

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**КЕМЕРОВСКАЯ ОБЛАСТЬ-КУЗБАСС**

**ПОЛЫСАЕВСКИЙ ГОРОДСКОЙ ОКРУГ**

**АДМИНИСТРАЦИЯ ПОЛЫСАЕВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_

г. Полысаево

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек» | |

В целях приведения в соответствие с законодательством Российской Федерации, руководствуясь Федеральным законом от 27 июля 2010 № 210 - ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», а также в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг», постановлением администрации Полысаевского городского округа от 08.02.2019 № 206 «О Порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг Полысаевского городского округа», администрация Полысаевского городского округа постановляет:

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

2. Опубликовать настоящее постановление в городской массовой газете «Полысаево» и разместить на официальном сайте администрации Полысаевского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня опубликования в городской массовой газете «Полысаево».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Полысаевского городского округа по социальным вопросам Л. Г. Капичникову.

Глава Полысаевского

городского округа В.П. Зыков

Согласованно:

Заместитель главы Полысаевского

городского округа по социальным вопросам \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Л.Г. Капичникова

Начальник юридического отдела \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_М.Ю. Бредихина

Исп.: И.С. Николаева

Тел. 4-46-88

Утвержден

постановлением администрации

Полысаевского городского округа

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Административный регламент**

**предоставления муниципальной услуги**

**«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек»**

**1. Общие положения**

* 1. Предмет регулирования административного регламента.

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек» (далее - административный регламент) - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления и стандарт предоставления муниципальной услуги.

Административный регламент разработан в целях повышения качества предоставления и доступности предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) учреждений, подведомственных отделу культуры Полысаевского городского округа (далее - уполномоченные органы) при предоставлении муниципальной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек.

* 1. Круг заявителей.

Муниципальная услуга предоставляется: физическим лицам и юридическим лицам (далее – заявители).

* 1. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления муниципальной услуги предоставляется:

специалистом Учреждения при непосредственном обращении заявителя в Учреждение, или посредством телефонной связи, в том числе путем размещения информационных материалов на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт);

путем размещения в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ), информационной системе Кемеровской области для предоставления государственных и муниципальных услуг (функций) (далее – РПГУ) (при наличии технической возможности);

путем размещения на информационном стенде в помещении Учреждения, в информационных материалах (брошюры, буклеты, листовки, памятки);

путем публикации информационных материалов в средствах массовой информации;

посредством ответов на письменные обращения.

1.3.2. Справочная информация о местонахождении, графике работы, контактных телефонах Учреждения, его структурных подразделений, адресе электронной почты Учреждения, размещена на официальном сайте Учреждения: www.bibpol.ru, в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – федеральный реестр).

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек».

2.2. Муниципальная услуга предоставляется муниципальным автономным учреждением культуры «Полысаевская централизованная библиотечная система», 652560, Кемеровская область-Кузбасс, Полысаевский городской округ ул. Космонавтов 53, а также ее структурными подразделениями (приложение 1 к настоящему административному регламенту).

Заявитель вправе подать заявление о предоставлении информации о муниципальной услуге лично, почтовым отправлением, на официальном сайте учреждения в сети «Интернет» или с помощью ЕПГУ, РПГУ (при наличии технической возможности).

Запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление доступа заявителю к справочно-поисковому аппарату библиотек (далее - СПА), базам данных (далее - БД), к каталогам и картотекам библиотеки, в том числе к электронным каталогам.

Результат предоставления муниципальной услуги может быть получен:

- в уполномоченном органе на бумажном носителе при личном обращении;

- на электронную почту заявителя в виде электронного документа

- почтовым отправлением;

- на ЕПГУ, РПГУ (при наличии технической возможности), в том числе в форме электронного документа, подписанного электронной подписью.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

В случае обращения заявителя через официальный сайт Учреждения оказание муниципальной услуги производится в сроки, зависящие от скорости Интернета на оборудовании получателя услуги (заявителя). В целом на загрузку базы данных через официальный сайт органа может быть затрачено не более пяти минут.

Предоставление доступа к СПА и БД непосредственно в органе осуществляется в период времени, ограниченный режимом работы органа и необходимостью в работе со СПА и БД.

Максимальный срок с момента обращения заявителя за предоставлением услуги до предоставления доступа к СПА и БД не более 15 минут.

Приостановление предоставления муниципальной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещен на официальном сайте Учреждения.

Учреждение обеспечивает размещение и актуализацию перечня нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, на своем официальном сайте, а также в соответствующем разделе федерального реестра.

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

Для предоставления муниципальной услуги, заявитель представляет читательский билет Учреждения, выданный в соответствии с правилами, действующими в Учреждении.

Учреждение не вправе требовать от заявителя или его представителя:

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

2.6.2. Представления документов и информации, 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 муниципальной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кемеровской области - Кузбасса, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 ст. 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ) перечень документов;

2.6.3. Осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг;

2.6.4. Представления документов и 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 следующих случаев:

2.6.4.1. Изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

2.6.4.2. Наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

2.6.4.3. Истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги.

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

Отказ в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрен.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Приостановление предоставления муниципальной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

Отказ в предоставлении муниципальной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрен.

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

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, услуги организации, участвующей в ее предоставлении, и при получении результата предоставления таких услуг не должен превышать 15 минут.

2.11. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, услуги организации, участвующей в ее представлении, в том числе в электронной форме.

Срок регистрации запроса заявителя при личном обращении в Учреждение составляет не более 15 минут.

Регистрация заявителя при обращении за предоставлением услуги через официальный сайт Учреждения не требуется.

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

2.12.1. Помещения Учреждения для предоставления муниципальной услуги размещаются на первом этаже здания, оборудованного отдельным входом, либо в отдельно стоящем здании для свободного доступа заявителей. Передвижение по помещениям Учреждения, в которых проводится прием заявления и документов, не должно создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

При расположении помещения Учреждения на верхнем этаже специалисты Учреждения обязаны осуществлять прием заявителей на первом этаже, если по состоянию здоровья заявитель не может подняться по лестнице.

На территории, прилегающей к зданию Учреждения, организуются места для парковки автотранспортных средств, в том числе места для парковки автотранспортных средств инвалидов (не менее 10 процентов мест, но не менее одного места), доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

Помещение Учреждения для приема заявителей оборудуется информационными стендами, на которых размещается форма заявления с образцом ее заполнения и перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Помещения, в которых осуществляются действия по предоставлению муниципальной услуги, обеспечиваются компьютерами, средствами связи, включая доступ к информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», оргтехникой, канцелярскими принадлежностями, информационными и справочными материалами, наглядной информацией, стульями и столами, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, доступом к региональной системе межведомственного электронного взаимодействия, а также обеспечивается доступность для инвалидов к указанным помещениям в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

Зал ожидания, места для заполнения запросов и приема заявителей оборудуются стульями, и (или) кресельными секциями, и (или) скамьями.

Информационные материалы, предназначенные для информирования заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги, размещаются на информационных стендах, расположенных в местах, обеспечивающих доступ к ним заявителей, и обновляются при изменении действующего законодательства, регулирующего предоставление муниципальной услуги, и справочных сведений.

Информационные стенды должны располагаться в месте, доступном для просмотра (в том числе при большом количестве посетителей).

2.12.2. Для обеспечения доступности получения муниципальной услуги маломобильными группами населения здания и сооружения, в которых оказывается услуга, оборудуются согласно нормативным требованиям СНиП 35-01-2001 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»».

В кабинете по приему маломобильных групп населения имеется медицинская аптечка, питьевая вода. При необходимости сотрудник Учреждения, осуществляющий прием, может вызвать карету неотложной скорой помощи.

При обращении гражданина с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата работники Учреждения предпринимают следующие действия:

- открывают входную дверь и помогают гражданину беспрепятственно посетить здание Учреждения, а также заранее предупреждают о существующих барьерах в здании;

- выясняют цель визита гражданина и сопровождают его в кабинет по приему заявления; помогают гражданину сесть на стул или располагают кресло-коляску у стола напротив специалиста, осуществляющего прием;

- сотрудник Учреждения, осуществляющий прием, принимает гражданина вне очереди, консультирует, осуществляет прием заявления с необходимыми документами, оказывает помощь в заполнении бланков, копирует документы;

- по окончании предоставления муниципальной услуги сотрудник Учреждения, осуществляющий прием, помогает гражданину выйти (выехать) из кабинета, открывает двери, сопровождает гражданина до выхода из здания, и помогает покинуть здание; передает гражданина сопровождающему лицу или по его желанию вызывает автотранспорт и оказывает содействие при его посадке.

При обращении граждан с недостатками зрения работники Учреждения предпринимают следующие действия:

- сотрудник Учреждения, осуществляющий прием, принимает гражданина вне очереди, помогает сориентироваться, сесть на стул, консультирует, вслух прочитывает документы и далее по необходимости производит их выдачу. При общении с гражданином с недостатками зрения необходимо общаться непосредственно с ним самим, а не с сопровождающим его лицом, в беседе пользоваться обычной разговорной лексикой, в помещении не следует отходить от него без предупреждения;

- сотрудник Учреждения оказывает помощь в заполнении бланков, копирует необходимые документы. Для подписания заявления подводит лист к авторучке гражданина, помогает сориентироваться и подписать бланк. При необходимости выдаются памятки для слабовидящих с крупным шрифтом;

- по окончании предоставления муниципальной услуги сотрудник Учреждения, осуществляющий прием, помогает гражданину встать со стула, выйти из кабинета, открывает двери, сопровождает гражданина к выходу из здания, и провожает на улицу, заранее предупредив посетителя о существующих барьерах в здании, передает гражданина сопровождающему лицу или по его желанию вызывает автотранспорт.

При обращении гражданина с дефектами слуха работники Учреждения предпринимают следующие действия:

- сотрудник Учреждения, осуществляющий прием граждан с нарушением слуха, обращается непосредственно к нему, спрашивает о цели визита и дает консультацию размеренным, спокойным темпом речи, при этом смотрит в лицо посетителя, говорит ясно, слова дополняет понятными жестами, возможно общение в письменной форме либо через переводчика жестового языка (сурдопереводчика);

- сотрудник Учреждения, осуществляющий прием, оказывает помощь и содействие в заполнении бланков заявлений, копирует необходимые документы.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.13.1. Основными показателями доступности и качества предоставления муниципальной услуги являются:

- расположенность помещений Учреждения, предназначенных для предоставления муниципальной услуги, в зоне доступности к основным транспортным магистралям;

- степень информированности заявителя о порядке предоставления муниципальной услуги (доступность информации о муниципальной услуге, возможность выбора способа получения информации);

- возможность выбора заявителем форм обращения за получением муниципальной услуги;

- доступность обращения за предоставлением муниципальной услуги, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

- своевременность предоставления муниципальной услуги в соответствии со стандартом ее предоставления;

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги и сроков выполнения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги;

- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги;

- отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителя по результатам предоставления муниципальной услуги;

- открытый доступ для заявителей к информации о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги, порядке обжалования действий (бездействия) уполномоченного органа, руководителя уполномоченного органа либо специалиста уполномоченного органа;

- наличие необходимого и достаточного количества специалистов уполномоченного органа, а также помещений уполномоченного органа, в которых осуществляется прием заявлений и документов от заявителей.

2.13.2. Учреждением обеспечивается создание инвалидам и иным маломобильным группам населения следующих условий доступности муниципальной услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

- оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления муниципальной услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения муниципальной услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения муниципальной услуги действий;

- предоставление муниципальной услуги инвалидам по слуху, при необходимости, с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска в помещение сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

- оказание помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению муниципальной услуги наравне с другими лицами.

2.13.3. При предоставлении муниципальной услуги взаимодействие заявителя со специалистом Учреждения осуществляется при личном обращении заявителя:

- для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги;

- для подачи заявления и документов;

- для получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги;

- для получения результата предоставления муниципальной услуги.

Продолжительность взаимодействия заявителя со специалистом Учреждения не может превышать 15 минут.

2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги по экстерриториальному принципу и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

2.14.1. Предоставление муниципальной услуги по экстерриториальному принципу невозможно.

2.14.2. Заявитель вправе обратиться за предоставлением муниципальной услуги и подать документы, указанные в пункте .2.6 настоящего административного регламента, при наличии технической возможности в электронной форме через ЕПГУ, РПГУ (при наличии технической возможности) с использованием электронных документов, подписанных электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального закона «Об электронной подписи».

Учреждение обеспечивает информирование заявителей о возможности получения муниципальной услуги через ЕПГУ и РПГУ.

2.14.3 Муниципальная услуга оказывается в электронной форме.

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

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявителя;

- выдача результата предоставления муниципальной услуги: предоставление доступа к СПА и БД библиотеки.

3.1.1. Прием и регистрация заявителя

3.1.1.1. Прием и регистрация заявителя при личном обращении в Учреждение:

Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя в Учреждение.

Прием заявителя осуществляется специалистом, ответственным за выполнение административной процедуры, в специально оборудованном помещении Учреждения - виртуальный читальный зал.

Прием заявителя осуществляется по предъявлению заявителем читательского билета Учреждения.

Специалист, ответственный за выполнение административной процедуры регистрирует запрос заявителя в формуляре читателя.

Регистрация запроса заявителя осуществляется в максимальный срок до 15 минут с момента обращения заявителя за получением муниципальной услуги.

Результатом административной процедуры является регистрация запроса заявителя в формуляре читателя.

Регистрация заявителя при обращении за предоставлением услуги через официальный сайт Учреждения не требуется.

3.3. Выдача результата предоставления муниципальной услуги (предоставление доступа к СПА и БД библиотеки)

3.1.2. Выдача результата предоставления муниципальной услуги в Учреждении при личном обращении заявителя: предоставление доступа к СПА и БД библиотеки.

Основанием для начала административной процедуры является зарегистрированный запрос заявителя в формуляре читателя.

Специалист, ответственный за выполнение административной процедуры консультирует заявителя (при необходимости) по методике эффективного поиска информации. Оказывает по мере необходимости помощь в поиске информации.

Максимальный срок совершения действий не ограничен и зависит от эффективной работы заявителя с СПА и БД.

Предоставление доступа к СПА и БД непосредственно в Учреждении осуществляется в период времени, ограниченный режимом работы Учреждения и необходимостью в работе со СПА и БД.

Результатом административной процедуры является получение доступа заявителя к справочно-поисковому аппарату, базам данных, к каталогам и картотекам библиотеки, в том числе к электронному каталогу в специально оборудованном помещении (виртуальном читальном зале) Учреждения.

Срок выдачи результата муниципальный услуги заявителя – не более 15 минут с момента обращения заявителя за получением муниципальной услуги.

3.1.2.2. Выдача результата предоставления муниципальной услуги на официальном сайте Учреждения (предоставление доступа к СПА и БД библиотеки).

Основанием для начала административной процедуры является самостоятельное обращение заявителя с информационным запросом на сайт Учреждения (https://bibpol.ru/).

Предоставление муниципальной услуги начинается с перехода заявителя по ссылке с главной страницы официального сайта Учреждения в раздел «Электронный каталог», где заявитель самостоятельно получает доступ к автоматизированной системе, предназначенной для получения муниципальной услуги, заполняет необходимые поисковые поля. Сервер в автоматизированной режиме осуществляет обработку запроса и выводит на экран информацию об обнаружении или не обнаружении информации по запросу заявителя.

Максимальный срок ожидания ответа на запрос (при загрузке сервера не более 1000 запросов одновременно) составляет не более 5 минут.

Каждый запрос заявителя фиксируется счетчиком обращения к электронному каталогу на официальном сайте Учреждения.

Результатом административной процедуры является предоставление доступа заявителя к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных, к каталогам и картотекам библиотеки, в том числе к электронным каталогам.

3.2. Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

В связи со спецификой предоставления муниципальной услуги необходимость исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах отсутствует.

3.3. Порядок выдачи дубликата документа, выданного по результатам предоставления муниципальной услуги, в том числе исчерпывающий перечень оснований для отказа в выдаче этого дубликата.

В связи со спецификой предоставления муниципальной услуги выдача дубликата документа, выданного по результатам предоставления муниципальной услуги, не предусмотрено.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в выдаче дубликата отсутствует.

3.4. Порядок оставления запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги без рассмотрения.

В связи со спецификой предоставления муниципальной услуги, оставление запроса заявителя без рассмотрения не предусмотрено.

**4. Формы контроля за исполнением административного регламента**

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

Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами уполномоченного органа учета положений данного административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений (далее - текущий контроль деятельности) осуществляет руководитель уполномоченного органа.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами и сотрудниками положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

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

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, принятие решений и подготовку ответов на их обращения, содержащие жалобы на действия (бездействие) сотрудников.

Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании локальных актов администрации Полысаевского городского округа.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Порядок и периодичность плановых проверок устанавливаются руководителем Учреждения. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

Внеплановые проверки проводятся для проверки факта устранения ранее выявленных нарушений, а также в случае получения жалоб на действия (бездействие) сотрудников. Проверки также проводятся по конкретному обращению заявителя.

Периодичность осуществления плановых проверок – не реже одного раза в квартал.

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

По результатам проверок в случае выявления нарушений положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, виновные сотрудники и должностные лица несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Персональная ответственность сотрудников и должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

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

Контроль за исполнением данного административного регламента со стороны граждан, их объединений и организаций является самостоятельной формой контроля и осуществляется путем направления обращений в администрацию Полысаевского городского округа, а также путем обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения настоящего административного регламента.

Граждане, их объединения и организации вправе направлять замечания и предложения по улучшению качества и доступности предоставления муниципальной услуги.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений**

**и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу**

5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) Учреждения (или) ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги (далее - жалоба).

Заявители имеют право подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) Учреждения и (или) ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги.

5.2. Предмет жалобы.

Предметом жалобы являются решения и действия (бездействие) Учреждения, должностного лица Учреждения, нарушение положений настоящего Административного регламента.

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

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кемеровской области - Кузбасса, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кемеровской области - Кузбасса, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) 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 субъекта Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кемеровской области - Кузбасса, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

9) 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 Кемеровской области - Кузбасса, муниципальными правовыми актами;

10) 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, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу.

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

5.3. Орган местного самоуправления и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу.

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в отдел культуры Полысаевского городского округа.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника Учреждения подаются руководителю этого Учреждения.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу.

Жалоба на решения и действия (бездействие) Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае, если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, представляется:

1) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

2) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

3) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

При подаче жалобы в электронном виде документы могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

В случае, если жалоба подана заявителем в орган (должностному лицу), в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

5.5. Сроки рассмотрения жалобы.

Жалоба, поступившая в Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы, в случае если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации и законодательством Кемеровской области - Кузбасса.

Оснований для приостановления рассмотрения жалобы законодательством Российской Федерации и законодательством Кемеровской области - Кузбасса не предусмотрено.

5.7. Результат рассмотрения жалобы.

По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) удовлетворить жалобу;

2) отказать в удовлетворении жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.4 настоящего административного регламента, дается информация о действиях Учреждения 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 государственной услуги.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.4 настоящего административного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

1) жалоба признана необоснованной;

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

3) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

4) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

5.8. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и, по желанию заявителя, в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

3) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или наименование заявителя;

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

6) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

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

5.9. Порядок обжалования решения по жалобе.

Заявитель вправе обжаловать решения, принятые по результатам рассмотрения жалобы, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.10. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, если иное не предусмотрено законом.

5.11. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы.

Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на официальном сайте муниципального автономного учреждения культуры «Полысаевская централизованная библиотечная система» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных стендах в помещениях приема и выдачи документов, а также предоставляется непосредственно сотрудниками Учреждения при личном обращении заявителей, телефонам для справок, а также в письменной форме почтовым отправлением либо электронным сообщением по адресу, указанному заявителем.

5.12. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) уполномоченного органа, руководителя уполномоченного органа либо специалиста уполномоченного органа осуществляется в соответствии с Федеральным законом № 210-ФЗ, постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников».

**6. Особенности выполнения административных процедур (действий) в МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг.**

МФЦ не участвуют в предоставлении муниципальной услуги.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

к административному регламенту

по предоставлению муниципальной

услуги «Предоставление доступа

к справочно-поисковому

аппарату и базам данных

муниципальных библиотек»

Местоположение и координаты исполнителей

муниципальной услуги

Исполнитель – муниципальное автономное учреждение культуры «Полысаевская централизованная библиотечная система».

Почтовый адрес: 652560, Кемеровская область-Кузбасс, г. Полысаево, ул. Космонавтов, 53.

**Режим работы библиотек МАУК «Полысаевская ЦБС»:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Структурное подразделение – библиотека,**  **адрес, номер телефона,**  **e-mail** | **понедельник - четверг** | **пятница** | **суббота** | **воскресе-нье** |
| Центральная городская библиотека  652560, Кемеровская область - Кузбасс, г. Полысаево, ул. Космонавтов,  53.  Тел. 8(38456) 4–40-97,  e-mail: [bibpol](http://bibpol/)@mail.ru | 09.00 - 18.00 | выходной | 09.00 - 18.00 | 09.00 - 18.00 |
| Библиотека-филиал №1  652560, Кемеровская область - Кузбасс, г. Полысаево, ул. Космонавтов, д. 53  Тел. 8(38456) 4-30-11,  e-mail: [bibpol](http://bibpol/)@mail.ru | 09.00 - 18.00  понедельник – выходной  выходной 09.00 - 18.00 09.00 - 18.00 | 09.00 - 18.00 | 09.00 - 18.00 | 09.00 - 18.00 |
| Модельная библиотека  Кемеровская область - Кузбасс, г. Полысаево, ул. Токарева, 6А  Тел. 8(38456) 2-66-27,  e-mail: [bibpol](http://bibpol/)@mail.ru | 10.00 - 19.00 | выходной | 10.00 - 19.00 | 10.00 - 19.00 |
| Библиотека-филиал №3  Кемеровская область - Кузбасс, г. Полысаево, ул. Карбышева, д.14,  Тел. 89069842623  e-mail: [bibpol](http://bibpol/)@mail.ru | 08.00-16.00 | 08.00- 16.00 | выходной | выходной |