

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ГОРОДСКОго ПОСЕЛЕНИя федоровский**

СУРГУТСКОГО РАЙОНА

ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА - ЮГРЫ

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

**«29» июня 2012 года № 201-п/пна**

**пгт. Федоровский**

Об утверждении административного регламента

предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных (оказание услуги в электронном виде в установленном порядке)»

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации городского поселения Федоровский от 23.06.2011 № 216-п/нпа «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории городского поселения Федоровский» (в редакции от 10.05.2012 №135-п/нпа):

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных (оказание услуги в электронном виде в установленном порядке)» согласно приложению.

2. Считать утратившим силу постановление администрации городского поселения Федоровский от 10.10.2011 года № 315-п/нпа « Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных (оказание услуги в электронном виде в установленном порядке)»»

3. Настоящее постановление подлежит опубликованию и размещению на официальном сайте муниципального образования городское поселение Федоровский.

4. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования (обнародования).

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы городского поселения Федоровский – начальника управления по организации деятельности органов местного самоуправления и социальному развитию администрации поселения.

Глава городского поселения

Федоровский Н.У.Рудышин

исполнитель:

заместитель главы

 М.А.Сафронова

Приложение к постановлению

администрации городского поселения Федоровский

от 29.06.2012 №201-п/нпа

**Административный регламент**

**предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных (оказание услуги в электронном виде в установленном порядке)»**

**1. Общие положения**

1.1. Предметом регулирования административного регламента (далее – регламент) являются правоотношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных (оказание услуги в электронном виде в установленном порядке)», а также устанавливает порядок взаимодействия должностных лиц муниципального казённого учреждения культуры «Федоровская библиотека» (далее – МКУК «Федоровская библиотека») при оказании муниципальной услуги физическим лицам в соответствии с законодательством Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными нормативными правовыми актами городского поселения Федоровский.

1.2. Заявителем муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных (оказание услуги в электронном виде в установленном порядке)» (далее – муниципальная услуга) является любое физическое лицо, обратившееся за услугой (далее - заявитель).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги:

1.3.1. Места предоставления муниципальной услуги:

Муниципальное казённое учреждение культуры МКУК «Федоровская библиотека».

Почтовый адрес – 628456, Тюменская область, Ханты-мансийский автономный округ – Югра, Сургутский район, пгт. Федоровский, ул. Ленина, 14 б.

Юридический адрес - 628456, Тюменская область, Ханты-мансийский автономный округ – Югра, Сургутский район, пгт. Федоровский, ул. Ленина, 14 б.

Тел: (3462)73-16-06, 73-14-78; факс: (3462)73-16-06;

 e-mail: fedorlib@mail.ru

Муниципальная услуга предоставляется МКУК «Федоровская библиотека» в соответствии с режимом работы:

вторник – воскресенье с 11-00 до 19-00

выходной – понедельник (в зимний период)

вторник – суббота с 10-00 до 18-00

выходной – воскресенье, понедельник (в летний период)

Последний четверг месяца – санитарный день.

1.3.2. Информация о предоставлении муниципальной услуги предоставляется:

- на официальном сайте муниципального образования городское поселение Федоровский – www.admsrf.ru;

- на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) Российской Федерации – [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru/);

- в региональном сегменте Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) Российской Федерации – www.86.gosuslugi.ru;

- на информационных стендах в администрации городского поселения Федоровский, МКУК «Федоровская библиотека»;

- при личном обращении в МКУК «Федоровская библиотека»;

- по электронной почте – fedorlib@mail.ru

- посредством телефонной связи по номеру 8 (3462)73-16-06.

1.3.3. На информационных стендах содержится следующая информация:

- месторасположение, почтовый адрес, график (режим) работы, номера телефонов, адрес электронной почты МКУК «Федоровская библиотека»;;

- информация о процедуре предоставления муниципальной услуги;

- перечень вышестоящих органов и должностных лиц, куда может быть подана жалоба на отказ в предоставлении муниципальной услуги.

1.3.4. На официальном сайте администрации городского поселения Федоровский **(**[www.admsrf.ru](http://www.admsrf.ru)**)** в разделе «Муниципальные услуги» содержится следующая информация:

- месторасположение, почтовый адрес, график (режим) работы, номера телефонов, адрес электронной почты МКУК «Федоровская библиотека»;

- процедура предоставления муниципальной услуги;

- места обращения для получения муниципальной услуги;

- правовые основания предоставления муниципальной услуги.

В разделе «Социально-культурная сфера» подразделе «Культура», «МКУК «Федоровская библиотека» содержится следующая информация:

**-** информация о порядке предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных (оказание услуги в электронном виде в установленном порядке)»»

1.3.5. На Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) размещена следующая информация - [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru/), региональный сегмент Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) Российской Федерации – www.86.gosuslugi.ru:

- месторасположение, почтовый адрес, график (режим) работы, номера телефонов, адрес электронной почты МКУК «Федоровская библиотека»;

- процедура предоставления муниципальной услуги;

- места обращения для получения муниципальной услуги;

- адрес официального сайта муниципального образования городское поселение Федоровский.

1.3.6. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист МКУК «Федоровская библиотека», ответственный за предоставление муниципальной услуги, подробно и в вежливой форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, в которое позвонил гражданин, фамилию, имя, отчество и должность специалиста, принявшего телефонный звонок.

1.4. Запрос заявителя в МКУК «Федоровская библиотека» о предоставлении муниципальной услуги приравнивается к согласию такого заявителя с обработкой его персональных данных в целях и объёме, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

В случае, если для предоставления муниципальной услуги необходимо предоставление документов и информации об ином лице, не являющимся заявителем, при обращении за получением муниципальной услуги заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие наличие согласия указанных лиц или их законных представителей на обработку персональных данных указанных лиц, а также полномочие заявителя действовать от имени указанных лиц или их законных представителей при передаче персональных данных указанных лиц.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных (оказание услуги в электронном виде в установленном порядке)».

2.2. Муниципальная услуга предоставляется Муниципальным казённым учреждением культуры «Федоровская библиотека».

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является свободный и равный доступ заявителейк справочно-поисковому аппарату и базам данных МКУК «Федоровская библиотека»**.**

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги при личном обращении – в течение всего рабочего дня в дни и часы, в которые МКУК «Федоровская библиотека» открыта для посещения, в соответствии с графиком (режимом) работы.

Срок предоставления муниципальной услуги в электронной форме зависит от скорости доступа к сети передачи данных и доступа к информационно-телекоммуникационной сети Интернет, установленной договором между заявителем и оператором связи, в случае доступа с рабочего места МКУК «Федоровская библиотека» между учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, и оператором связи.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации;

- Гражданский кодекс Российской Федерации;

- Основы законодательства Российской Федерации о культуре 09.10.1992 № 3612-1;

- Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

- Федеральный закон Российской Федерации от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральный закон Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;

- Федеральный закон Российской Федерации от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

- Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 15.06.2009 № 478 «О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет»;

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов РФ и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями субъектов РФ и муниципальными учреждениями»;

- Постановление Госстандарта Российской Федерации от 28.06.1993 № 163 «Об утверждении Общероссийского классификатора услуг населению»;

- Закон Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 28.10.2011 г. № 105-оз «О регулировании отдельных вопросов библиотечного дела и обязательного экземпляра документов Ханты-Мансийского автономного округа - Югры»;

- Устав городского поселения Федоровский;

- Устав МКУК «Федоровская библиотека».

2.6. Перечень необходимых документов для получения муниципальной услуги в случае личного обращения заявителя:

2.6.1. Документ, удостоверяющий личность (паспорт) или аналогичный документ одного из законных представителей ребенка - для лиц, не достигших 14 лет.

2.6.2. Согласие на обработку персональных данных.

2.6.3. Для получения муниципальной услуги в электронном виде документы не требуются.

2.7. При предоставлении муниципальной услуги запрещено требовать от заявителя:

- представление документов и информации или осуществлять действия, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

- представление документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа – Югры и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, органов местного самоуправления и (или) подведомственных организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 ФЗ № 210-ФЗ.

2.8. Основания для отказа в приёме документов необходимых для предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.9. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- отсутствие запрашиваемой базы данных в МКУК «Федоровская библиотека»;

2.10. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при обращении за муниципальной услугой и при получении результата предоставления муниципальной услуги не более 15 минут.

Срок предоставления муниципальной услуги в электронной форме зависит от скорости доступа к сети передачи данных и доступа к информационно-телекоммуникационной сети Интернет, установленной договором между заявителем и оператором связи, в случае доступа с рабочего места МКУК «Федоровская библиотека» между учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, и оператором связи.

2.12. Срок регистрации запроса заявителя.

В случае личного обращения заявителя для получения муниципальной услуги запрос формируется в устной форме и регистрации не подлежит.

Регистрация запроса заявителя в электронном виде не требуется, доступ к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в муниципальных библиотеках, находится в свободном доступе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

2.13. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.13.1. Требования к оформлению входа в здание:

- вестибюль здания, в котором расположены помещения МКУК «Федоровская библиотека», предназначенные для приёма заявителей в целях предоставления муниципальных услуг, должны быть оборудованы информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию о МКУК «Федоровская библиотека»:

- наименование;

- место нахождения;

- режим работы.

2.13.2. Требования к парковочным местам:

- территория, прилегающая к помещениям МКУК «Федоровская библиотека», оборудуется местами для парковки автотранспортных средств. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

2.13.3. Требования к местам ожидания:

- места ожидания в очереди на получение муниципальной услуги должны быть оборудованы стульями.

2.13.4. Требования к месту приёма заявителей:

- помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы», правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации, нормам охраны труда, требованиям по технике безопасности;

- рабочие места для заявителей оснащены персональными компьютерами для получения доступа к оцифрованным изданиям.

2.13.5. Требования к местам информирования:

- места информирования в МКУК «Федоровская библиотека», предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- справочной информацией необходимой для получения муниципальной услуги.

2.13.6. Для получения муниципальной услуги в электронной форме место получения должно быть оборудовано персональным компьютером с доступом к информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

2.14. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

2.14.1. Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

- минимальный перечень документов, требуемых для получения муниципальной услуги;

- наличие информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте муниципального образования городское поселение Федоровский в разделе «Муниципальные услуги»; на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) Российской Федерации, региональный сегмент Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) Российской Федерации – www.86.gosuslugi.ru;

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

- возможность получения муниципальной услуги в электронной форме.

2.14.2. Показателями качества муниципальной услуги является:

- соответствие предоставляемой услуги требованиям административного регламента;

- отсутствие жалоб заявителей услуги.

2.15. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме:

- размещение на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) Российской Федерации – [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) (региональный сегмент Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) Российской Федерации – [www.86.gosuslugi.ru](http://www.86.gosuslugi.ru)) информации о порядке предоставления муниципальной услуги;

- предоставление информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге посредством размещения их на сайте муниципального образования городское поселение Федоровский – [www.admsrf.ru](http://www.admsrf.ru).

2.16. Предоставление муниципальной услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом в многофункциональный центр в соответствии с настоящим административным регламентом и Правилами организации деятельности многофункциональных центров, утвержденными Правительством Российской Федерации.

**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 заявителю включает в себя следующие административные процедуры (общая блок-схема представлена в Приложении 1):

- запись (перерегистрация) заявителя в библиотеку МКУК «Федоровская библиотека»;

- предоставление точки доступа к муниципальной услуге в помещениях МКУК «Федоровская библиотека».

3.2. Последовательность действий при записи (перерегистрации) заявителя в библиотеку.

3.2.1. Запись заявителей в библиотеку МКУК «Федоровская библиотека» - оформление документов на право получения муниципальной услуги:

а) основанием для начала данного административного действия является личное обращение заявителя к должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги;

б) ответственными за предоставление муниципальной услуги являются: заведующий МКУК «Федоровская библиотека»;

в) должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, выполняет следующие действия:

- знакомит заявителя с правилами пользования МКУК «Федоровская библиотека»; правилами предоставления доступа к информационно-телекоммуникационной сети Интернет в библиотеках МКУК «Федоровская библиотека»;

- оформляет заявителю регистрационную карточку, читательский формуляр и согласие заявителя на обработку персональных данных.

г) результатом исполнения данной административной процедуры является оформление заявителю регистрационной карточки, читательского формуляра, согласия на обработку персональных данных.

д) максимальный срок исполнения данного административного действия составляет не более 15 минут.

3.2.2. Перерегистрация заявителей в библиотеке МКУК «Федоровская библиотека» - ежегодное переоформление документов на право получения муниципальной услуги:

а) основанием для начала данного административного действия является личное обращение заявителя к должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги;

б) ответственными за предоставление муниципальной услуги являются: заведующий МКУК «Федоровская библиотека»;

в) должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, выполняет следующие действия:

- сверяет персональные данные заявителя, зафиксированные в единой регистрационной картотеке с документом, удостоверяющим личность;

- в случае изменения персональных данных - редактирует учётную запись в регистрационной картотеке и подтверждает их личной подписью заявителя;

- в случае наличия у заявителя задолженности (несвоевременного возвращения полученных из фонда библиотеки МКУК «Федоровская библиотека» изданий) или других штрафных санкций – приостанавливает возможность получения услуги до возврата документов в библиотеку или до возмещения вреда, причиненного библиотеке, до истечения срока штрафных санкций;

г) результатом исполнения данной административной процедуры является перерегистрация заявителя в МКУК «Федоровская библиотека»;

д) максимальный срок исполнения данного административного действия составляет не более 10 минут.

 3.2.3. Предоставление точки доступа к муниципальной услуге в помещениях МКУК «Федоровская библиотека»:

а) основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя в библиотеку;

б) ответственными за предоставление муниципальной услуги являются: заведующий МКУК «Федоровская библиотека».

Порядок действий:

- заявитель обращается в библиотеку и самостоятельно осуществляет поиск необходимой ему информации с использованием справочно-поискового аппарата и баз данных на компьютерах библиотеки, расположенных в свободном доступе в читательской зоне;

- заявитель может обратиться за консультацией и помощью к библиотекарю-консультанту. Библиотекарь-консультант обучит методике поиска по справочно-поисковому аппарату и базам данных, либо найдет для заявителя нужную информацию с использованием справочно-поискового аппарата и баз данных;

- фиксация выполненной услуги в бланках библиотечной статистики.

г) результатом исполнения данного административного действия является доступ заявителей к справочно-поисковому аппарату и базам данных МКУК «Федоровская библиотека»;

д) максимальный срок исполнения данного административного действия составляет не более времени, в которое МКУК «Федоровская библиотека» открыты для посещения.

3.3. В МКУК «Федоровская библиотека» доступен следующий справочно-поисковый аппарат и базы данных:

- Генеральный электронный каталог: информация о книгах, электронных ресурсах, аудиовизуальных документах, поступивших в МКУК «СРЦБС» до 2010 года;

- База данных «Краеведение»: описание книг, электронных ресурсов, статей из книг, газет, журналов о Сургутском районе, городском поселении Федоровский;

- База данных «Статьи»: описание статей из периодических изданий, получаемых библиотеками МКУК «СРЦБС»;

- Каталог периодических изданий: сведения о газетах, журналах, имеющихся в МКУК «Федоровская библиотека»;

- Программа «Рубрикон»: электронная версия важнейших энциклопедий и словарей, изданных в России за последние 100 лет;

- Правовая система «Консультант Плюс», обновляется еженедельно;

- Доступ к сети Интернет в режиме видеозаписи: с инспекцией Федеральной налоговой службы по Сургутскому району ХМАО-Югры, нотариальной палаты ХМАО-Югры.

3.4. Порядок предоставления муниципальной услуги в электронном виде включает:

3.4.1. Предоставление информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге с помощью Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) Российской Федерации – [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) (региональный сегмент Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) Российской Федерации – [www.86.gosuslugi.ru](http://www.86.gosuslugi.ru));

3.4.2. Отсутствие документов для получения муниципальной услуги.

3.4.3. Заполнение в электронном виде формы «Формирование запроса». Поиск производится по шести полям: Автор; Заглавие; Ключевые слова; Основная рубрика; Географическая рубрика; Персоналии. При формировании запроса используются логические связки подзапросов (И, ИЛИ, И-НЕ).

Блок-схема последовательности административных процедур при предоставлении муниципальной услуги приведена в приложении 2 к настоящему административному регламенту.

3.5. Действия, необходимые для предоставления муниципальной услуги, в том числе связанной с проверкой действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя, использованной при обращении за получением муниципальной услуги, а также с установлением перечня классов средств удостоверяющих центров, которые допускаются для использования в целях обеспечения указанной проверки и определяются на основании утверждаемой федеральным органом исполнительной власти по согласованию с Федеральной службой безопасности Российской Федерации модели угроз безопасности информации в информационной системе, используемой в целях приема обращений за получением муниципальной услуги и (или) предоставления такой услуги.

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

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений лицами, ответственными за предоставления муниципальной услуги, осуществляется постоянно в процессе осуществления административных процедур директором МКУК «Федоровская библиотека», а также путем проведения проверок соблюдения исполнения положений административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги.

4.2. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании решения заместителя главы городского поселения Федоровский.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. При проведений плановой проверки могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением той или иной административной процедуры (тематические проверки).

Периодичность осуществления плановых проверок устанавливается заместителя главы городского поселения Федоровский, но не менее одного раза в год.

Внеплановые проверки проводятся по обращению (жалобе) граждан и юридических лиц.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, осуществляется заместителя главы городского поселения Федоровский при проведении текущего контроля и (или) при проведении плановых (внеплановых) проверок.

4.3. Персональная ответственность лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, и лиц, осуществляющих контроль за предоставлением муниципальной услуги, устанавливается в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за несоблюдение и (или) неисполнение, ненадлежащее исполнение положений административного регламента и иных нормативных правовых актов.

Лица, осуществляющие контроль за предоставлением муниципальной услуги, несут ответственность за неосуществление или ненадлежащее осуществление контроля за предоставлением муниципальной услуги.

4.4. Контроль за предоставлением муниципальной услуги может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций путем направления в адрес органа, предоставляющего муниципальную услугу:

- предложений о совершенствовании нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги;

- сообщений о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе должностных лиц МКУК «Федоровская библиотека»;

- жалоб по фактам нарушения должностными лицами МКУК «Федоровская библиотека» прав, свобод или законных интересов граждан при предоставлении муниципальной услуги.

**5. «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц и муниципальных служащих.**

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц или муниципальных служащих, а также принимаемых ими решений при предоставлении муниципальной услуги.

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

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

5.2.2. Нарушение срока предоставления муниципальной услуги.

5.2.3. Требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги.

5.2.4. Отказ в приёме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя.

5.2.5. Отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

5.2.6. Затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

5.2.7. Отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба подаётся в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу.

5.4. Жалоба, поданная заявителем, рассматривается вышеуказанными органами в соответствии с настоящим административным регламентом и порядком подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления муниципального образования городское поселение Федоровский и их должностных лиц, муниципальных служащих, утверждённым постановлением администрации городского поселения Федоровский от 06.12.2012 №377-п/нпа «Об утверждении порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействия) органов местного самоуправления муниципального образования городское поселение Федоровский и их должностных лиц, муниципальных служащих (с изменениями)».

5.5. В случае, если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 5.3. настоящего административного регламента, в течение трёх рабочих дней со дня её регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на её рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

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

5.6. Жалоба должна содержать:

5.6.1. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются.

5.6.2. Фамилию, имя, отчество (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.

5.6.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего.

5.6.4. Доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего.

5.7. В случае, если жалоба подаётся 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, может быть представлена:

5.7.1. Оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц).

5.7.2. Оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц).

5.7.3. 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.

5.8. Приём жалоб в письменной форме осуществляется органом, предоставляющим муниципальную услугу, в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги) согласно графику работы уполномоченного органа.

Время приёма жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальной услуги.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

5.9. В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством официального сайта администрации городского поселения Федоровский в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, либо федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал).

5.10. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.7. настоящего административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность Заявителя, не требуется.

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

5.11.1. Предоставлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании.

5.11.2. Получать информацию о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц либо муниципальных служащих.

5.11.3. Получать консультации о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приёме.

5.12. В органах, предоставляющих муниципальные услуги, определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

5.12.1. Приём и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего административного регламента.

5.12.2. Направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган, в соответствии с пунктом 5.5. настоящего административного регламента.

5.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьёй 5.63. Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

5.14. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, обеспечивает:

5.14.1. Оснащение мест приёма жалоб.

5.14.2. Информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на официальном сайте администрации городского поселения Федоровский, на Едином портале.

5.14.3. Консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, их должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приёме.

5.14.4. Формирование и представление ежеквартально заместителю главы городского поселения Федоровский, курирующему соответствующую сферу, отчётности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворённых и неудовлетворённых жалоб).

5.15. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня её поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня её регистрации.

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

5.16. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» уполномоченный на её рассмотрение орган принимает одно из следующих решений:

1. Об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах.

2. Об отказе в удовлетворении жалобы.

Указанное решение принимается в форме письменного мотивированного ответа.

При удовлетворении жалобы уполномоченный на её рассмотрение орган принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.17. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется Заявителю не позднее дня, следующего за днём принятия решения, в письменной форме, а также по желанию заявителя, в электронной форме.

5.18. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае признания жалобы обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.19. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего муниципальную услугу.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днём принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.20. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

5.20.1. Наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям.

5.20.2. Подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.20.3. Наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.21. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

5.21.1. Наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

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

Приложение 1

 к административному регламенту

 «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных (оказание услуги в электронном виде в установленном порядке)»

Блок-схема предоставления муниципальной услуги

по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату и

базам данных муниципальных библиотек

Заявитель

Личное обращение

Обращение в электронном виде

Запись (перерегистрация) заявителя в библиотеку МКУК «Федоровская библиотека»

Выход в Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) Российской Федерации – [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) (региональный сегмент Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) Российской Федерации – www.86.gosuslugi.ru)

Просмотр заявителем справочно-поискового аппарата и баз данных муниципальных библиотек

Необходимая база данных не обнаружена

Отказ в предоставлении муниципальной услуги

Необходимая база данных обнаружена

Муниципальная услуга оказана

Формирование устного запроса для получения доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек

Получение доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек