



**Тульская область
Муниципальное образование Каменский район
Администрация**

Постановление

от 4 февраля 2019 г.

№ 35

**Об утверждении административного регламента
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому
аппарату библиотек, базам данных»**

В соответствии с Федеральным законом от 19 июля 2018 года №204-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», на основании статьи 25 Устава муниципального образования Каменский район администрация муниципального образования Каменский район ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

2. Общему отделу комитета по организационной работе и социальным вопросам администрации муниципального образования Каменский район (Колобкова Ю.В.) разместить настоящее постановление на официальном сайте муниципального образования Каменский район в информационно-коммуникационной сети «Интернет».

3. Постановление администрации муниципального образования Каменский район от 21 февраля 2017 года №62 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» считать утратившим силу.

4. Постановление вступает в силу со дня его обнародования.

Врио главы администрации муниципального
образования Каменский район

А.П. Карцев

Приложение
к постановлению администрации
муниципального образования
Каменский район
от 04.02.2019 № 35

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

I. Общие положения

1. Предмет регулирования административного регламента

1.1. Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее - Административный регламент и муниципальная услуга соответственно) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, определения сроков, последовательности действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Настоящий Административный регламент устанавливает порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт предоставления муниципальной услуги.

2. Круг заявителей

2.1. В качестве заявителей при получении Муниципальной услуги (далее - Заявитель) могут выступать физические и юридические лица.

2.2. От имени граждан и юридических лиц в предоставлении Муниципальной услуги могут обращаться лица, действующие в соответствии с законодательством Российской Федерации, учредительными документами либо доверенностью, оформленной в установленном порядке.

3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

3.1 Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами библиотек муниципального казенного учреждения культуры "Архангельский центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания" (далее - Библиотека).

Адрес: 301990, Тульская область, Каменский район, с.Архангельское, ул. Тихомирова, д. 32

Телефон: 8(48744)2-15-18

Режим работы:

понедельник - пятница с 9.00 до 17.00;

суббота, воскресенье выходной.

3.2 Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами библиотек муниципального казенного учреждения культуры "Яблоневский центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания" (далее - Библиотека).

Адрес: 301990, Тульская область, Каменский район, д.Яблонево, ул. парковая, д. 1а

Телефон: 8(48744)3-35-95

Режим работы:

понедельник - пятница с 9.00 до 17.00;

суббота, воскресенье выходной.

3.3 Место нахождения сектора культуры, молодежной политики, физкультуры и спорта, КДН и ЗП комитета по организационной работе и социальным вопросам администрации муниципального образования Каменский район:

Адрес: с.Архангельское, ул. Тихомирова, д.36

Телефон: 8(48744)2-13-68

Режим работы:

понедельник - пятница с 9.00 до 17.00;

перерыв с 13.00 до 13.48

Выходной день: суббота, воскресенье.

3.4 Адрес места нахождения администрации муниципального образования Каменский район:

Адрес: с.Архангельское, ул. Тихомирова, д.36

Телефон: 8(48744) 2-11-50;

Режим работы:

понедельник – пятница с 9.00 до 17.00;

перерыв с 13.00 до 13.48

Выходной день: суббота, воскресенье.

3.5 Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется:

1) на информационных стендах, размещенных в Учреждении;

2) на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (<http://www.gosuslugi.ru>), на Портале государственных услуг Тульской области (<http://www.gosuslugi71.ru>);

3) печатных средствах массовой информации;

4) на официальном сайте муниципального образования Каменский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.6. На информационных стендах в Учреждении должна быть размещена следующая информация:

- адрес, номера телефонов, график работы Учреждения;

- схема размещения рабочих мест (кабинетов) консультирующих специалистов, режим консультирования и приема ими заявителей;

- порядок получения справок и консультаций;

- извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

- текст настоящего Регламента;

- перечень документов, которые заявитель должен представить для предоставления муниципальной услуги, и образцы заполнения документов;

- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

3.7. Сроки информирования заявителя о порядке предоставления муниципальной услуги определяются в зависимости от используемого вида информирования.

3.7.1. При информировании заявителя в форме ответов на обращения, полученные по электронной почте, ответ на обращение направляется по электронной почте на электронный адрес заявителя в течение трёх рабочих дней со дня поступления обращения;

3.7.2. Консультирование заявителя по интересующим вопросам во время личного приема специалистом не может превышать 10 минут;

3.7.3. При информировании заявителя в виде отсылки текстовой информации на бумажном носителе (информационного письма) по почте ответ на обращение направляется на почтовый адрес заявителя в течение 30 дней со дня регистрации обращения;

3.7.4. При использовании средств телефонной связи информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется заявителю в момент обращения. Время разговора не должно превышать 5 минут.

В случае если специалист, принявший звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, которое может ответить на вопрос заявителя, или же заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. В случае если специалисты не могут ответить на вопрос заявителя немедленно, результат рассмотрения вопроса сообщают заявителю в течение двух часов.

3.8. Ответы на обращения заявителей - иностранных граждан и лиц без гражданства даются на русском языке.

3.9. Размещение информации о порядке предоставления услуги инвалидам с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе, при необходимости, дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля на контрастном фоне.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

1. Наименование муниципальной услуги

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

2. Наименование органа предоставляющего муниципальную услугу

2.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется муниципальным казенным учреждением культуры «Архангельский центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания» и муниципальным казенным учреждением культуры «Яблоневский центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания».

2.2. Иные органы и структурные подразделения администрации муниципального образования Каменский район в предоставлении Муниципальной услуги не участвуют.

2.3. При предоставлении Муниципальной услуги специалист отдела, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» не вправе требовать от заявителя:

2.3.1. осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, организации, за исключением получения услуг,

включенных в перечни услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг органами исполнительной власти;

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

- изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления государственной или муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

- наличие ошибок в заявлении о предоставлении государственной или муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

- истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги;

- выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, государственного или муниципального служащего, работника многофункционального центра, работника организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо руководителя организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

3. Результат предоставления муниципальной услуги

3.1. Результатом предоставления Муниципальной услуги является:

3.1.1. предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных;

3.1.2 отказ в предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

3.2. Предоставление Муниципальной услуги завершается:

3.2.1. путем предоставления Заявителю доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных;

3.2.2. путем уведомления Заявителю об отказе в предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

4. Срок предоставления муниципальной услуги

4.1. Максимальный срок предоставления Муниципальной услуги составляет 8 часов.

5. Перечень нормативно правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление муниципальной услуги

5.1. Муниципальная услуга предоставляется в соответствии с:

- 1) Конституцией РФ;
- 2) Федеральным законом от 06.10.2003 г. №131–ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ»;
- 3) Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";
- 4) Федеральным законом от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- 5) Федеральным законом от 27.07.2006 г. №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- 6) Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- 7) Федеральным законом от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- 8) Законом Тульской области от 20.12.1995 г. № 21-ЗТО «О библиотечном деле»;
- 9) Уставом муниципального образования Каменский район;
- 10) иными действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации, Тульской области, муниципального образования Каменский район.

6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

6.1. Для предоставления Муниципальной услуги в Учреждении и (или) его структурных подразделениях Заявителю необходимо зарегистрироваться в Учреждении и получить читательский билет.

При последующих обращениях в Учреждение Заявитель предъявляет читательский билет.

6.2. Для получения Муниципальной услуги необходимы следующие документы:

6.2.1. Для получения Муниципальной услуги физическим лицам необходимо предъявить:

- запрос (приложение 2);
- документ, удостоверяющий личность Заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации, при первичном обращении или перерегистрации;

6.2.2. Для получения Муниципальной услуги юридическим лицам необходимо предъявить:

- запрос (приложение 2);
- доверенность на представление интересов юридического лица;
- документ, удостоверяющий личность Заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации при первичном обращении или перерегистрации;

- читательский билет Заявителя при вторичном и последующих обращениях.

6.3. При предоставлении Муниципальной услуги запрещено 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, в том числе об оплате государственной пошлины, взимаемой за предоставление Муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в предусмотренный действующим законодательством Российской Федерации в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг перечень документов. Заявитель вправе представить указанные в настоящем пункте документы и информацию в Учреждения по собственной инициативе.

7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

7.1. Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, являются:

- отсутствие в оформляемых документах и бланках фамилии, имени и отчества (при наличии) заявителя, почтового адреса.

- невозможность прочтения оформляемых документов и бланков, о чем не сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес не поддаются прочтению.

7.2. Специалист не вправе требовать представление документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

8.1. При предоставлении Муниципальной услуги не вправе требовать от заявителя представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления государственной или муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении государственной или муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, государственного или муниципального служащего, работника многофункционального центра, работника организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо руководителя организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.»

9. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги

9.1. Услуг необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

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

10.1. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления услуги

11.1. При нахождении заявителя в помещении Библиотеки срок ожидания в очереди при подаче запроса не должен превышать 15 мин.

11.2. При предоставлении муниципальной услуги заявителю посредством сети Интернет, время ожидания в очереди зависит только от загруженности сервера Библиотеки.

12. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

12.1. Максимальный срок ожидания в очереди для предоставления Муниципальной услуги не должен превышать 15 минут с момента обращения.

12.2. Срок регистрации запроса – в день поступления запроса.

12.3. Регистрация письменного запроса о предоставлении Муниципальной услуги осуществляется в соответствии с правилами делопроизводства Учреждения.

13. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, местам ожидания и приема заявлений, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги

13.1. Вход в здание должен быть оборудован вывеской с полным наименованием Учреждения.

13.2. Вход в здание должен обеспечивать свободный доступ Заявителей, должен быть оборудован широкими проходами, а также пандусами для передвижения кресел-колясок.

13.3. Требования в части обеспечения доступности муниципальных услуг для инвалидов и маломобильных групп населения:

- возможность беспрепятственного входа в помещения и выхода из них;
- содействие со стороны должностных лиц учреждения, при необходимости, инвалиду при входе в помещение и выхода из него;
- оборудование на прилегающих к зданию территориях мест для парковки автотранспортных средств инвалидов;
- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в учреждение, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью персонала учреждения;
- возможность самостоятельного передвижения по объекту в целях доступа к месту предоставления услуги, а также с помощью должностных лиц, предоставляющих услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменной кресла-коляски;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории учреждения;
- обеспечение допуска в помещение собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обеспечение, выданного по форме, установленной федеральным органом исполнительной власти, осуществляющих функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;
- оказание должностными лицами учреждения иной необходимой инвалидам и маломобильным группам населения помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

13.4. Помещения для предоставления Муниципальной услуги Учреждения оборудуются стендами (стойками), содержащими информацию о порядке предоставления Муниципальных услуг, а также местами для ожидания, информирования и приема Заявителей.

13.5. Места для ожидания должны быть оборудованы стульями, столами, информационными стендами.

13.6. В местах для информирования должен быть обеспечен доступ физических лиц для ознакомления с информацией не только в часы приема заявлений, но и в рабочее время, когда прием Заявителей не ведется.

13.7. Помещения для приема Заявителей должны быть оснащены информационными табличками (вывесками) с указанием номера кабинета, фамилий, имен, отчеств и должностей лиц, ответственных за предоставление Муниципальной услуги, графика приема Заявителей.

13.8. Характеристики помещений для предоставления Муниципальной услуги Учреждением в части объемно-планировочных и конструктивных решений, освещения, пожарной безопасности, инженерного оборудования должны соответствовать требованиям нормативных документов, действующих на территории Российской Федерации.

14. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

14.1. Соблюдение установленного количества взаимодействий заявителя с ответственными специалистами при предоставлении муниципальной услуги.

Определяется как отношение количества взаимодействий (обращений, заявлений) одного заявителя в процессе предоставления муниципальной услуги к установленному количеству взаимодействий в соответствии с настоящим регламентом.

14.2. Соблюдение установленной продолжительности ожидания приема заявителем при подаче заявления.

Определяется как отношение количества заявителей, ожидавших в очереди для подачи документов, с целью предоставления муниципальной услуги, более установленного срока к общему количеству заявителей.

14.3. Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги.

Определяется как отношение количества заявлений, рассмотренных с нарушением сроков, к общему количеству рассмотренных заявлений за отчетный период.

14.4. Жалобы граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Определяется как количество обоснованных жалоб заявителей на качество и доступность муниципальной услуги, поступивших в администрацию муниципального образования, правительство Тульской области, иные органы и организации, за отчетный период.

14.5. Удовлетворенность заявителей качеством и доступностью муниципальной услуги.

Определяется путем присвоения рейтинга по итогам проведения мониторинга, качества предоставления муниципальной услуги. Присвоение рейтинга осуществляется в порядке, установленном администрацией.

14.6. Полнота, актуальность и доступность информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

Определяется путем присвоения рейтинга по итогам проведения мониторинга, качества предоставления муниципальной услуги.

14.7. Контрольные показатели при анализе доступности, информирования и обращений граждан по качеству предоставления муниципальной услуги:

- удовлетворенность населения качеством информирования (процент от числа опрошенных) – 98-100%;
- удовлетворенность населения качеством предоставления муниципальной услуги - не менее 90%;
- процент обоснованных жалоб – не более 0,5%.

15. Иные требования при предоставлении муниципальной услуги.

15.1. При информировании о порядке исполнения муниципальной услуги, ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо подробно и в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам.

15.2. При ответе на телефонные звонки должностное лицо должно назвать фамилию, имя, отчество, замещаемую должность и наименование органа местного самоуправления.

15.3. Во время разговора необходимо произносить слова четко, без больших пауз, лишних оборотов и эмоций.

15.4. Письменное информирование осуществляется путем направления письменного ответа почтовым отправлением по адресу, указанному в обращении, либо лично в руки заявителя.

15.5. Документы, указанные в главе 6 раздел 2 настоящего административного регламента могут быть направлены в администрацию муниципального образования Каменский район почтовым отправлением с объявленной ценностью при его пересылке.

15.6. Сведения о получателе муниципальной услуги, которые стали известны во время ее оказания, в том числе сведения о факте обращения за муниципальной услугой, личные сведения получателей муниципальной услуги, не подлежат разглашению.

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

1. Описание последовательности административных процедур при предоставлении муниципальной услуги

1.1. Предоставление заявителю муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) прием и регистрация запроса заявителя;
- 2) рассмотрение запроса заявителя;
- 2) предоставление муниципальной услуги;
- 4) отказ в предоставлении муниципальной услуги при наличии оснований.

1.2. Блок-схема предоставления муниципальной услуги представлена в Приложении № 1 к настоящему Регламенту.

2. Прием и регистрация заявлений

2.1. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в Учреждение с запросом о предоставлении муниципальной услуги.

2.1.1. При личном обращении заявителя в Учреждение специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги (далее – специалист), принимает от заявителя документы, предусмотренные административным регламентом. Время приема документов составляет не более 15 минут.

Специалист проверяет представленные заявителем документы. В случае отсутствия оснований для отказа в приеме документов, предусмотренных административным регламентом, специалист регистрирует запрос заявителя.

При наличии оснований для отказа в приеме документов, специалист устно уведомляет заявителя об отказе в приеме документов и указывает основания для отказа.

2.1.2. При обращении заявителя за получением муниципальной услуги на Интернет сайт запрос заявителя регистрируется автоматическим счетчиком посещаемости сайта.

2.2. Результат административной процедуры – регистрация запроса заявителя или обоснованный отказ в приеме документов.

3. Рассмотрение запроса заявления

3.1. Основанием для начала административной процедуры является регистрация запроса заявителя.

3.1.1. При личном обращении заявителя в Учреждение, специалист рассматривает запрос заявителя. При наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных административным регламентом, специалист принимает решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

При отсутствии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, специалист принимает решение о предоставлении заявителю муниципальной услуги и знакомит заявителя с Правилами пользования Библиотекой и другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность.

3.1.2. При обращении заявителя за получением муниципальной услуги на Интернет сайт заявитель самостоятельно осуществляет поиск необходимой ему информации.

3.2. Результат административной процедуры – решение о предоставлении муниципальной услуги или решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

4. Предоставление муниципальной услуги

4.1. Основанием для начала административной процедуры является принятие решения специалистом о предоставлении заявителю муниципальной услуги.

4.1.1. При личном обращении заявителя в Учреждение, специалист осуществляет поиск запрашиваемой информации, а также консультирует заявителя в вопросах доступа к справочно-поисковому аппарату Библиотеки, базам данных, их использованию, методике самостоятельного поиска информации. Максимальное время консультирования специалистом – 5 минут.

Специалист предоставляет заявителю доступ к справочно-поисковому аппарату Библиотеки, базам данных на библиотечном компьютере в течение рабочего дня Библиотеки.

4.2. Результат административной процедуры – предоставление заявителю доступа к справочно-поисковому аппарату Библиотеки, базам данных.

5. Отказ в предоставлении муниципальной услуги при наличии оснований

5.1. Основание для начала процедуры является принятие решения специалистом об отказе в предоставлении заявителю муниципальной услуги.

5.1.1. При личном обращении заявителя в Учреждение, специалист лично уведомляет заявителя о наличии оснований об отказе в предоставлении ему муниципальной услуги.

В случае если запрашиваемая база данных отсутствует в данной Библиотеке, заявителю должна быть выдана информация о месте её нахождения/размещения или даны рекомендации по её поиску

5.2. Результат процедуры – уведомление заявителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

IV. Формы контроля над предоставлением муниципальной услуги

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

1.1. Текущий контроль соблюдения и исполнения ответственными должностными лицами положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений специалистами Библиотеки осуществляет директор Центра культуры.

1.2. Текущий контроль осуществляется путём проведения директором Учреждения проверок соблюдения и исполнения специалистами положений Регламента, нормативных правовых актов Российской Федерации, Тульской области, органов местного самоуправления муниципального образования Каменский район.

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

2.1. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

2.2. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании индивидуальных правовых актов (приказов) директора Учреждения.

2.3. Плановые проверки осуществляются на основании полугодовых или годовых планов работы Учреждения. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки).

Внеплановые проверки проводятся по конкретному обращению заявителя.

2.4. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия из специалистов Учреждения.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Справка подписывается председателем комиссии.

По результатам проведённых проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

3.1. Специалисты Учреждения за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, привлекаются к дисциплинарной и иной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

4.1. Контроль за предоставлением муниципальной услуги должен быть постоянным, всесторонним, и объективным.

4.2. Граждане, их объединения и организации имеют право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля деятельности Библиотеки при предоставлении муниципальной услуги.

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

5.1 Информация для заинтересованных лиц об их праве подать жалобу на решения и (или) действия (бездействия), принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги (далее - жалоба)

5.2 Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги органом, предоставляющим муниципальную услугу, должностным лицом органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципальным служащим, многофункциональным центром, работником многофункционального центра в соответствии с законодательством.

5. Предмет жалобы

5.1. Заявители имеют право обратиться с жалобой на нарушение порядка предоставления Муниципальной услуги (далее - жалоба) лично, через своего представителя или направить жалобу в письменной форме, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования.

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

5.3. нарушение срока регистрации запроса Заявителя о предоставлении Муниципальной услуги, а также комплексного запроса о предоставлении двух и более муниципальных услуг в многофункциональных центрах при однократном обращении заявителя;

5.4. нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги (обжалование решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме);

5.5. требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, предоставление или осуществление которых не

предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

5.6. отказ в приеме документов у заявителя, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

5.7. отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами (обжалование решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме);

5.8. затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

5.9. отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений (обжалование решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме);

5.10. нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной или муниципальной услуги;

5.11. приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами (обжалование решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме).

5.12. требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 19 раздела II настоящего Административного регламента. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению

соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».(пункт 4.2.2.10. вступает в силу 18 октября 2018 года)

6. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

6.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр либо в соответствующий орган государственной власти (орган местного самоуправления) публично-правового образования, являющийся учредителем многофункционального центра (далее - учредитель многофункционального центра). Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются учредителю многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации.

6.2. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта многофункционального центра, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

6.3. Жалоба подается в порядке, определенном муниципальным нормативным правовым актом и нормативным правовым актом правительства Тульской области, определяющими особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работников многофункционального центра соответственно.

6.4. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, 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) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

6.5. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра 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.

6.6. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- в удовлетворении жалобы отказывается.

6.7. 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.

6.8 В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

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

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

6.11 В случае если Заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, или если решение ими не было принято, то Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника в судебном порядке в соответствии с

законодательством Российской Федерации. Также в суде могут быть обжалованы решения, действия (бездействие), в результате которых нарушены права и свободы Заявителя.

6.12 Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на официальном сайте муниципального образования Каменский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), портале государственных услуг Тульской области, а также может быть сообщена Заявителю специалистами Администрации либо ГБУ ТО «МФЦ» № 3 в с Архангельское при личном обращении, с использованием почтовой, телефонной связи, посредством электронной почты.

7. Органы местного самоуправления и должностные лица, которым может быть адресована жалоба (претензия) заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

7.1. Жалоба (претензия) заявителя может быть адресована должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

7.2. Действия (бездействие) и решения специалистов Учреждения в досудебном (внесудебном) порядке могут быть обжалованы директору Учреждения.

7.3. Действия (бездействие) и решения специалистов и директора Учреждения в досудебном (внесудебном) порядке могут быть обжалованы начальнику сектора культуры, молодежной политики, физкультуры и спорта, КДН и ЗП комитета по организационной работе и социальным вопросам администрации муниципального образования Каменский район (далее – Сектор).

7.4. Действия (бездействие) и решения начальника Сектора в досудебном (внесудебном) порядке могут быть обжалованы председателю комитета по организационной работе и социальным вопросам администрации муниципального образования Каменский район, курирующему предоставление муниципальной услуги.

7.5. Личный прием заявителей должностные лица, которым адресована жалоба, осуществляют в приёмные дни по предварительной записи.

Жалобы рассматриваются в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

8. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

8.1. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является обращение заявителя с жалобой на действие (бездействие) должностного лица Учреждения, а также принятого им решения при предоставлении муниципальной услуги.

9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы либо приостановление её рассмотрения

9.1. Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

9.2. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

9.3. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

9.4. Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

9.5. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

9.6. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить повторное обращение.

10. Права заинтересованных лиц на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения обращения

10.1. Заявители имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, при условии, что это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и что указанные документы не содержат сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законодательством тайну.

11. Сроки рассмотрения жалобы

11.1. Жалоба заявителя подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, 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. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

12. Результат досудебного (внесудебного) обжалования

12.1. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу,

опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

12.2. 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.

Приложение 1
к административному регламенту

Блок – схема
предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-
поисковому аппарату библиотек, базам данных»



Приложение 2
к административному регламенту

В сектор культуры, молодежной политики,
физкультуры и спорта, КДН и ЗП комитета
по организационной работе и социальным вопросам
администрации муниципального образования
Каменский район

от _____
(фамилия, имя, отчество физического лица)
проживающего по адресу:

_____ (указать индекс, почтовый адрес заявителя)
тел. _____

ЗАПРОС

Прошу предоставить информацию о наличии доступа к справочно-поисковому аппарату МКУК "Архангельский ЦКД и БО/Яблоневский ЦКД и БО" _____

(указать точное название базы данных)

Нужное подчеркнуть:

- 1) База данных «Книги»;
- 2) База данных «Журналы»;
- 3) База данных «Краеведческой тематики»;
- 4) Другие базы данных;
- 5) Сведения о местонахождении базы данных, в том числе ссылки на базы данных других библиотек Тульской области и России.

Информацию прошу отправить следующим способом (нужное подчеркнуть):

- выслать по указанному в заявлении адресу,

- выслать по адресу: _____
(указать индекс, точный почтовый адрес получателя)

- передать электронной почтой e-mail: _____ @ _____

- получу лично в руки.

(подпись)

/ _____ /
(расшифровка подписи)

« ____ » _____ 20 ____ г.
(дата)