|  |
| --- |
| Герб_Завитинского_района copy.png |
| **АДМИНИСТРАЦИЯ**  **ЗАВИТИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА**  **ГЛАВА ЗАВИТИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА**  **П О С Т А Н О В Л Е Н И Е** |
| от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_  г. Завитинск |

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

В целях реализации на территории Завитинского муниципального округа мероприятий по проведению административной реформы, приведения административных регламентов предоставления муниципальных услуг в соответствие с действующим законодательством

**п о с т а н о в л я ю:**

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

2.Признать утратившими силу постановления главы Завитинского района от 24.12.2010 № 395, от 06.10.2015 № 331, от 04.06.2014 № 216.

3.Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию.

4.Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Завитинского муниципального округа по социальным вопросам А.А. Татарникову.

Глава Завитинского муниципального округа С.С. Линевич

Исполнитель:

Начальник отдела культуры, спорта,

молодежной политики и архивного

дела администрации Завитинского округа

Новосельцева Н.Н.

Согласовано:

Главный специалист юрисконсульт

отдела по правовым и социальным вопросам

администрации Завитинского округа

Талашова С.Е.

Заместитель главы администрации

Завитинского округа

по работе с территориями

Розенко Е.В.

Начальник общего отдела

администрации Завитинского округа

Аносова И.В.

Утверждено

постановлением главы

Завитинского

муниципального

округа

от\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

**«Предоставление доступа к справочно – поисковому аппарату библиотек, базам данных»**

**I. Общие положения**

**1.1. Предмет регулирования административного регламента**

Настоящий Административный регламент «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» определяет сроки и последовательность действий при предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек и базам данных.

**1.2.Описание заявителей, а также физических и юридических лиц, имеющих право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени при взаимодействии с соответствующими органами местного самоуправления и иными организациями при предоставлении муниципальной услуги**

Заявителями муниципальной услуги являются получатели, а также их представители, законные представители, действующие в соответствии с законодательством Российской Федерации, Амурской области или на основании доверенности (далее – представители).

К получателям муниципальной услуги относятся граждане Российской Федерации, а также иностранные граждане и лица без гражданства, если это предусмотрено международным договором с Российской Федерацией:

а) физические лица;

б) юридические лица.

**1.3.Требования к порядку информирования**

**о порядке предоставления муниципальной услуги**

1.3.1. Информация о местах нахождения и графике работы органов местного самоуправления, предоставляющих муниципальную услугу, их структурных подразделениях, организациях, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, способы получения информации о местах нахождения и графиках работы государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, обращение в которые необходимо для предоставления муниципальной услуги, справочных телефонах структурных подразделений органов местного самоуправления, предоставляющих муниципальную услугу, организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, адресах их электронной почты содержится в Приложении 1 к административному регламенту.

1.3.2. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги, услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, размещается:

- на информационных стендах расположенных в МБУК «Центральная библиотека Завитинского муниципального округа» по адресу город Завитинск, ул.Куйбышева,21;

- в раздаточных материалах (брошюрах, буклетах, листовках, памятках), находящихся в органах и организациях, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;

- в электронном виде в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – сеть Интернет):

- на официальном сайте администрации Завитинского муниципального округа (www.zavitinsk.info);

- на сайте региональной информационной системы "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Амурской области": http://www.gu.amurobl.ru/;

- в государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)": <http://www.gosuslugi.ru/>.

1.3.3. Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, а также сведения о ходе предоставления муниципальной услуги можно получить:

посредством телефонной связи по номеру МБУК «ЦБ Завитинского муниципального округа»;

при личном обращении в МБУК «Центральная библиотека Завитинского муниципального округа»;

при письменном обращении в МБУК «Центральная библиотека Завитинского муниципального округа»;

1.3.4.Место нахождения, адрес:

МБУК «Центральная библиотека Завитинского муниципального округа», Амурская область, город Завитинск, ул. Куйбышева 21.

Телефон : 8(41636)23479;

Электронный адрес: [biblioteka\_zavitinsk@mail.ru](mailto:biblioteka_zavitinsk@mail.ru);

Адрес официального сайта:https//biblioteka- zavitinsk.amur.muzkuit.ru/

График работы: понедельник-пятница с 09.00 до 18.00 часов, воскресенье с 09.00 до 17.00 часов. Выходной день: суббота.

1.3.5. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги должна содержать:

сведения о порядке получения муниципальной услуги;

категории получателей муниципальной услуги;

адрес места приема документов МБУК «Центральная библиотека Завитинского муниципального округа» для предоставления муниципальной услуги, режим работы МБУК «ЦБ Завитинского муниципального округа»;

порядок передачи результата заявителю;

сведения, которые необходимо указать в заявлении о предоставлении муниципальной услуги;

документы, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

срок предоставления муниципальной услуги;

сведения о порядке обжалования действий (бездействия) и решений должностных лиц.

При ответах на телефонные звонки и личные обращения сотрудники МБУК «Центральная библиотека Завитинского муниципального округа», ответственные за информирование, подробно, четко и в вежливой форме информируют обратившихся заявителей по интересующим их вопросам.

Устное информирование каждого обратившегося за информацией заявителя осуществляется не более 15 минут.

В случае если для подготовки ответа на устное обращение требуется более продолжительное время, сотрудник МБУК «Центральная библиотека Завитинского муниципального округа», ответственный за информирование, предлагает заинтересованным лицам перезвонить в определенный день и в определенное время. К назначенному сроку должен быть подготовлен ответ по вопросам заявителей, в случае необходимости ответ готовится при взаимодействии с должностными лицами структурных подразделений органов и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

В случае если предоставление информации, необходимой заявителю, не представляется возможным посредством телефона, сотрудник МБУК «Центральная библиотека Завитинского муниципального округа», принявший телефонный звонок, разъясняет заявителю право обратиться с письменным обращением в МБУК «Центральная библиотека Завитинского муниципального округа» и требования к оформлению обращения.

Ответ на письменное обращение направляется заявителю в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения в МБУК «Центральная библиотека Завитинского муниципального округа».

Письменный ответ на обращение должен содержать фамилию и номер телефона исполнителя и направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

В случае если в обращении о предоставлении письменной консультации по процедуре предоставления муниципальной услуги не указана фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Публичное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством размещения соответствующей информации в средствах массовой информации, в том числе в газете «Завитинский вестник», на официальном сайте администрации Завитинского муниципального округа.

Прием документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, осуществляется по адресу МБУК «Центральная библиотека Завитинского муниципального округа».

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**2.1.Наименование муниципальной услуги**

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

**2.2.Наименование органа, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется МБУК «Центральная библиотека Завитинского муниципального округа».

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

**2.3.Результат предоставления муниципальной услуги**

Результатом предоставления муниципальной услуги является обеспечение доступа к каталогам и картотекам, базам данных, имеющихся в библиотеках.

**2.4.Срок предоставления муниципальной услуги**

2.4.1. При личном посещении библиотек получателем услуги, государственная услуга предоставляется получателю в момент обращения в течение 10-20 минут в соответствии с графиком работы библиотек.

2.4.2. Предоставление государственной услуги осуществляется на сайтах библиотек в режиме реального времени круглосуточно при непосредственном обращении получателя услуги к сайтам библиотек.

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

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации ;

Гражданским кодексом Российской Федерации (часть четвертая);

Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»,

Федеральным законом от 29.12.1994 №77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 26.03.2016 № 236 «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг» (Официальный интернет-портал правовой информации http://www.pravo.gov.ru, 05.04.2016);

Законом Амурской области от 05.03.1997 № 150-ОЗ «О библиотечном деле»;

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р;

Уставом МБУК «Центральная библиотека Завитинского муниципального округа».

Настоящим административным регламентом.

Нормативно-правовыми актами администрации Завитинского муниципального округа.

**2.6.Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги**

2.6.1. Для получения государственной услуги при обращении получателя услуги в библиотеки требуется прохождение процедуры регистрации с предоставлением персональных данных, оформления договора и читательского билета.

2.6.2. Для записи в библиотеки необходимо предъявить:

паспорт гражданина Российской Федерации,

военный билет (для военнослужащих),

студенческий билет (для студентов вузов и учащихся средне-специальных учебных заведений),

национальный паспорт или визу с отметкой о действующей регистрации (для иностранных граждан и лиц без гражданства).

Дети до 15 лет записываются на основании документа (паспорта), удостоверяющего личность их законных представителей, и их поручительства. Родители, опекуны, попечители, иные законные представители детей должны ознакомиться с «Правилами пользования библиотекой» и письменно (своей подписью в поручительстве) гарантировать их соблюдение.

Руководители детского чтения при записи в библиотеку должны представить справку с места работы.

2.6.3. При предоставлении пользователю информации об электронных базах данных и информации об этих ресурсах путем использования информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет представление документов не требуется.

2.6.4. Запрещается требовать от заявителя:

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

представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление государственной услуги, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](consultantplus://offline/ref=827B5D74A4921F7B280B334B18A3D32645D272B1A8D34C083A7BDC851F03A573F45AE5E6C6027568F9C3C6FD6A806B7E4D819CA5DBC9E48FuE20B) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Амурской области, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в перечень документов, определенный [частью 6](consultantplus://offline/ref=827B5D74A4921F7B280B334B18A3D32645D272B1A8D34C083A7BDC851F03A573F45AE5E3C5092138BD9D9FAE2ECB667A539D9CA2uC2CB) статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию по собственной инициативе; осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, представляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в [части 1 статьи 9](consultantplus://offline/ref=42AF27EDAAFC5A2F199D945A006A0EECCB4882A7612595FB26DC9A9077FAD2164D278F140203E163a235D) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

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

Основаниями для отказа в приеме заявления об оказании услуги являются:

1) использование в заявлении (запросе) ненормативной лексики и оскорбительных высказываний;

2) заявление (запрос), не поддающееся прочтению;

3) в заявлении (запросе) не указаны фамилия, имя, отчество гражданина, направившего заявление, и способ отправки ответа заявителю.

После устранения оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, заявитель вправе обратиться повторно за получением муниципальной услуги.

**2.8.Исчерпывающий перечень оснований для приостановления**

**или отказа в предоставлении муниципальной услуги**

Пользователю может быть отказано в предоставлении государственной услуги при личном обращении в библиотеки в случае:

отказа получателя государственной услуги в представлении документа, удостоверяющего личность;

отсутствия свободных рабочих мест в читальных залах;

несоблюдения получателем услуги Правил пользования библиотеками;

возникновения в библиотеках чрезвычайной ситуации, препятствующей работе по предоставлению государственной услуги.

Оснований для приостановления предоставления государственной услуги не предусмотрено.

**2.9. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги**

Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют. Сведения о документах выдаваемых организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги не требуются.

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

Административные процедуры по предоставлению муниципальной услуги осуществляются бесплатно.

**2.11Порядок и срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, услуги организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме**

Заявление (запрос) предоставления муниципальной услуги регистрируется в день поступления.

Срок регистрации обращения заявителя в организацию, участвующую в предоставлении муниципальной услуги, не должен превышать 15 минут.

При направлении заявления через Портал регистрация электронного заявления осуществляется в автоматическом режиме.

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

Местоположение библиотеки должно обеспечивать удобство для граждан с точки зрения пешеходной доступности от остановок общественного транспорта.

В случае если имеется возможность организации стоянки (парковки) возле здания (строения), в котором размещена библиотека, организовывается стоянка (парковка) для личного автомобильного транспорта граждан. За пользование стоянкой (парковкой) с граждан плата не взимается.

Вход в помещение библиотеки должен обеспечивать свободный доступ граждан, а также должен быть оборудован удобной лестницей с поручнями, широкими проходами, специальными ограждениями и перилами, пандусами для передвижения кресел-колясок.

Центральный вход в здание библиотеки оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании.

Помещения библиотеки оборудуются системой кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайных ситуаций, а также снабжаются информационными табличками с указанием номеров кабинетов.

Фасад здания библиотеки должен быть оборудован осветительными приборами, позволяющими гражданам ознакомиться с информационной табличкой (вывеской).

Помещение для непосредственного взаимодействия должностных лиц с получателями государственной услуги должно быть организовано в виде рабочего места в кабинете.

Кабинет приема получателей государственной услуги должен быть оборудован информационными табличками (вывесками) с указанием:

номера кабинета;

фамилии, имени, отчества специалиста, осуществляющего предоставление государственной услуги.

Помещения, предназначенные для исполнения государственной услуги, должны соответствовать санитарно–эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы» СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

Рабочее место должностного лица должно быть оборудовано столом, стулом, персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, телефонной связью, оргтехникой.

Место для ожидания и приема получателей государственной услуги должно быть оборудовано стулом, местом для письма и размещения документов.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья (включая лиц, использующих кресла-коляски и собак-проводников) должны обеспечиваться:

условия для беспрепятственного доступа в помещение библиотеки;

возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположена библиотека и помещения, в которых предоставляется государственная услуга, также входа в библиотеку и помещения и выхода из них;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к библиотеке и помещениям, в которых предоставляются государственные услуги, и к государственным услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

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 и тифлосурдопереводчика;

допуск в помещение библиотеки собаки-проводника;

оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

Визуальная и текстовая информация о порядке предоставления государственной услуги размещается на информационном стенде библиотеки (устанавливаются в удобном для граждан месте), а также на сайте библтотеки.

Оформление визуальной и текстовой информации о порядке предоставления государственной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации гражданами.

**2.13.Показатели доступности и качества муниципальных услуг**

Показателями доступности и качества являются:

территориальная доступность (удобное расположение библиотек с учетом транспортной и пешеходной доступности; в любой точке доступа через Интернет);

общая информированность о порядке предоставления услуги;

статусная доступность (доступ к услуге всех граждан без социальных и национальных ограничений);

финансовая (государственная услуга осуществляется бесплатно),

профессиональная компетенция персонала.

обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга.

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

При предоставлении государственной услуги в электронной форме осуществляется:

предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственной услуге;

подача заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и прием таких запросов и документов с использованием Порталов и с помощью универсальной электронной карты.

получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги;

иные действия, необходимые для предоставления государственной услуги

**III. Состав, последовательность и сроки выполнения**

**административных процедур, требования к их выполнению**

**3.1. Состав административных процедур**

3.1.1. Доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных (далее – СПА) непосредственно в здании библиотеки включает в себя:

регистрацию (перерегистрацию) заявителя (при необходимости) либо отказ в регистрации;

консультирование по использованию СПА библиотеки;

предоставление доступа к СПА библиотеки.

3.1.2. Доступ к СПА, находящемуся в библиотеке через Порталы:

авторизация заявителя в личном кабинете Портала;

доступ к АИС «Электронная библиотека»

3.1.3 Доступ к СПА через официальный сайт библиотеки осуществляется на официальном сайте Библиотеки.

**3.2. Блок-схема предоставления услуги**

представлена в приложении к настоящему административному регламенту.

**3.3. Последовательность, сроки и порядок**

**выполнения административных процедур**

3.3.1. Доступ к СПА непосредственно в здании библиотеки.

3.3.1.1. Основанием для начала административной процедуры является запись Заявителя в библиотеку.

3.3.1.2. Заявитель, при предоставлении документов, указанных в п. 2.6.2, получает читательский билет, контрольный листок в момент обращения в течение 10-20 минут.

3.3.1.3. Специалисты библиотек консультируют заявителя о порядке предоставления государственной услуги, о наличии необходимых получателю государственной услуги справочно-поискового аппарата и баз данных. Время ожидания потребителем консультации не должно превышать 10-15 минут.

3.3.1.4. Получателю государственной услуги справочно-поисковые средства и информация об этих средствах, предоставляется на бумажных носителях или в форме электронного документа, посредством использования компьютерной техники, по выбору получателя государственной услуги.

3.3.1.5. Заявитель, при непредставлении документов, указанных в пунктах 2.6.2 подраздела 2.6 раздела II настоящего административного регламента, получает доступ к СПА через Интернет в соответствии с пунктом 2.6.3 подраздела 2.6 раздела II настоящего административного регламента.

**3.3.2. Доступ к СПА, находящемуся в библиотеке через Порталы.**

3.3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является авторизация заявителя в личном кабинете Портала.

3.3.2.2. Заявитель через поисковую систему Портала находит услугу и автоматически переходит на АИС «Электронная библиотека».

**3.3.3. Доступ к СПА через официальный сайт библиотеки.**

3.3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является  
обращение заявителя на официальные сайты библиотек.

3.3.3.2. Получателю государственной услуги справочно-поисковые средства предоставляются в разделах электронных баз данных.

**IV. Формы контроля за исполнением**

**административного регламента**

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением специалистами библиотеки положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений (далее - текущий контроль).

4.1.1. Текущий контроль осуществляется на постоянной еженедельной основе уполномоченными должностными лицами библиотеки, ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги, в том числе руководителем структурного подразделения библиотеки, обеспечивающего предоставление государственной услуги, путем проведения проверок исполнения специалистами положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

4.1.2. Для текущего контроля используются сведения, содержащиеся в электронной базе данных, письменная корреспонденция библиотеки, устная и письменная информация специалистов.

4.1.3. О случаях и причинах нарушения сроков и порядка выполнения административных процедур (действий) специалисты немедленно информируют должностное лицо библиотеки, уполномоченное на осуществление текущего контроля, а также принимают срочные меры по устранению нарушений.

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

4.2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя рассмотрение обращений заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов и уполномоченных должностных лиц библиотеки, проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей в соответствии с законодательством.

4.2.2. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми.

Внеплановая проверка назначается и проводится не позднее одного месяца со дня поступления в библиотеку обращения заявителя или иной информации о нарушении требований к предоставлению государственной услуги.

Периодичность и сроки осуществления плановых проверок устанавливаются планом работы библиотеки, который утверждается директором библиотеки. При этом плановые проверки должны проводиться не реже чем один раз в год.

4.2.3. По результатам проверок в случае выявления нарушений прав заявителей виновные лица привлекаются к ответственности, установленной законодательством Российской Федерации.

4.2.4. Для проведения проверки создается комиссия, в состав которой включаются сотрудники министерства. Также в состав комиссии могут быть включены заявители или их представители (по их заявлениям), если проверка производится по их инициативе.

4.2.5. Проверка осуществляется на основании приказа библиотеки.

Результаты проверки оформляются соответствующим актом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Акт проверки подписывается председателем и членами комиссии, участвовавшими в проведении проверки. Проверяемые лица знакомятся с актом проверки под подпись.

**4.3. Ответственность специалистов библиотеки за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги.**

4.3.1. Специалисты несут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за неисполнение или ненадлежащее выполнение административных процедур (действий), в том числе сроков и порядка их выполнения, установленных настоящим Регламентом.

4.4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

4.4.1. Граждане, их объединения и организации вправе осуществлять контроль за предоставлением государственной услуги путем получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе о сроках завершения административных процедур (действий).

4.4.2. Граждане, их объединения и организации также вправе:

направлять замечания и предложения по улучшению доступности и качества предоставления государственной услуги;

вносить предложения о мерах по устранению нарушений настоящего административного регламента.

4.4.3. Библиотека принимает меры к прекращению допущенных нарушений, устраняет причины и условия, способствующие совершению нарушений.

4.4.4. Информация о результатах рассмотрения замечаний и предложений граждан, их объединений и организаций доводится до сведения лиц, направивших эти замечания и предложения, в сроки и порядке, установленные законодательством.

4.5. Отдел культуры, спорта, молодежной политики и архивного дела осуществляет внешний контроль за деятельностью библиотеки в части соблюдения качества предоставления услуги путем:

проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

анализа обращений и жалоб граждан по вопросу оказания услуги, проведения по фактам обращения проверок по выявленным нарушениям;

проведения проверок качества оказания государственной услуги.

**V. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования заявителем**

**решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего**

**государственную услугу**

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

1) нарушение срока регистрации запроса о проведении государственной услуги;

2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Амурской области для предоставления государственной услуги;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Амурской области для предоставления государственной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении государственной 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 Амурской области;

6) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Амурской области;

7) отказ библиотеки, должностного лица библиотеки в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

9) приостановление предоставления государственной 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 Амурской области;

10) требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

5.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме в библиотеку. Жалобы рассматриваются непосредственно директором библиотеки.

5.3. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием сети Интернет, официального сайта библиотеки, Порталов, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Жалоба должна содержать:

1) наименование библиотеки, должностного лица библиотеки, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) библиотеки, должностного библиотеки;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) библиотеки, должностного библиотеки. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. Жалоба, поступившая в библиотеку, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа библиотеки, должностного лица библиотеки в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы библиотека принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Амурской области, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.6 настоящего административного регламента, заявителю в письменной форме библиотекой направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы:

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

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

5.8. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 5.2 настоящего административного регламента, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.9. Решение по жалобе может быть обжаловано в судебном порядке.

5.10. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.11. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы представляется заявителям по их запросам в соответствии с подразделом 1.3 раздела I настоящего административного регламента.

**VI.Особенности выполнения административных процедур (действий) в  
многофункциональных центрах предоставления государственных и  
муниципальных услуг**

6.1.Исчерпывающий перечень административных процедур, выполняемых многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр):

1)информирование заявителей о порядке предоставления государственной (муниципальной) услуги, о готовности результата предоставления государственной (муниципальной) услуги, по иным вопросам, связанным с предоставлением государственной (муниципальной) услуги, а также консультирование заявителей о порядке предоставления государственной (муниципальной) услуги в многофункциональном центре;

2)прием запросов о предоставлении государственной (муниципальной) услуги и иных документов, необходимых для предоставления государственной (муниципальной) услуги;

3)формирование и направление многофункциональным центром межведомственного запроса в органы, предоставляющие государственные и муниципальные услуги, в иные органы государственной власти, органы местного самоуправления и организации, участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг;

4)передача многофункциональным центром принятых документов от заявителей в орган оказывающий услугу;

5)выдача заявителю результата предоставления государственной (муниципальной) услуги, в том числе выдача документов на бумажном носителе, направленных в многофункциональный центр по результатам предоставления государственных (муниципальных) услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги.

6.2.Информирование заявителей о порядке предоставления государственной (муниципальной) услуги, о готовности результата предоставления государственной (муниципальной) услуги, по иным вопросам, связанным с предоставлением государственной (муниципальной) услуги, а также консультирование заявителей о порядке предоставления государственной (муниципальной) услуги в многофункциональном центре;

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в многофункциональный центр.

Предоставление информации заявителям, обеспечение доступа заявителей в многофункциональном центре к сведениям о государственной (муниципальной) услуге, а также консультирование заявителей о порядке предоставления государственной (муниципальной) услуги осуществляются в соответствии с соглашением о взаимодействии.

Результатом административной процедуры является представление сведений о порядке предоставления государственной (муниципальной) услуги в многофункциональном центре.

6.3.Прием запросов о предоставлении государственной (муниципальной) услуги и иных документов, необходимых для предоставления государственной (муниципальной) услуги.

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя либо его законного или уполномоченного представителя в многофункциональный центр с заявлением и документами, необходимыми для предоставления государственной (муниципальной) услуги.

Заявление о предоставлении государственной (муниципальной) услуги на бумажном носителе заполняется в машинописном виде или от руки разборчиво (печатными буквами) и заверяется:

для юридических лиц - печатью (при наличии) и подписью уполномоченного лица;

для индивидуальных предпринимателей - печатью (при наличии) и подписью заявителя или уполномоченного лица;

для физических лиц - подписью заявителя или уполномоченного лица.

Копии документов сверяются сотрудником многофункционального центра, осуществляющим их прием, путем проставления записи об их соответствии оригиналам с указанием даты, должности, фамилии, инициалов лица, сделавшего запись.

Принятые документы регистрируются многофункциональным центром, о чем выдается расписка о приеме документов.

6.4.Формирование и направление многофункциональным центром межведомственного запроса в органы, предоставляющие государственные и муниципальные услуги, в иные органы государственной власти, органы местного самоуправления и организации, участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Многофункциональный центр при предоставления государственных и муниципальных услуг вправе формировать и направлять межведомственные запросы в органы, предоставляющие государственные услуги, в иные органы государственной власти, органы местного самоуправления и организации, участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг при наличии возможности направления межведомственных запросов в электронной форме и получения ответов на межведомственные запросы в режиме online.

Формирование многофункциональным центром межведомственного запроса на бумажном носителе в органы, предоставляющие государственные услуги, в иные органы государственной власти, органы местного самоуправления и организации, участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг, не предусмотрено.

6.5.Передача многофункциональным центром принятых документов от заявителей в орган оказывающий услугу.

Документы, зарегистрированные многофункциональным центром, направляются в орган предоставляющий услугу для осуществления

административных действий предусмотренных разделом III

Административного регламента

Направление многофункциональным центром принятых документов в орган предоставляющий услугу, осуществляется в сроки, установленные в Соглашении о взаимодействии между уполномоченным органом и многофункциональным центром.

С учетом требований предоставления государственных и муниципальных услуг заявление, сведения, документы и информация, необходимые для предоставления государственной (муниципальной) услуги, могут быть получены органом, предоставляющим услугу из многофункционального центра в электронной форме по защищенным каналам связи.

При этом оригиналы заявления и документов на бумажных носителях в уполномоченный орган не представляются.

6.6.Выдача заявителю результата предоставления государственной (муниципальной) услуги, в том числе выдача документов на бумажном носителе, направленных в многофункциональный центр по результатам предоставления государственных (муниципальных) услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги.

Основанием для начала административной процедуры является поступление в многофункциональный центр документов, являющихся результатом предоставления государственной (муниципальной) услуги.

При поступлении в многофункциональный центр документов, являющихся результатом предоставления государственной (муниципальной) услуги, многофункциональный центр обязан обеспечить возможность выдачи таких документов заявителю не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления таких документов в многофункциональный центр.

Результатом административной процедуры является выдача заявителю документов, предусмотренных (пункт, подпункт) Административного регламента, либо мотивированного отказа в соответствии с (пункт, подпункт) Административного регламента.

Результат предоставления государственной (муниципальной) услуги в многофункциональном центре выдается заявителю (представителю заявителя), предъявившему следующие документы:

документ, удостоверяющий личность заявителя либо его представителя;

документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя.

Выполнение иных административных действий

многофункциональным центрам не предусмотрено.

Предоставление государственной (муниципальной) услуги в многофункциональном центре, а также запись на прием в многофункциональный центр для подачи заявления и документов, необходимых для предоставления государственной (муниципальной) услуги, осуществляется при наличии заключенного соглашения о взаимодействии между уполномоченным органом и многофункциональным центром до начала фактического предоставления государственной (муниципальной) услуги.

Приложение 1

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

**Общая информация об МБУК « Центральная библиотека** **Завитинского муниципального округа»**

|  |  |
| --- | --- |
| Почтовый адрес для направления корреспонденции | 676870 Амурская область, город Завитинск, ул.Куйбышева, 21 |
| Фактический адрес месторасположения | Амурская область, город Завитинск ул.Куйбышева,21 |
| Адрес электронной почты для направления корреспонденции | [Kultura\_zavitinsk@mail.ru](mailto:Kultura_zavitinsk@mail.ru)  Biblioteka\_[zavitinsk@mail.ru](mailto:Kultura_zavitinsk@mail.ru) |
| Телефон для справок | 8(41636)23479 |
| Телефоны отделов или иных структурных подразделений | 8(41636)21-8-15 |
| Официальный сайт в сети Интернет (если имеется) | https//biblioteka- zavitinsk.amur.muzkuit.ru/ |
| ФИО и должность руководителя органа | Директор – Маковецкая Светлана Анатольевна |

**График работы МБУК «Центральная библиотека**  **Завитинского муниципального округа»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| День недели | Часы работы (обеденный перерыв) | Часы приема граждан |
| Понедельник | 8-00 до 18-00, без перерыва на обед | 8-00 до 18-00, без перерыва на обед |
| Вторник | 8-00 до 18-00, без перерыва на обед | 8-00 до 18-00, без перерыва на обед |
| Среда | 8-00 до 18-00, без перерыва на обед | 8-00 до 18-00, без перерыва на обед |
| Четверг | 8-00 до 18-00, без перерыва на обед | 8-00 до 18-00, без перерыва на обед |
| Пятница | 8-00 до 17-00, без перерыва на обед | 8-00 до 18-00, без перерыва на обед |
| Суббота | Выходной | Выходной |
| Воскресенье | 8-00 до 17-00, без перерыва на обед | 8-00 до 17-00, без перерыва на обед |

Приложение 2

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

**БЛОК-СХЕМА**

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

**При организации предоставления муниципальной услуги в МБУК «Центральная библиотека** **Завитинского муниципального округа»:**

Получение устного или письменного запроса

Выдача информации

Подготовка выдачи информации

Выдача информации

Отказ в приеме запроса

Устранение недостатков

Выдача информации