проведения, полноту и качество выполнения услуг.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей виновные лица привлекаются к дисциплинарной и (или) административной ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется путем получения письменной, устной или в электронном виде полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и возможности досудебного рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения муниципальной услуги.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования заявителем решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица 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:

5.1.1. Требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги.

5.1.2. Отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены муниципальными правовыми актами.

5.1.3. Затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными муниципальными правовыми актами.

5.1.4. 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.

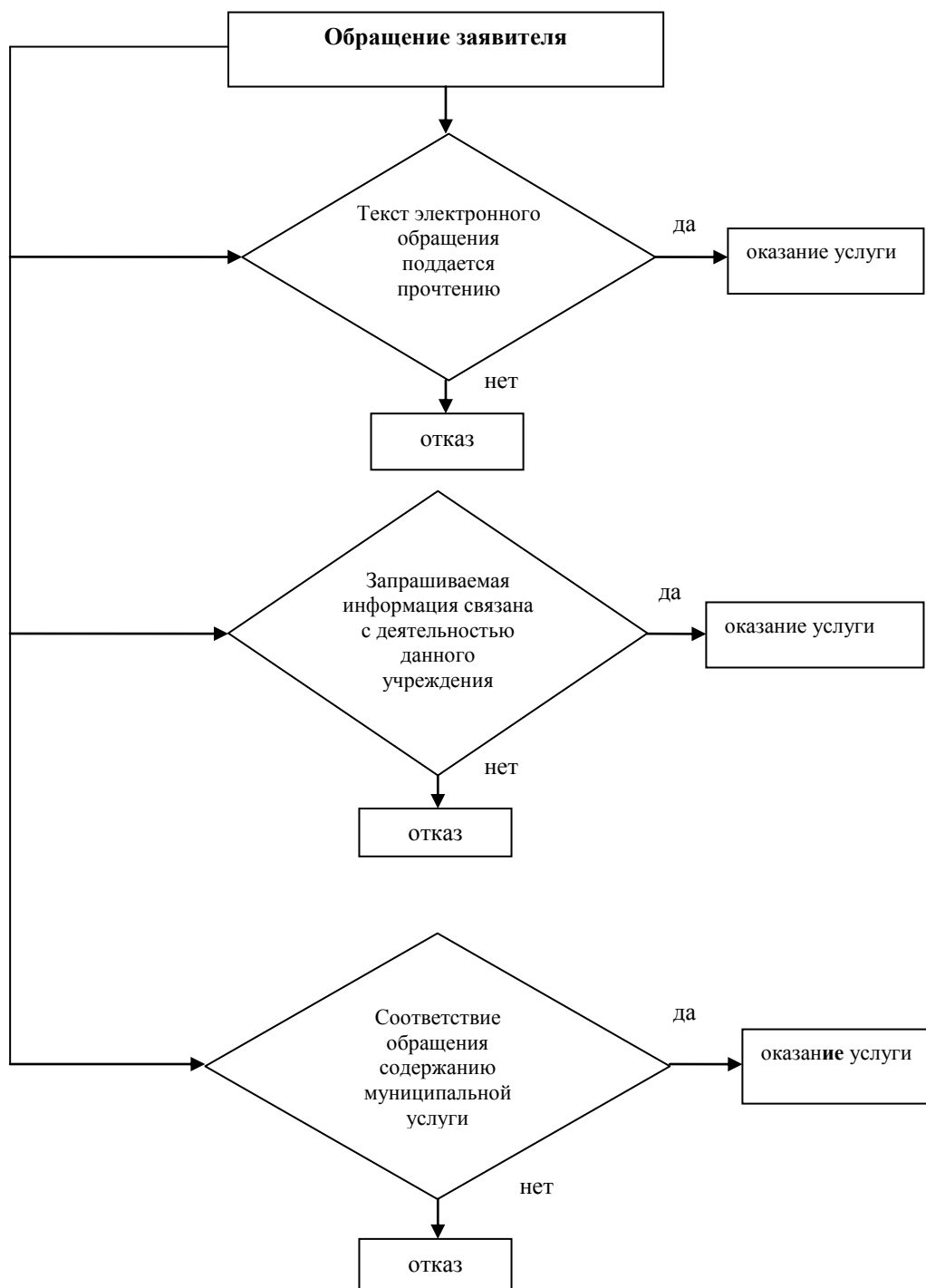
5.2.8. Уполномоченный на рассмотрение жалобы, вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

Приложение к Административному регламенту по оказанию муниципальной услуги
"Предоставление информации о времени и месте театральных представлений и гастрольных мероприятий театра"

**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 муниципальной услуги. 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 имени П.И. Чайковского»; муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детская школа искусств»; муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детская музыкальная школа имени А.Г. Абузарова»;

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

Родители (законные представители) выступают 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 имени П.И. Чайковского»: 347922, г. Таганрог, пер. Украинский, 8, тел. 39-43-26, 39-40-61, *dmshtchaikow@bk.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 имени А.Г. Абузарова»: 347924, г. Таганрог, ул. Толбухина, 3, тел. 60-32-44, тел/факс 60-34-82, *musschool3@mail.ru*;

- муниципальное автономное 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, *tdhsh.blonsckoi@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.

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 автономным образовательным учреждением дополнительного образования детей «Таганрогская детская художественная школа имени С.И. Блонской»;

- муниципальным бюджетным образовательным учреждением дополнительного образования детей «Детская музыкальная школа имени А.Г. Абузарова»;

- 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 детям в соответствующих лицензированных муниципальных образовательных учреждениях дополнительного образования детей города Таганрога, подтверждаемое свидетельством об окончании обучения в муниципальном образовательном учреждении дополнительного образования детей, или отказ в получении дополнительного образования, в соответствии с основаниями, изложенными в п. 2.7.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

В муниципальном бюджетном образовательном учреждении дополнительного образования детей «Таганрогская детская музыкальная школа имени П.И. Чайковского», муниципальном бюджетном образовательном учреждении дополнительного образования детей «Детская музыкальная школа имени А.Г. Абузарова», муниципальном бюджетном образовательном учреждении дополнительного образования детей «Детская школа искусств» учебный год начинается 1 сентября и заканчивается 31 мая. В муниципальном автономном образовательном учреждении дополнительного образования детей «Таганрогская детская художественная школа имени С.И. Блонской» учебный год начинается 1 сентября и заканчивается 30 июня. Учебный год делится на полугодия. Осенние, зимние, весенние и летние каникулы проводятся в сроки, установленные графиком учебного процесса учреждения. Обучение производится в две смены: утреннюю и вечернюю.

График работы учреждений, оказывающих муниципальную услугу: ежедневно с 8.00 до 20.00 часов.

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 («Российская газета», № 7, 21.01.2009; «Собрание законодательства РФ», 26.01.2009, № 4, ст. 445; «Парламентская газета», № 4, 23-29.01.2009; <http://www.pravo.gov.ru>);

- Гражданский кодекс Российской Федерации («Российская газета», № 145, 05.07.2013; «Собрание законодательства РФ», 08.07.2013, № 27, ст. 3434, <http://www.pravo.gov.ru>);

- Закон Российской Федерации от 10.07.1992 № 3266-1 «Об образовании» («Российская газета», № 303, 31.12.2012; «Собрание законодательства РФ», 31.12.2012, № 53 (ч. 1); ст. 7598; <http://www.pravo.gov.ru>);

- Федеральный закон Российской Федерации от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях» («Российская газета», № 148, 10.07.2013; «Собрание законодательства РФ», 08.07.2013, № 27, ст. 3477; <http://www.pravo.gov.ru>);

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», № 168, 30.07.2010,

№ 148, 10.07.2013, № 166, 31.07.2013; «Собрание законодательства РФ», 08.07.2013, № 27, ст. 3477, 29.07.2013, № 30 (часть 1), ст. 4084, 02.08.2010, № 31, ст. 4179; <http://www.pravo.gov.ru>;

- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», № 95, 05.05.2006, № 145, 05.07.2013; «Собрание законодательства РФ», 08.05.2006, № 19, ст. 2060, 08.07.2013, № 27, ст. 3474; «Парламентская газета», № 70-71, 11.05.2006; <http://www.pravo.gov.ru>);

- Федеральный закон от 03.11.2006 № 174-ФЗ «Об автономных учреждениях» («Российская газета», № 250, 08.11.2006; «Собрание законодательства РФ», 06.11.2006, № 45, ст. 4626; «Парламентская газета», № 185-186, 09.11.2006; <http://www.pravo.gov.ru>);

- 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» («Российская газета», № 106, 03.06.2003);

- постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме» («Собрание законодательства РФ», 07.05.2012, № 19, ст. 2415);

- приказ Минобрнауки России от 26.06.2012 № 504 «Об утверждении типового положения об образовательном учреждении дополнительного образования детей» («Российская газета», № 186, 15.08.2012; «Собрание законодательства РФ», № 39 24.09.2012);

- 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»

(<http://rostobr.ru/documents/orders/index.php/Приказы%20минобразования%20РО/2010г.>);

- Областной закон Ростовской области от 22.10.2004 № 184-ЗС «Об образовании в Ростовской области» («Наше время» № 270, 04.11.2004; № 366-370, 10.07.2012).

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

2.6.1. Для получения муниципальной услуги необходимы следующие документы:

- заявление родителей (законных представителей) детей;

- копия свидетельства о рождении ребенка;

- копия документа, удостоверяющего личность подающего заявление родителя (законного представителя) ребенка;

- медицинские документы, подтверждающие возможность детей осваивать образовательные программы;

Заявление на предоставление муниципальной услуги может быть подано в ходе личного приема, посредством почты, в т.ч. электронной (форма заявления для муниципального бюджетного образовательного учреждения дополнительного образования детей «Таганрогская детская музыкальная школа имени П.И. Чайковского», муниципального бюджетного образовательного учреждения дополнительного образования детей «Детская музыкальная школа им. А.Г. Абузарова», муниципального бюджетного образовательного учреждения дополнительного образования детей «Детская школа искусств» приведена в приложении № 1 к настоящему регламенту, для муниципального автономного образовательного учреждения дополнительного образования детей «Таганрогская детская художественная школа имени С.И. Блонской» - в приложении № 3 к настоящему регламенту).

2.6.2. 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.

2.6.3. 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.

2.6.4. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не имеется.

2.7. Перечень оснований для 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 процедуры отбора детей, направленной на выявление их творческих способностей;

- состояние здоровья ребенка, которое не соответствует требованиям, предъявляемым для занятий в соответствующих группах дополнительного образования, подтверждаемое медицинскими документами о состоянии здоровья ребенка;

- отсутствие свободных мест в учреждении;

- нарушение учащимися учебной дисциплины, учебного плана, своих учебных обязанностей, правил внутреннего распорядка муниципального учреждения дополнительного образования детей;

- на основании личного письменного заявления родителей (законных представителей) об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

2.8. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

Муниципальная услуга предоставляется на безвозмездной основе.

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

2.9.1. Запрос о предоставлении муниципальной услуги подается после объявления о наборе детей на обучение на новый учебный год: с 15 апреля до 20 мая текущего года. При необходимости набор может продлеваться до 15 сентября. На основании заявления ребенок вносится в график процедуры отбора детей, направленной на выявление их творческих способностей.

2.9.2. Максимальный срок ожидания заявителя при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги в учреждении не должен превышать 15 минут.

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

2.10.1. 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 в день обращения заявителя.

2.10.2. При поступлении в учреждение обращения заявителя по электронной почте с указанием адреса электронной почты и/или почтового адреса пользователя, должностное лицо, определенное руководителем учреждения, распечатывает обращение и регистрирует в книге учета заявлений в день поступления обращения.

2.11. 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.

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 противопожарной и антитеррористической безопасности.

В каждом учреждении должны размещаться отдельные санитарные узлы для мальчиков и девочек, оборудованные кабинками. 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.

2.12. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

Показатели доступности и качества оказания муниципальной услуги:

- обеспечение возможности направления запроса или заявления в электронном виде;
- возможно получение информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий;

- отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на действия (бездействие) должностных лиц муниципального образовательного учреждения дополнительного образования детей.

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

3.1. Основания для начала административной процедуры

Основанием для начала административной процедуры предоставления муниципальной услуги является поступившее заявление получателя услуги в письменной форме.

3.2. Сведения о должностном лице, ответственном за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры

Административные процедуры осуществляет персонал в соответствии со штатным расписанием, соответствующим типу и виду учреждения. Ответственный за оказание муниципальной услуги – директор учреждения.

3.3. Содержание каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок его выполнения

3.3.1. 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 о допуске к процедуре отбора детей, направленной на выявление их творческих способностей или отказ в предоставлении муниципальной услуги;
- проведение процедуры отбора детей, направленной на выявление их творческих способностей;
- обеспечение условий деятельности муниципального образовательного учреждения дополнительного образования детей;
- итоговая аттестация получателя муниципальной услуги и выдача свидетельства об окончании обучения в муниципальном образовательном учреждении дополнительного образования детей или отказ.

3.3.2. 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 о предоставлении муниципальной услуги 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 в день обращения заявителя.

При поступлении в учреждение обращения заявителя по электронной почте с указанием адреса электронной почты и/или почтового адреса пользователя, должностное лицо, определенное руководителем учреждения, распечатывает обращение и регистрирует в книге учета заявлений в день поступления обращения.

3.3.3. Должностное лицо, определенное руководителем учреждения, рассматривает документы в течение трех дней с момента регистрации и принимает решения о допуске к процедуре отбора детей, направленной на выявление их творческих способностей, или отказе в предоставлении муниципальной услуги.

В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги в соответствии с п. 2.7. настоящего регламента принимается решение о допуске к процедуре отбора детей, направленной на выявление их творческих способностей. Информация отражается в протоколе приемной комиссии и доводится до сведения родителей (законных представителей) в пятидневный срок в виде графика проведения процедуры отбора детей, направленной на выявление их творческих способностей, на информационном стенде и сайте учреждения.

В случае наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги в соответствии с п. 2.7. настоящего регламента должностное лицо принимает решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги. Это решение отражается в протоколе приемной комиссии учреждения и доводится до сведения родителей (законных представителей) в пятидневный срок.

3.3.4. Проведение процедуры отбора детей, направленной на выявление их творческих способностей, осуществляется специалистами-преподавателями, уполномоченными руководителем учреждения (членами приемной комиссии).

При проведении процедуры отбора детей проводится проверка способностей поступающего в данной области искусства, которые проводятся ежегодно в период с 20 мая по 10 июня, при необходимости с 26 августа по 1 сентября текущего года.

При проведении процедуры отбора в свободной форме проверяются музыкальные, художественные и физические задатки ребенка, общий уровень его развития (приложение № 2, № 4 к административному регламенту).

Критерием принятия решения о зачислении или отказе в зачислении ребенка на обучение является результат прохождения процедуры отбора детей.

Результаты процедуры отбора детей, направленной на выявление их творческих способностей, доводятся до получателя услуги после подписания членами и председателем приемной комиссией протокола процедуры отбора в период с 10 по 20 июня, при необходимости в период с 26 августа по 1 сентября текущего года.

Результатом данной административной процедуры является решение о зачислении или отказе в зачислении ребенка на получение муниципальной услуги. Зачисление в учреждение производится приказом руководителя учреждения на основании представленных документов и результатов отбора. Информация о зачислении в муниципальное образовательное учреждение размещается на информационном стенде и сайте учреждения.

3.3.5. Обеспечение условий деятельности муниципального образовательного учреждения 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;
- наличие обучающих программ в соответствии с федеральными государственными требованиями, учебно-типовыми планами и учебными планами, утвержденными руководителем учреждения.

Режим учебно-воспитательного процесса (расписание занятий) должен соответствовать санитарно-эпидемиологическим требованиям.

Норма наполняемости учебных групп определяется согласно федеральным государственным требованиям к учебным планам по различным видам искусств.

Для более успешной самореализации личности возможна организация участия учащихся в конкурсных мероприятиях, концертах и т.п.

Уровень и качество преподавания должны давать возможность продолжения образования по выбранному направлению.

Сроки предоставления муниципальной услуги устанавливаются в соответствии с уставом, учебными планами, утвержденными руководителем учреждения, и составляют сроки обучения от 1 года до 9 лет в зависимости от сроков реализации программ.

В случае нарушения учащимися в период обучения учебной дисциплины, правил внутреннего распорядка муниципального образовательного учреждения, невыполнения учебного плана и своих учебных обязанностей, должностное лицо, уполномоченное руководителем учреждения, принимает решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги. Решение оформляется приказом руководителя учреждения доводится до сведения родителей (законных представителей) в пятидневный срок.

При успешном выполнении учебного плана, утвержденного руководителем учреждения, учащиеся допускаются к итоговой аттестации, что отражается в приказе руководителя учреждения.

3.3.6. При успешном выполнении учебного плана, утвержденного руководителем учреждения, учащиеся допускаются к итоговой аттестации.

Для проведения процедуры итоговой аттестации приказом руководителя учреждения утверждается аттестационная комиссия, в состав которой входят члены педагогического коллектива. Процедура итоговой аттестации проводится согласно учебному плану и графику учебного процесса.

Учащийся, успешно прошедший итоговую аттестацию, получает свидетельство об окончании обучения в муниципальном образовательном учреждении.

Учащийся, не прошедший итоговую аттестацию, получает справку об обучении в муниципальном образовательном учреждении дополнительного образования детей.

4. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

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

Текущий контроль осуществляется директором муниципального учреждения дополнительного образования детей, а также лицом, исполняющим его обязанности, постоянно.

Текущий контроль осуществляется путем проведения указанными лицами проверок соблюдения и исполнения должностным лицом, ответственным за выполнение административных действий, положений настоящего административного регламента, положений нормативных правовых актов.

Управление культуры г. Таганрога осуществляет внешний контроль 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.

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

Плановая 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 при выявлении нарушений по предоставлению муниципальной услуги или по конкретному обращению получателей услуги.

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

Должностные лица, осуществляющие действия, определенные административными процедурами в настоящем административном регламенте, несут персональную ответственность за соблюдение сроков, порядка проведения, полноту и качество выполнения услуг.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей виновные лица привлекаются к дисциплинарной и (или) административной ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется путем получения письменной, устной или в электронном виде полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и возможности досудебного рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения муниципальной услуги.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего

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:

5.1.1. Нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

5.1.2. Нарушение срока предоставления муниципальной услуги.

5.1.3. Требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги.

5.1.4. Отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено для предоставления муниципальной услуги, у заявителя.

5.1.5. Отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены муниципальными правовыми актами.

5.1.6. Затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными муниципальными правовыми актами.

5.1.7. 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. Уполномоченный на рассмотрение жалобы, вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

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

Форма заявления на предоставление муниципальной услуги «Обучение по программам дополнительного образования» в муниципальных бюджетных образовательных учреждениях дополнительного образования детей «Таганрогская детская музыкальная школа имени П.И. Чайковского», «Детская музыкальная школа имени А.Г. Абузарова», «Детская школа искусств»

Директору муниципального бюджетного
образовательного учреждения
дополнительного образования детей

(название учреждения)

(Ф.И.О. руководителя)

Заявление.

Прошу принять в число обучающихся по *дополнительной образовательной программе в области искусства/дополнительной предпрофессиональной образовательной программе в области искусства* (нужное подчеркнуть) по классу _____ моего ребенка (сына, дочь).

Фамилия, имя, отчество (ребенка) _____

Дата рождения (число, месяц, год), место рождения, сведения о гражданстве _____

Домашний адрес (фактического проживания) _____

В какой общеобразовательной школе обучается _____

Класс _____

Сведения о родителях (законных представителях)

Отец: фамилия, имя, отчество (полностью), сведения о гражданстве _____

телефон _____

Мать: фамилия, имя, отчество (полностью), сведения о гражданстве _____

телефон _____

С Уставом учреждения, лицензией на право ведения образовательной деятельности, условиями обучения в учреждении, правилами внутреннего распорядка обучающихся ознакомлен(а) и согласен(а).

Я _____

ФИО, паспортные данные родителя (законного представителя)

даю согласие на процедуру отбора поступающих в целях обучения *по дополнительной образовательной программе в области искусства/дополнительной предпрофессиональной образовательной программе в области искусства* (нужное подчеркнуть).

Не возражаю против сбора и обработки персональных данных (сведений) обо мне и моем ребенке и нашей семье в целом, содержащих информацию, необходимую для осуществления уставной деятельности учреждения, а также для защиты жизни и здоровья моего ребенка, либо жизни и здоровья других лиц.

Обработка персональных данных может осуществляться в части обеспечения соблюдения законов и иных нормативных правовых актов, с целью содействия в обучении и воспитании моего ребенка, обеспечении его безопасности и сохранности имущества.

Обработка персональных данных может осуществляться в документальной и электронной форме в период обучения в учреждении или до отзыва мною данного заявления в письменной форме.

Дата

Подпись заявителя

Приложение № 2
к административному регламенту
по оказанию муниципальной
услуги «Обучение по программам
дополнительного образования»

Результат приемного экзамена (музыкальные, художественные и физические задатки ребенка, общий уровень его развития) в муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Таганрогская детская музыкальная школа имени П.И. Чайковского», «Детская музыкальная школа имени А.Г. Абузарова», «Детская школа искусств»

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»

Форма заявления на предоставление муниципальной услуги «Обучение по программам дополнительного образования» в муниципальном автономном образовательном учреждении дополнительного образования детей «Таганрогская детская художественная школа имени С.И. Блонской»

Директору муниципального автономного
образовательного учреждения
дополнительного образования детей
«Таганрогская детская художественная школа имени С.И. Блонской»

_____ Ф.И.О. руководителя

Заявление.

Прошу принять в число обучающихся *по дополнительной образовательной программе в области искусства/дополнительной предпрофессиональной образовательной программе в области искусства* (нужное подчеркнуть) моего ребенка (сына, дочь).

Фамилия, имя, отчество (ребенка) _____

Дата рождения (число, месяц, год), место рождения, сведения о гражданстве _____

Домашний адрес (фактического проживания) _____

В какой общеобразовательной школе обучается _____

Класс _____

Сведения о родителях (законных представителях)

Отец: фамилия, имя, отчество (полностью), сведения о гражданстве _____

телефон _____

Мать: фамилия, имя, отчество (полностью), сведения о гражданстве _____

телефон _____

С Уставом учреждения, лицензией на право ведения образовательной деятельности, условиями обучения в учреждении, правилами внутреннего распорядка обучающихся ознакомлен(а) и согласен(а).

Я _____

ФИО, паспортные данные родителя (законного представителя)

даю согласие на процедуру отбора поступающих в целях обучения *по дополнительной образовательной программе в области искусства/дополнительной предпрофессиональной образовательной программе в области искусства* (нужное подчеркнуть).

Не возражаю против сбора и обработки персональных данных (сведений) обо мне и моем ребенке и нашей семье в целом, содержащих информацию, необходимую для осуществления уставной деятельности учреждения, а также для защиты жизни и здоровья моего ребенка, либо жизни и здоровья других лиц.

Обработка персональных данных может осуществляться в части обеспечения соблюдения законов и иных нормативных правовых актов, с целью содействия в обучении и воспитании моего ребенка, обеспечении его безопасности и сохранности имущества.

Обработка персональных данных может осуществляться в документальной и электронной форме в период обучения в учреждении или до отзыва мною данного заявления в письменной форме.

Дата

Подпись заявителя

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

Результат приемного экзамена (художественные и физические задатки ребенка, общий уровень его развития) в муниципальном автономном образовательном учреждении дополнительного образования детей «Таганрогская детская художественная школа имени С.И. Блонской» и муниципальном бюджетном образовательном учреждении дополнительного образования детей «Детская школа искусств» (художественное отделение)

ИСПЫТАТЕЛЬНЫЙ ЛИСТ

«__» _____ 20__ г.

Предмет	Критерии	Оценка
Рисунок		
Живопись		
Композиция		

Заключение приемной комиссии _____

Председатель приемной комиссии _____

Члены приемной комиссии _____

Решение директора

Дата _____

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

