

УТВЕРЖДЕН

постановлением Главы

Городского округа Подольск

от 13.05.2016 № 117-П



**Административный регламент  
предоставления муниципальной услуги «Доступ к справочно-поисковому  
аппарату библиотек, базам данных»**

**Термины и определения**

Термины и определения, используемые в настоящем административном регламенте (далее – Административный регламент), указаны в Приложении № 1 Административного регламента.

**Раздел 1. Общие положения**

**1. Предмет регулирования Регламента.**

1.1. Административный регламент устанавливает стандарт предоставления муниципальной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных (далее – Услуга), состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур по предоставлению Услуги, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах (далее – МФЦ), формы контроля за исполнением Административного регламента, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Комитета по культуре и туризму Администрации Городского округа Подольск (далее - Комитет), муниципальных учреждений культуры, должностных лиц Комитета.

**2. Лица, имеющие право на получение Услуги.**

2.1. Лицами, имеющими право на получение Услуги, могут выступать:

- а. Физические лица.
- б. Юридические лица.

2.2. Интересы лиц, указанных в пункте 2.1. настоящего Регламента, могут представлять иные лица, уполномоченные в установленном порядке.

### **3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления Услуги.**

3.1. Требования к порядку информирования о порядке предоставления Услуги приведены в Приложении № 2 к Административному регламенту.

## **Раздел II. Стандарт предоставления Услуги**

### **4. Наименование Услуги.**

4.1. Муниципальная услуга по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

### **5. Правовые основания предоставления Услуги.**

5.1. Список нормативных актов, в соответствии с которыми осуществляется оказание Услуги приведен в Приложении № 3 к Административному регламенту.

### **6. Органы и организации, участвующие в оказании Услуги.**

6.1. Органы, ответственные за предоставление Услуги.

Органом, ответственным за предоставление Услуги, является Комитет и муниципальные учреждения сферы культуры Городского округа Подольск (далее - Учреждения).

6.2. Комитет обеспечивает предоставляемые услуги на базе МФЦ.

6.3. Комитет, Учреждения и МФЦ не вправе требовать от Заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения Услуги и связанных с обращением в иные государственные органы или органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень необходимых и обязательных услуг, согласно пункту 13 настоящего Административного регламента.

6.4. Перечень учреждений и организаций указан в Приложении № 4 Административного регламента.

### **7. Основания для обращения и результаты предоставления Услуги.**

7.1. Заявитель обращается в Комитет, МФЦ, Учреждения для предоставления Услуги.

7.2. Результатом предоставления Услуги является:

а) предоставление заявителю информации и доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотек;

б) информация о библиографических ресурсах библиотеки представляется в виде библиографической записи, содержащей следующие данные: Автор, Заглавие, Место издания, Год издания, Издательство, Объем документа (в страницах или мегабайтах);

в) мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги, оформленный на бумажном носителе или в электронной форме в соответствии с требованиями действующего законодательства.

В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении Услуги, результат оформляется на бумажном носителе на бланках Учреждений и (или) в электронной форме в соответствии с требованиями действующего законодательства, хранится в Учреждениях, а затем передается Заявителю.

## **8. Срок предоставления Услуги.**

8.1. Срок предоставления Услуги:

8.1.1. регистрация заявления о предоставлении услуги, в том числе, направленного через МФЦ, в форме электронного документа посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, Портала государственных и муниципальных услуг Московской области, осуществляется в срок не позднее 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем поступления в Комитет и Учреждения.

8.2. Регистрация поступившего заявления о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в течение 1 (одного) рабочего дня, следующего за днём поступления.

8.3. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления и при получении результата предоставления муниципальной услуги - не более 15 (пятнадцати) минут.

8.4. Срок предоставления услуги 5 (пять) дней с момента регистрации заявления в Комитете или Учреждении.

## **9. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления Услуги.**

9.1. При обращении за получением муниципальной услуги, Заявитель представляет заявление, которое должно содержать следующие сведения:

а) для физических лиц: фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), личную подпись и дату;

- для юридических лиц: полное и сокращенное (при наличии) наименование, организационно-правовую форму, подпись руководителя и дату.

При личном приеме Заявитель - физическое лицо представляет документ, удостоверяющий личность.

Заявителем представляется копия документа, удостоверяющего права (полномочия) представителя физического или юридического лица, если с заявлением обращается представитель Заявителя.

9.2. Документы, предоставляемые Заявителем в соответствии с Приложением № 5 Административного регламента.

9.2.1. Требования к документам приведены в Приложении № 6 Административного регламента.

## **10. Стоимость предоставления Услуги для Заявителя.**

10.1. Услуга предоставляется бесплатно.

## **11. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении Услуги.**

11.1. Основаниями для отказа в предоставлении Услуги являются:

11.1.1. наличие в заявлении или в представленных документах недостоверной, искаженной или неполной информации;

11.1.2. текст письменного заявления не поддается прочтению, о чем сообщается Заявителю, направившему заявление, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

11.2. Заявитель вправе отказаться от получения Услуги на основании личного письменного заявления, написанного в свободной форме. Письменный отказ не препятствует повторному обращению за предоставлением Услуги.

## **12. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Услуги.**

12.1. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги являются:

12.1.1. запрашиваемая информация не относится к вопросам муниципальной услуги;

12.1.2. обращение за предоставлением услуги без предъявления документов позволяющих установить личность Заявителя;

12.1.3. документы содержат подчистки и исправления текста;

12.1.4. документы содержат повреждения, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;

12.1.5. представление Заявителем документов, срок действительности которых в соответствии с действующим законодательством истек;

12.1.6. некорректное заполнение обязательных полей в Заявлении;

12.1.7. качество предоставленных документов не позволяет в полном объеме прочитать сведения, содержащиеся в документах;

12.1.8. в письменном заявлении отсутствует фамилия, имя, отчество Заявителя, личная подпись, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

12.2. Письменное решение об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления Услуги, оформляется по требованию Заявителя, подписывается уполномоченным должностным лицом и выдается (направляется) Заявителю с указанием причин отказа в срок не более 1 (одного) дня с момента получения от Заявителя документов.

### **13. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления Услуги.**

13.1. Услуги, необходимые и обязательные для предоставления Услуги отсутствуют.

### **14. Способы предоставления Заявителем документов, необходимых для получения Услуги.**

14.1. Личное обращение Заявителя (или представителя Заявителя) в Комитет, Учреждения.

14.1.1. Для получения услуги Заявитель (представитель Заявителя) подает заявление с приложением необходимых документов. Форма заявления приведена в Приложении № 12 к Административному регламенту.

14.1.2. Личный прием Заявителей (представителей Заявителей) в Комитете, Учреждениях осуществляется в часы приема, указанные в Приложении № 7 Административного регламента.

14.1.3. Заявитель (представитель Заявителя) может записаться на личный прием заранее по контактными телефонам, указанным в Приложении № 7 Административного регламента.

14.1.4. При получении документов сотрудник Комитета, Учреждения выдает Заявителю или его представителю расписку в получении документов с указанием их перечня и даты получения.

14.2. Личное обращение Заявителя (или представителя Заявителя) в МФЦ.

14.2.1. Для получения Услуги Заявитель предоставляет необходимые документы, за исключением заявления. Заявление заполняется и распечатывается оператором МФЦ, подписывается Заявителем в МФЦ.

14.2.2. Заявитель (представитель Заявителя) может записаться на личный прием в МФЦ заранее по контактными телефонам, указанным в Приложении № 7 Административного регламента или посредством РПГУ.

14.2.3. Сотрудник МФЦ выдает Заявителю расписку о получении документов с указанием их перечня и даты получения.

14.2.4. Заявление и прилагаемые к нему документы с копией расписки направляются из МФЦ в Комитет в соответствии с заключенным соглашением о взаимодействии.

14.3. Обращение Заявителя посредством РПГУ.

14.3.1. Для получения услуги Заявитель формирует заявление в электронном виде с использованием РПГУ с приложением файлов необходимых документов.

14.3.2. При подаче Заявление и пакет документов подписывается усиленной квалифицированной ЭЦП Заявителя. Передача оригиналов и сверка с электронными версиями документов при выборе такого способа подачи документов не требуется.

14.4. Обращение за оказанием услуги по почте.

14.5. Заявитель имеет право получить услугу путем обращения на сайт Комитета и Учреждений в сети интернет, где информация о времени и месте театральные представления, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсы данных мероприятий размещена в свободном доступе.

14.6. Для получения Услуги Заявитель может обратиться непосредственно к организаторам театральные представления, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, кинопоказов.

14.7. Получение результата Услуги Заявителем в Комитете.

14.7.1. Результат оказания услуги выдается Заявителю по истечении срока, установленного для подготовки результата.

14.8. Получение результата Услуги при обращении Заявителя в МФЦ.

14.8.1. Результат оказания услуги выдается Заявителю в МФЦ по истечении срока, установленного для подготовки результата.

14.9. Получение результата Услуги через Портал.

14.9.1. Результат оказания услуги направляется Заявителю в Личный кабинет по истечении срока, установленного для подготовки результата.

## **15. Способы получения Заявителем результатов предоставления Услуги.**

15.1. В зависимости от способа получения результата, Заявитель уведомляется о готовности результата предоставления Услуги.

15.2. Способ получения результата предоставления Услуги указывается Заявителем в Заявлении.

15.3. Получение результата Услуги по почте.

15.3.1. Результат оказания Услуги направляется Заявителю по почте в течении 3 дней с даты подготовки результата Комитетом.

15.4. Получение информации о времени и времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсы данных мероприятий на сайте Комитета и Учреждений в сети Интернет в режиме он-лайн.

#### **16. Срок регистрации заявления.**

16.1. Заявление регистрируется в день его подачи в Комитет, Учреждение или МФЦ.

16.2. Заявление, поданное через РПГУ, регистрируется в день направления, в случае подачи Заявления до 16:00. При подаче Заявления после 16:00 оно регистрируется на следующий рабочий день.

#### **17. Максимальный срок ожидания в очереди.**

17.1. Максимальный срок ожидания в очереди при личной подаче заявления и при получении результата предоставления Услуги не должен превышать 15 минут.

#### **18. Требования к помещениям, в которых предоставляется Услуга.**

18.1. Требования к помещениям, в которых предоставляет Услуга, приведены в Приложении № 8 к Административному регламенту.

#### **19. Показатели доступности и качества Услуги.**

19.1. Показатели доступности и качества Услуги приведены в Приложении № 9 и Приложении № 10 к Административному Регламенту.

#### **20. Требования к организации предоставления Услуги в электронной форме.**

20.1. В электронной форме документы, указанные в пункте 9 Административного регламента подаются посредством РПГУ.

20.2. При подаче, документы прилагаются к электронной форме Заявления в виде отдельных файлов. Количество файлов должно соответствовать количеству документов, а наименование файла должно позволять идентифицировать документ и количество листов в документе.

20.3. Все документы должны быть отсканированы в распространенных графических форматах файлов в цветном режиме (разрешение сканирования – не менее 200 точек на дюйм), обеспечивающем сохранение всех аутентичных признаков подлинности, а именно: графической подписи лица, печати, углового штампа бланка.

20.4. Заявитель имеет возможность отслеживать ход обработки документов в Личном кабинете с помощью статусной модели РПГУ.

## **21. Требования к организации предоставления Услуги в МФЦ.**

21.1. Организация предоставления Услуги на базе осуществляется в соответствии с соглашением о взаимодействии между МФЦ и Комитетом, заключенным в порядке, установленном действующим законодательством.

21.2. Заявитель может осуществить предварительную запись на подачу Заявления в МФЦ следующими способами по своему выбору:

- а) почтовой связью;
- б) при личном обращении Заявителя в МФЦ;
- в) по телефону МФЦ;
- г) посредством РПГУ.

21.3. При предварительной записи Заявитель сообщает следующие данные:

- а) фамилию, имя, отчество (последнее при наличии);
- б) контактный номер телефона;
- в) адрес электронной почты (при наличии);
- г) желаемые дату и время представления документов.

21.4. Предварительная запись осуществляется путем внесения указанных сведений в книгу записи Заявителей, которая ведется на бумажных и/или электронных носителях.

21.5. Согласование с Заявителями даты и времени обращения в МФЦ осуществляется с использованием средств телефонной или электронной связи, включая сеть Интернет, почтовой связью не позднее 1 рабочего дня со дня регистрации обращения.

21.6. Заявителю сообщаются дата и время приема документов. При личном обращении Заявителю выдается талон-подтверждение. В случае предварительной записи посредством РПГУ Заявитель получает в Личном кабинете талон предварительной записи в МФЦ.

21.7. Запись Заявителей на определенную дату заканчивается за сутки до наступления этой даты.



21.8. При осуществлении предварительной записи Заявитель в обязательном порядке информируется о том, что предварительная запись аннулируется в случае его неявки по истечении 15 минут с назначенного времени приема.

21.9. Заявитель в любое время вправе отказаться от предварительной записи.

21.10. В отсутствие Заявителей, обратившихся по предварительной записи, осуществляется прием Заявителей, обратившихся в порядке очереди.

### **Раздел III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения**

#### **22. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур при предоставлении Услуги.**

22.1. Административные действия в рамках исполнения Услуги осуществляются должностными лицами Комитета, сотрудниками Учреждений в соответствии с установленным распределением должностных обязанностей.

22.2. Предоставление Услуги состоит из следующих административных процедур:

- прием заявления;
- регистрация заявления;
- принятие решения о предоставлении (об отказе предоставления) Услуги;
- выдача результата предоставления Услуги.

22.3. Блок-схема предоставления Услуги приведена в Приложении 11 к Административному регламенту.

### **Раздел IV. Порядок и формы контроля за исполнением Административного регламента**

#### **23. Порядок осуществления контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Услуги, а также принятием ими решений.**

23.1. Контроль за соблюдением должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Услуги осуществляется в форме:

23.1.1. текущего контроля за соблюдением полноты и качества предоставления Услуги (далее - Текущий контроль);

23.1.2. контроля за соблюдением порядка предоставления Услуги.

23.2. Текущий контроль осуществляет уполномоченное должностное лицо Комитета.

23.3. Контроль за соблюдением порядка предоставления Услуги осуществляется Министерством государственного управления, информационных технологий и связи Московской области на основании Закона Московской области от 30 декабря 2014 года № 198/2014-ОЗ «Об административной ответственности за нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги на территории Московской области» и в соответствии с порядком, утвержденном постановлением Правительства Московской области от 16 апреля 2015 года № 253/14 «Об утверждении Порядка осуществления контроля за предоставлением государственных и муниципальных услуг на территории Московской области и внесении изменений в Положение о Министерстве государственного управления, информационных технологий и связи Московской области».

#### **24. Порядок и периодичность осуществления Текущего контроля полноты и качества предоставления Услуги и Контроля за соблюдением порядка предоставления Услуги.**

24.1. Текущий контроль осуществляется в форме постоянного мониторинга решений и действий участвующих в предоставлении Услуг должностных лиц, а также в форме внутренних проверок в Комитете, Учреждениях по заявлениям, обращениям и жалобам граждан, их объединений и организаций на решения, а также действия (бездействия) должностных лиц, участвующих в предоставлении Услуги.

24.2. Контроль за соблюдением порядка предоставления Услуги осуществляется уполномоченными должностными лицами Министерства государственного управления, информационных технологий и связи Московской области посредством проведения плановых и внеплановых проверок, систематического наблюдения за исполнением ответственными должностными лицами Комитета положений Административного регламента в части соблюдения порядка предоставления Услуги.

24.3. Плановые проверки Комитета проводятся не чаще одного раза в год в соответствии с ежегодным планом проверок, утверждаемым Министерством государственного управления, информационных технологий и связи Московской области.

24.4. Внеплановые проверки Комитета проводятся по истечению срока исполнения ранее выданного уполномоченного должностного лица Министерства государственного

управления, информационных технологий и связи Московской области предписания об устранении ранее выявленных нарушений, поступления в Министерство государственного управления, информационных технологий и связи Московской области обращений, заявлений и жалоб физических и юридических лиц, информации от органов государственной власти и органов местного самоуправления, из средств массовой информации о фактах нарушений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, на основании требований прокурора.

## **25. Ответственность должностных работников Комитета и Учреждений за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления Услуги.**

25.1. Должностные лица и работники, ответственные за предоставление Услуги и участвующие в предоставлении Услуги несут ответственность за принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления Услуги решения и действия (бездействие) в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

25.2. Неполное или некачественное предоставление услуги, выявленное в процессе Текущего контроля, влечёт применение дисциплинарного взыскания в соответствии с законодательством Российской Федерации.

25.3. Нарушение порядка предоставления Услуги, повлекшее ее непредставление или предоставление Услуги с нарушением срока, установленного Административным регламентом, предусматривает административную ответственность должностного лица Комитета или Учреждения, ответственного за соблюдение порядка предоставления Услуги, установленную Законом Московской области от 30 декабря 2014 года № 198/2014-ОЗ «Об административной ответственности за нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги на территории Московской области».

## **26. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением Услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.**

26.1. Требованиями к порядку и формам текущего контроля за предоставлением Услуги являются:

- независимость;
- тщательность.

26.2. Независимость текущего контроля заключается в том, что должностное лицо, уполномоченное на его осуществление независимо от должностного лица и работника, участвующего в предоставлении Услуги, в том числе не имеет родства с ним.

26.3. Должностные лица, осуществляющие Текущий контроль за предоставлением Услуги, должны принимать меры по предотвращению конфликта интересов при предоставлении Услуги.

26.4. Тщательность осуществления Текущего контроля за предоставлением Услуги состоит в своевременном и точном исполнении уполномоченными лицами обязанностей.

26.5. Граждане, их объединения и организации для осуществления контроля за предоставлением Услуги имеют право направлять в Комитет индивидуальные и коллективные обращения с предложениями по совершенствованию порядка предоставления Услуги, а также жалобы и заявления на действия (бездействия) должностных лиц и принятые ими решения, связанные с предоставлением Услуги.

26.6. Контроль за предоставлением Услуги, в том числе со стороны граждан их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности при предоставлении Услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления Услуги и возможности досудебного рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения Услуги.

26.7. Заявители могут контролировать предоставление Услуги путем получения информации о ходе предоставлении услуги, в том числе о сроках завершения административных процедур (действий) по телефону, путем письменного обращения, в том числе по электронной почте и через РПГУ.

**Раздел V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц и работников, а также работников МФЦ, участвующих в предоставлении Услуги**

**27. Заявитель имеет право обратиться в Министерство государственного управления, информационных технологий и связи Московской области с жалобой, в том числе в следующих случаях.**

- 1) Нарушение срока регистрации заявления Заявителя о предоставлении Услуги, установленного Административным регламентом;
- 2) нарушение срока предоставления Услуги, установленного Административным регламентом;
- 3) требование у Заявителя документов, не предусмотренных Административным регламентом для предоставления Услуги;

4) отказ в приеме документов у Заявителя, если основания отказа не предусмотрены Административным регламентом;

5) отказ в предоставлении Услуги, если основания отказа не предусмотрены Административным регламентом;

6) требование с Заявителя при предоставлении Услуги платы, не предусмотренной Административным регламентом;

7) отказ должностного лица Министерства в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

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

27.2. Жалоба может быть направлена:

а) по почте;

б) через МФЦ;

в) официального сайта Комитета - [www.kultura-podolsk.ru](http://www.kultura-podolsk.ru);

г) «Портал государственных и муниципальных услуг Московской области» ([www.uslugi.mosreg.ru](http://www.uslugi.mosreg.ru));

д) «Портал государственных услуг» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru));

е) «ДоброДел» ([www.vmeste.mosreg.ru](http://www.vmeste.mosreg.ru));

ж) может быть принята при личном приеме Заявителя.

27.3. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего Услуги, либо организации, участвующей в предоставлении Услуги (МФЦ); фамилию, имя, отчество должностного лица, муниципального служащего, работника органа, предоставляющего услугу либо работника организации, участвующей в предоставлении Услуги, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;

б) 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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии);

г) доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием).

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

27.4. В случае если жалоба подается через представителя Заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени Заявителя.

27.5. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, уполномоченным на рассмотрение жалоб, который обеспечивает:

1) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2) информирование Заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия), нарушающих их права и законные интересы.

27.6. Срок рассмотрения жалобы (перенаправление в другое ведомство) 5 (пяти) дней.

27.7. Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

27.7.1. По результатам рассмотрения принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области;

2) отказ в удовлетворении жалобы.

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.

27.8. При удовлетворении жалобы принимаются исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче Заявителю результата Услуги не позднее 3 (трех) рабочих дней со дня принятия решения.

27.9. Решение об отказе в удовлетворении жалобы принимается в следующих случаях:

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

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

3) наличия решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями Административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;

4) признания жалобы необоснованной.

27.10. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков события административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в Министерство государственного управления, информационных технологий и связи Московской области или органы прокуратуры соответственно.

27.11. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

3) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование Заявителя;

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

6) в случае если жалоба признана обоснованной – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата Услуги;

7) в случае если жалоба признана необоснованной - причины признания жалобы необоснованной и информация, что заявитель имеет право обжаловать принятое решение в судебном порядке;

8) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

27.12. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом.

27.13. Право оставить жалобу без ответа предусмотрено в следующих случаях:

1) отсутствия в жалобе фамилии заявителя или почтового адреса (адреса электронной почты), по которому должен быть направлен ответ;

2) наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи (жалоба остается без ответа, при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

3) отсутствия возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы (жалоба остается без ответа, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению).

27.14. Заявитель вправе обжаловать принятое по жалобе решение в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

27.15. Порядок рассмотрения жалоб Заявителей Министерством государственного управления, информационных технологий и связи Московской области происходит в порядке осуществления контроля за предоставлением государственных и муниципальных услуг, утвержденном постановлением Правительства Московской области от 16 апреля 2015 года № 253/14 «Об утверждении Порядка осуществления контроля за предоставлением государственных и муниципальных услуг на территории Московской области и внесении изменений в Положение о Министерстве государственного управления, информационных технологий и связи Московской области».

## **Раздел VI. Правила обработки персональных данных при оказании Услуги**

### **28. Правила обработки персональных данных при оказании Услуги.**

28.1. Обработка персональных данных при оказании Услуги осуществляется на законной и справедливой основе с учетом требований законодательства Российской Федерации в сфере персональных данных.

28.2. Обработка персональных данных при оказании Услуги ограничивается достижением конкретных, определенных настоящим Административным регламентом целей. Не допускается обработка персональных данных, несовместимая с целями сбора персональных данных.

28.3. Обработке подлежат только персональные данные, которые отвечают целям их обработки.

28.4. Целью обработки персональных данных является исполнение должностных обязанностей и полномочий сотрудников Комитета и Учреждений в процессе предоставления Услуги, а также осуществления функций по обработке результатов предоставленной Услуги.

28.5. При обработке персональных данных в целях оказания Услуги не допускается объединение баз данных, содержащих персональные данные, обработка которых осуществляется в целях, несовместимых между собой.

28.6. Содержание и объем обрабатываемых персональных данных должны соответствовать заявленной цели обработки. Обрабатываемые персональные данные не должны быть избыточными по отношению к заявленной цели их обработки.

28.7. При обработке персональных данных должны быть обеспечены точность персональных данных, их достаточность, а в необходимых случаях и актуальность по отношению к цели обработки персональных данных. Должностные лица должны



принимать необходимые меры либо обеспечивать их принятие по удалению или уточнению неполных или неточных данных.

28.8. Хранение персональных данных должно осуществляться в форме, позволяющей определить субъекта персональных данных, не дольше, чем этого требует цель обработки персональных данных, если срок хранения персональных данных не установлен федеральным законодательством, законодательством Московской области, договором, стороной которого, выгодоприобретателем или поручителем по которому является субъект персональных данных. Обрабатываемые персональные данные подлежат уничтожению либо обезличиванию по достижении целей обработки или в случае утраты необходимости в достижении этих целей, если иное не предусмотрено законодательством.

28.9. В соответствии с целью обработки персональных данных обрабатываются персональные данные:

- 1) фамилия, имя, отчество;
- 2) адрес места жительства;
- 3) домашний, сотовый телефоны.

28.10. В соответствии с целью обработки персональных данных к категориям субъектов, персональные данные которых обрабатываются, относятся граждане, обратившиеся за предоставлением Услуги.

28.11. В случае отзыва субъектом персональных данных согласия на обработку его персональных данных их обработка прекращается, в случае, если сохранение персональных данных более не требуется для целей обработки персональных данных, персональные данные уничтожаются в срок, не превышающий 30 (тридцать) календарных дней с даты поступления указанного отзыва, если иное не предусмотрено служебным контрактом, договором или соглашением, стороной которого является субъект персональных данных либо если Комитет не вправе осуществлять обработку персональных данных без согласия субъекта персональных данных на основаниях, предусмотренных федеральными законами.

28.12. Уничтожение документов, содержащих персональные данные, утративших свое практическое значение и не подлежащих архивному хранению, производится на основании акта уничтожения персональных данных.

28.13. Уполномоченные лица на получение, обработку, хранение, передачу и любое другое использование персональных данных обязаны:

- 1) знать и выполнять требования законодательства в области обеспечения защиты персональных данных, настоящего Административного регламента;

2) хранить в тайне известные им персональные данные, информировать о фактах нарушения порядка обращения с персональными данными, о попытках несанкционированного доступа к ним;

3) соблюдать правила использования персональных данных, порядок их учета и хранения, исключить доступ к ним посторонних лиц;

4) обрабатывать только те персональные данные, к которым получен доступ в силу исполнения служебных обязанностей.

28.14. При обработке персональных данных уполномоченным лицам на получение, обработку, хранение, передачу и любое другое использование персональных данных запрещается:

1) использовать сведения, содержащие персональные данные, в неслужебных целях, а также в служебных целях - при ведении переговоров по телефонной сети, в открытой переписке, статьях и выступлениях;

2) передавать персональные данные по незащищенным каналам связи (телетайп, факсимильная связь, электронная почта) без использования сертифицированных средств криптографической защиты информации;

3) выполнять на дому работы, связанные с использованием персональных данных, выносить документы и другие носители информации, содержащие персональные данные, из места их хранения.

28.15. Лица, уполномоченные на получение, обработку, хранение, передачу и любое другое использование персональных данных, виновные в нарушении требований законодательства о защите персональных данных, в том числе допустившие разглашение персональных данных, несут персональную гражданскую, уголовную, административную, дисциплинарную и иную предусмотренную законодательством ответственность.

28.16. Комитет и Учреждения для защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним принимают меры защиты.

## **Приложение № 1**

### **Термины и определения Административного регламента**

**В Регламенте используются следующие термины и определения:**

Услуга – муниципальная услуга по предоставлению информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и

	филармоний, киносеансов, анонсы данных мероприятий;
Регламент	– административный регламент предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсы данных мероприятий;
Заявитель	– лицо, обращающееся с заявлением о предоставлении Услуги;
Городской округ Подольск Московской области	– Муниципальное образование «Городской округ Подольск Московской области»;
Комитет	– Комитет по культуре и туризму Администрации Городского округа Подольск;
МФЦ	– Муниципальное бюджетное учреждение Городского округа Подольск «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» и его территориальные подразделения-филиалы «Подольский» и «Климовский» (МБУ Городского округа Подольск «МФЦ»);
Сеть Интернет	– информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет»;
РПГУ	– государственная информационная система Московской области «Портал государственных и муниципальных услуг Московской области», расположенная в сети Интернет по адресу <a href="http://www.uslugi.mosreg.ru">www.uslugi.mosreg.ru</a> ;
ЕПГУ	– федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», расположенная в сети Интернет по адресу <a href="http://www.uslugi.mosreg.ru">www.uslugi.mosreg.ru</a> ;
Заявление	– запрос о предоставлении Услуги, представленный любым предусмотренным Регламентом способом;
Органы власти	– государственные органы, органы местного самоуправления, участвующие в предоставлении государственных или муниципальных услуг;
ИС	– информационная система;
Личный кабинет	– сервис РПГУ, позволяющий Заявителю получать информацию о ходе обработки заявлений, поданных посредством РПГУ;
ЕИС ОУ	– единая информационная система оказания государственных и

- муниципальных услуг Московской области;
- ЕСИА – федеральная государственная информационная система «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»;
- АИС МФЦ – Автоматизированная информационная система управления деятельностью многофункционального центра;
- РГИС – Региональная географическая информационная система для обеспечения деятельности органов государственной власти и местного самоуправления Московской области;
- СНИЛС – страховой номер индивидуального лицевого счёта;
- Удостоверяющий центр – удостоверяющий центр, аккредитованный Министерством связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.
- ЭЦП – электронная цифровая подпись, выданная Удостоверяющим центром;
- Файл документа – электронный образ документа, полученный путем сканирования документа в бумажной форме.

### Требования к порядку информирования о порядке предоставления Услуги

1. График работы МФЦ, Комитета, Учреждений и их контактные телефоны приведены в Приложении № 7 к Административному регламенту.

2. Информация об оказании Услуги размещается в электронном виде:

а) на официальном сайте Комитета - [www.kultura-podolsk.ru](http://www.kultura-podolsk.ru);

б) на официальных сайтах муниципальных учреждений сферы культуры Городского округа Подольск, посвященных Услуге;

в) на официальном сайте МФЦ.

3. Размещенная в электронном виде информация об оказании Услуги должна включать в себя:

а) наименование, почтовые адреса, справочные номера телефонов, адреса электронной почты, адреса сайтов Комитета, Учреждений и МФЦ;

б) график работы Комитета, Учреждений и МФЦ;

в) требования к заявлению и прилагаемым к нему документам (включая их перечень);

г) выдержки из правовых актов, в части касающейся Услуги;

д) текст Административного регламента;

е) краткое описание порядка предоставления Услуги;

ж) образцы оформления документов, необходимых для получения Услуги, и требования к ним;

з) перечень типовых, наиболее актуальных вопросов, относящихся к Услуге, и ответы на них.

4. Информация, указанная в пункте 3 настоящего Приложения к Административному регламенту предоставляется также сотрудниками МФЦ, Комитета и Учреждений при обращении Заявителей:

а) лично;

б) по почте, в том числе электронной;

в) по телефонам, указанных в приложениях к Административному регламенту.

5. Консультирование по вопросам предоставления Услуги сотрудниками МФЦ, Комитета и Учреждений осуществляется бесплатно.

6. Информация об оказании услуги размещается в помещениях МФЦ, Комитета и Учреждений, предназначенных для приема Заявителей.

7. Состав информации, размещаемой в МФЦ должен соответствовать региональному стандарту организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденному приказом министра государственного управления, информационных технологий и связи Московской области от 10 июня 2015 № 10-36/П.

**Список нормативных актов, в соответствии с которыми  
осуществляется оказание Услуги**

Предоставление Услуги осуществляется в соответствии с:

1. Конституцией Российской Федерации, принятой всенародным голосованием, 12.12.1993 («Российская газета», 25.12.1993, №237);
2. Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле».
3. Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».
4. Федеральным законом от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов».
5. Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».
6. Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».
7. Положением о Комитете.
8. Уставами Учреждений.

**Перечень организаций, предоставляющих Услуги**

1) Комитет по культуре и туризму Администрации Городского округа Подольск (в части выполнения административных процедур (п.21.3 Административного регламента).

2) Муниципальное бюджетное учреждение Городского округа Подольск («Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» и его территориальные подразделения-филиалы «Подольский» и «Климовский» (в рамках приемки документов и выдачи результатов (п. 21 Административного регламента).

3) Учреждения (в части выполнения административных процедур, предусмотренных п.21.3 Административного регламента) ( Приложение № 7).

1) Комитет (в рамках приемки документов и выдачи результатов (п. 21 Регламента).



Перечень документов

Основание для обращения	Категория заявителя	Класс документа	Обязательность документа
Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных	юридические лица	заявление	документ, удостоверяющий личность
			копия документа, удостоверяющего права (полномочия) представителя юридического лица, если с заявлением обращается представитель заявителя
	физические лица	заявление	документ, удостоверяющий личность
			копия документа, удостоверяющего права (полномочия) представителя физического лица, если с заявлением обращается представитель заявителя

Требования к документам, необходимым для оказания Услуги

Класс документа	Виды документов	Требования к документу
<b>Документы, предоставляемые Заявителем (его представителем)</b>		
Документ, удостоверяющий личность	Паспорт гражданина Российской Федерации	<p>В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 08.07.1997 № 828 «Об утверждении Положения о паспорте гражданина Российской Федерации, образца бланка и описания паспорта гражданина Российской Федерации» паспорт оформляется на русском языке на бланке паспорта, едином для всей Российской Федерации.</p> <p>Обязательно:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>наличие личной фотографии;</li> <li>наличие сведений о личности гражданина: фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения и место рождения.</li> </ul> <p>Наличие отметок:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>о регистрации гражданина по месту жительства и снятии его с регистрационного учета;</li> <li>об отношении к воинской обязанности граждан, достигших 18-летнего возраста;</li> <li>о регистрации и расторжении брака;</li> <li>о детях (гражданах Российской Федерации, не достигших 14-летнего возраста);</li> <li>о ранее выданных основных документах, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;</li> <li>о выдаче основных документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации.</li> </ul> <p>Могут быть отметки:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>о группе крови и резус-факторе гражданина;</li> <li>об идентификационном номере налогоплательщика.</li> </ul> <p>Паспорт, в который внесены иные сведения, отметки или записи, является недействительным.</p> <p>По достижении гражданином (за исключением военнослужащих, проходящих службу по призыву) 20</p>

Класс документа	Виды документов	Требования к документу
		летнего и 45-летнего возраста паспорт подлежит замене.-
Документ, удостоверяющий полномочия представителя	Доверенность	<p>С учетом требований гл. 10 Гражданского кодекса РФ от 30.11.1994 № 51-ФЗ доверенность должна содержать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- указание на место ее совершения (село, поселок, район, город, край, область, республика полностью);</li> <li>- дату совершения доверенности (число, месяц, год) прописью;</li> <li>- фамилия, имя, отчество физических лиц (представителя и представляемого), их даты рождения и место постоянного жительства или преимущественного пребывания, реквизиты документов, удостоверяющих их личность, а если представителем является иностранный гражданин - его гражданство;</li> <li>- полное наименование юридического лица (представителя и представляемого), сведения о его государственной регистрации, индивидуальный номер налогоплательщика, юридический адрес и адрес фактического места нахождения, для иностранных юридических лиц - сведения об аккредитации;</li> <li>- сведения о представителе юридического лица (основание полномочий, фамилия, имя, отчество, возможно - дата рождения и место постоянного жительства или преимущественного пребывания, реквизиты документа, удостоверяющего его личность);</li> <li>- объем полномочий представителя, включающего право на подачу заявления на предоставление Услуги;</li> <li>- срок, на который выдается доверенность;</li> <li>- подпись физического лица, выдающего доверенность;</li> <li>- подпись руководителя юридического лица или иного лица, уполномоченного на это учредительными документами юридического лица, выдающего доверенность.</li> </ul>

Класс документа	Виды документов	Требования к документу
Читательский билет		Фамилия, имя, отчество заявителя

**Справочная информация о месте нахождения, графике работы, контактных телефонах, адресах электронной почты организаций и учреждений участвующих в предоставлении и информировании о порядке предоставления Услуги**

1. Комитет по культуре и туризму Администрации Городского округа Подольск.

Место нахождения: 142100, Московская область, Городской округ Подольск, город Подольск, ул.Кирова, д.4.

График приема заявлений: последняя пятница месяца: 14.00-17.00.

Почтовый адрес: 142100, Московская область, Городской округ Подольск, город Подольск, ул.Кирова, д.4.

Контактный телефон: 8 (4967) 55-57-74.

Официальный сайт в информационно-коммуникационной сети «Интернет»:  
[www.kultura-podolsk.ru](http://www.kultura-podolsk.ru).

Адрес электронной почты в сети Интернет: [kultura-podolsk@mail.ru](mailto:kultura-podolsk@mail.ru).

2. Муниципальное бюджетное учреждение Городского округа Подольск «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

Место нахождения: 142100, Московская область, Городской округ Подольск, город Подольск, ул.Кирова, д.39.

Почтовый адрес: 142100, Московская область, Городской округ Подольск, город Подольск, ул.Кирова, д.39.

Официальный сайт в сети Интернет: [www.podolskmfc.ru](http://www.podolskmfc.ru).

Адрес электронной почты - [podolskmfc@mail.ru](mailto:podolskmfc@mail.ru).

График работы: 142100, Московская область, Городской округ Подольск, город Подольск, ул.Кирова, д.39.

Контактный телефон: 8 (4967) 54-18-90

Понедельник:	с 08.00 до 20.00
Вторник:	с 08.00 до 20.00
Среда:	с 08.00 до 20.00
Четверг:	с 08.00 до 20.00
Пятница:	с 08.00 до 20.00
Суббота:	с 08.00 до 20.00

Воскресенье:	выходной день
--------------	---------------

3. Муниципальное учреждение культуры «Централизованная Библиотечная Система г. Подольска».

Место нахождения: 142114, Московская область, Городской округ Подольск, город Подольск, улица Свердлова, д. 38.

Почтовый адрес: 142114, Московская область, Городской округ Подольск, город Подольск, улица Свердлова, д. 38.

Контактный телефон: 8 (4967) 54-67-10.

Адрес электронной почты в сети Интернет: [cbs-podolsk@mail.ru](mailto:cbs-podolsk@mail.ru).

4. Муниципальное бюджетное учреждение «Подольская районная централизованная библиотечная система».

Место нахождения: 142100, Московская область, Городской округ Подольск, город Подольск, улица Большая Серпуховская, д.52.

Почтовый адрес: 142100, Московская область, Городской округ Подольск, город Подольск, улица Большая Серпуховская, д.52.

Контактный телефон: 8 (4967) 54-34-85.

Адрес электронной почты в сети Интернет: [muprcbsrn@mail.ru](mailto:muprcbsrn@mail.ru).

5. Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» г.Климовска.

Место нахождения: 142184, Московская область, Городской округ Подольск, микрорайон Климовск, проспект 50-летия Октября, д.13.

Почтовый адрес: 142184, Московская область, Городской округ Подольск, микрорайон Климовск, проспект 50-летия Октября, д.13.

Контактный телефон: 8 (4967) 62-80-21.

Адрес электронной почты в сети Интернет: [cbs.klimovsk@yandex.ru](mailto:cbs.klimovsk@yandex.ru).

### Требования к помещениям, в которых предоставляется Услуга

1. Помещения, в которых предоставляется Услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

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

3. При ином размещении помещений по высоте, должна быть обеспечена возможность получения Услуги маломобильными группами населения.

4. Вход и выход из помещений оборудуются указателями.

5. Места для информирования, предназначенные для ознакомления Заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

6. Места для ожидания на подачу или получение документов оборудуются стульями.

7. Места для заполнения заявления оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заявлений, писчей бумагой и канцелярскими принадлежностями (шариковыми ручками).

8. Кабинеты для приема Заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

а) номера кабинета;

б) фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление Услуги.

9. Рабочие места муниципальных служащих Комитета, сотрудников Учреждений и/или сотрудников МФЦ, предоставляющих Услугу, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам предоставления услуги и организовать предоставление Услуги в полном объеме.

### Показатели доступности и качества Услуги

Показателями доступности предоставления Услуги являются:

1. предоставление возможности получения Услуги в электронной форме или в МФЦ;
2. предоставление возможности получения информации о ходе предоставления Услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;
3. транспортная доступность к местам предоставления Услуги;
4. обеспечение беспрепятственного доступа лицам с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется Услуга (в том числе наличие бесплатных парковочных мест для специальных автотранспортных средств инвалидов);
5. соблюдение требований Административного регламента о порядке информирования об оказании Услуги

Показателями качества предоставления Услуги являются:

1. соблюдение сроков предоставления Услуги;
2. соблюдения установленного времени ожидания в очереди при подаче заявления и при получении результата предоставления Услуги;
3. соотношение количества рассмотренных в срок заявлений на предоставление Услуги к общему количеству заявлений, поступивших в связи с предоставлением Услуги;
4. своевременное направление уведомлений Заявителям о предоставлении или прекращении предоставления Услуги;
5. соотношение количества обоснованных жалоб граждан и организаций по вопросам качества и доступности предоставления Услуги к общему количеству жалоб.
6. достоверность предоставляемой информации, четкость в изложении, полнота информирования, наглядность форм предоставляемой информации, удобство и доступность получения информации, оперативность предоставления информации.

Информирование проводится в форме индивидуального устного или письменного информирования на русском языке.



### Требования к обеспечению доступности Услуги для инвалидов

1. Лицам с I и II группами инвалидности обеспечивается возможность получения Услуги по месту их пребывания с предварительной записью по телефону в МФЦ, а также посредством РПГУ.

2. При оказании Услуги Заявителю - инвалиду с нарушениями функции слуха и инвалидам с нарушениями функций одновременно слуха и зрения должен быть обеспечен сурдоперевод или тифлосурдоперевод процесса оказания Услуги, либо организована работа автоматизированной системы сурдоперевода или тифлосурдоперевода, произведено консультирование по интересующим его вопросам указанным способом.

3. В помещениях, предназначенных для приема Заявителей, должно быть организовано отдельное окно (место приема), приспособленное для приема инвалидов со стойкими расстройствами зрения и слуха, а также опорно-двигательной функции.

4. В помещениях, предназначенных для приема Заявителей, обеспечивается дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика и собаки-проводника.

5. По желанию Заявителя заявление подготавливается сотрудником органа, предоставляющего Услугу или МФЦ, текст заявления зачитывается Заявителю, если он затрудняется это сделать самостоятельно.

6. Инвалидам, имеющим ограничения двигательной активности, препятствующие самостоятельному подписанию документов, предлагается обратиться к нотариусу для удостоверения подписи другого лица (рукоприкладчика), за инвалида.

7. Помещение оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование учреждения, а так же информацию о режиме его работы.

8. Вход в здание (помещение) и выход из него оборудуются соответствующими указателями, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок в соответствии с требованиями Федерального закона от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений».

9. Помещения, предназначенные для работы с Заявителями, располагаются на нижних этажах здания. В случае расположения помещения на втором этаже и выше,

здание оснащается лифтом, эскалатором или иными автоматическими подъемными устройствами, в том числе для инвалидов.

10. В Комитете, Учреждениях и в МФЦ организуется бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов.

11. Специалистами Комитета, Учреждений и МФЦ организуется работа по сопровождению инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи при обращении за Услугой и получения результата оказания Услуги; оказанию помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими.

**Блок-схема  
предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о времени и  
месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и  
гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсы данных  
мероприятий**



**Перечень и содержание административных действий,  
составляющих административные процедуры**

1. Прием и регистрация документов, необходимых для предоставления Услуги.

Порядок выполнения административных действий при личном обращении

Заявителя

Место выполнения процедуры	Административные действия	Средний срок выполнения	Содержание действия
Учреждения	1. Установление соответствия личности Заявителя документам удостоверяющим личность. 2. Регистрация Заявителя на основании документа, удостоверяющего личность, или для лиц до 14 лет - на основании паспорта и поручительства их родителей или иных законных представителей. 3. Ознакомление с Правилами пользования библиотекой и	1 минута	1. Документы проверяются на соответствие требованиям. 2. В случае несоответствия документов требованиям или их отсутствия – информирование Заявителя/представителя 3. Заявителя о необходимости предъявления документов для предоставления Услуги и предложение обратиться после приведения документов в соответствие с требованиями.

	другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность. 4. оформление читательского билета (формуляра), являющегося Договором присоединения, с личной подписью посетителя библиотеки/Заявителя.		
--	--	--	--

2. Принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) Услуги и оформление результата предоставления Услуги Заявителю

Место выполнения процедуры/используемая ИС	Административные действия	Средний срок выполнения	Содержание действия
Учреждения	Рассмотрение прилагаемых документов	В этот же день	

3. Выдача результата предоставления Услуги Заявителю

Место выполнения процедуры/используемая ИС	Административные действия	Средний срок выполнения	Содержание действия
Учреждения	Выдача результата оказания Услуги Заявителю	В этот же день	1. При личном получении документов Заявителем сотрудник выдает Заявителю результат оказания Услуги.