



**ГЛАВА МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАМЕНСКИЙ ГОРОДСКОЙ ОКРУГ»
П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

15.05.2019

№ 938

п. Мартюш

***Об утверждении Административного регламента по предоставлению
МУНИЦИПАЛЬНЫМ БЮДЖЕТНЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ КУЛЬТУРЫ
«ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА КАМЕНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА»
муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому
аппарату библиотек, базам данных библиотек Каменского городского округа»***

В целях приведения нормативных правовых актов Каменского городского округа в соответствие с действующим законодательством Российской Федерации и Свердловской области, согласно Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь постановлением Главы Каменского городского округа от 10.09.2015 г. № 2442 «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг, порядка проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления муниципальных услуг» (в редакции от 04.02.2016 года №224, от 23.11.2018 года № 1812), постановлением Главы Каменского городского округа от 08.02.2019 года № 287 «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Каменского городского округа», отраслевых (функциональных) органов Администрации Каменского городского округа, предоставляющих муниципальные услуги и их должностных лиц, муниципальных служащих, предоставляющих муниципальные услуги, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников», Уставом муниципального образования «Каменский городской округ»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Административный регламент по предоставлению МУНИЦИПАЛЬНЫМ БЮДЖЕТНЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ КУЛЬТУРЫ «ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА КАМЕНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА» муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных библиотек Каменского городского округа»

(прилагается) (размещено на сайте МО «Каменский городской округ» <http://kamensk-adm.ru/>).

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Пламя», административный регламент разместить на официальном сайте муниципального образования «Каменский городской округ».

4. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя Главы Администрации по вопросам организации управления и социальной политике Е.Г.Балакину.

И.о.Главы городского округа

А.Ю. Кошкарлов

УТВЕРЖДЕН

постановлением Главы
Каменского городского округа
от 15.05.2019г. №938

«Об утверждении Административного
регламента по предоставлению
МУНИЦИПАЛЬНЫМ БЮДЖЕТНЫМ
УЧРЕЖДЕНИЕМ КУЛЬТУРЫ
«ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА
КАМЕНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА»
муниципальной услуги «Предоставление
доступа к справочно-поисковому аппарату
библиотек, базам данных библиотек
Каменского городского округа»

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению МУНИЦИПАЛЬНЫМ БЮДЖЕТНЫМ
УЧРЕЖДЕНИЕМ КУЛЬТУРЫ «ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА
КАМЕНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА»
муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому
аппарату библиотек, базам данных библиотек
Каменского городского округа»**

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования Регламента.

1.1.1. Административный регламент по предоставлению МУНИЦИПАЛЬНЫМ БЮДЖЕТНЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ КУЛЬТУРЫ «ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА КАМЕНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА» муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных библиотек Каменского городского округа» (далее – административный регламент) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур), а также порядок взаимодействия между участниками предоставления муниципальной услуги.

1.1.2. Административный регламент разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Главы Каменского городского округа от 10.09.2015 г. № 2442 «Об утверждении порядка, и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг, порядка проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления муниципальных услуг», постановлением Главы Каменского городского округа от 08. 02.2019 года № 287 «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Каменского городского округа», отраслевых (функциональных) органов Администрации Каменского

городского округа, предоставляющих муниципальные услуги и их должностных лиц, муниципальных служащих, предоставляющих муниципальные услуги, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников.»

1.2. Круг заявителей.

1.2.1. Заявителями на предоставление муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных библиотек Каменского городского округа» (далее - муниципальная услуга) являются физические и юридические лица, изъявившие желание получить муниципальную услугу, а также их представители, действующие в соответствии с законодательством Российской Федерации, либо лицо, действующее на основании доверенности.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется следующими способами:

1) непосредственно в помещениях муниципальных библиотек, оказывающих услугу: на информационных стендах и в форме личного консультирования специалистами, ответственными за предоставление муниципальной услуги;

2) при обращении по телефону в МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ «ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА КАМЕНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА» (далее - Учреждение) в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

3) на официальном Интернет-сайте муниципального образования «Каменский городской округ» - kamensk-adm.ru;

4) при обращении по электронной почте в Учреждение – в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;

5) при письменном обращении (запросе) в Учреждение - в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки;

6) при личном обращении граждан или уполномоченных представителей организаций в Учреждение.

1.3.2. Электронные обращения граждан принимаются на сайте Учреждения.

Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом Учреждения за размещение информации на сайте в форме письменного текста в электронном виде в течение 5 дней после получения запроса.

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 10 дней с момента поступления письменного обращения.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени,

отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги.

1.3.3. Информация о местонахождении, графике работы, номерах справочных телефонов, адресе электронной почты Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу размещена на официальном сайте в сети «Интернет» <http://cbkgo.ru/> и на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) <https://gosuslugi.ru/>

1.3.4. На Интернет-сайте Учреждения размещается следующая информация:

1) полное наименование и полный почтовый адрес Учреждения, принимающего участие в предоставлении муниципальной услуги;

2) номера справочных телефонов Учреждения, принимающего участие в предоставлении муниципальной услуги;

3) адрес федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru/>);

4) адрес региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области» (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>);

5) адреса корпоративных информационных ресурсов, в т.ч. ведомственной библиотечной информационной системы Свердловской области (<http://www.bis-ural.ru>)

1.3.5. Консультации оказываются ответственными лицами Учреждения по следующим вопросам:

1) о порядке предоставления муниципальной услуги;

2) сведения о месте нахождения и контактных телефонах организаций, осуществляющих оказание муниципальной услуги;

3) об адресах Интернет-сайта Учреждения, федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»; региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области»; ведомственной библиотечной информационной системы Свердловской области;

Интернет-сайтов муниципальных библиотек, принимающих участие в предоставлении муниципальной услуги;

4) о процедуре регистрации заявителей на портале муниципальных услуг;

5) о процедуре оформления интернет-запроса для получения муниципальной услуги;

б) наименование нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги; режим приема ответственными лицами Учреждения;

7) порядок обжалований действий (бездействия) и решений должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги.

«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных библиотек Каменского городского округа».

2.2. Наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

Организацию предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных библиотек Каменского городского округа» осуществляет МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ «ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА КАМЕНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА» (далее - Учреждение).

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги:

2.3.1. Результатом оказания муниципальной услуги является:

1) доступ к справочно-поисковому аппарату библиотек и базам данных;

2.3.2. Библиографическая информация представляется заявителю в виде электронного документа в краткой или полной форме.

Краткая форма:

Автор,

Заглавие,

Год издания,

Место издания,

ISBN,

Издательство,

Объем документа (в страницах или мегабайтах),

Местонахождение документа (в виде краткого названия библиотеки – держателя издания).

Полная форма:

Библиографическая запись экземпляра документа.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Время предоставления муниципальной услуги с момента формирования запроса заявителем составляет не более пяти минут.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещен на официальном сайте в сети «Интернет» <http://cbkgo.ru/> и на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) <https://gosuslugi.ru/>

2.6. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих

предоставлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их предоставления.

2.6.1. Для получения муниципальной услуги в электронном виде в сети Интернет от заявителей не требуется предоставление документов (бланков, форм обращений и иных).

2.6.2. При обращении через сеть Интернет заявитель заполняет соответствующие поля поискового запроса.

2.6.3. Предоставление муниципальной услуги в помещениях муниципальных библиотек осуществляется при наличии читательского билета.

Читательский билет выдается в соответствии с порядком записи в библиотеку, установленным Правилами пользования библиотекой.

Запись в муниципальные библиотеки осуществляется по предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт или документ его заменяющий), несовершеннолетних в возрасте до 14 лет – при личном предъявлении законными представителями документа, удостоверяющего их личность (паспорт или документ его заменяющий).

Запись несовершеннолетних может производиться при заполнении поручительства родителями или лицами, их заменяющими.

2.7. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления услуги и которые заявитель вправе предоставить, а также способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их предоставления.

2.7.1. Для получения муниципальной услуги от заявителей не требуется предоставление документов (бланков, форм обращений и иных).

2.8. Указание на запрет требовать у заявителя предоставление документов.

Должностные лица не вправе требовать от заявителя предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

2.9. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для представления муниципальной услуги.

2.9.1. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не имеется в связи с отсутствием требования к предоставлению таких документов.

2.10. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- 1) завершение установленной законом процедуры ликвидации учреждения, оказывающего муниципальную услугу, решение о которой принято учредителем;
- 2) отсутствие запрашиваемой информации в базе данных библиотеки;
- 3) несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;
- 4) запрашиваемый заявителем вид информирования не предусмотрен настоящей услугой;
- 5) текст электронного обращения не поддается прочтению.

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

2.11.1. Для получения муниципальной услуги в помещениях муниципальных библиотек требуется наличие читательского билета.

Читательский билет оформляется в соответствии с установленными Правилами пользования библиотекой.

2.11.2. Для получения читательского билета в конкретной муниципальной библиотеке необходимо пройти процедуру записи в данную библиотеку в соответствии с порядком, установленным Правилами пользования библиотекой.

Документы, необходимые к предъявлению при записи в муниципальные библиотеки, указаны в пункте 2.6.3. настоящего административного регламента.

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

Муниципальная услуга предоставляется заявителю бесплатно.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг.

2.13.1. Время ожидания результата предоставления муниципальной услуги в электронном виде с момента формирования запроса заявителем составляет не более пяти минут.

2.13.2. При личном обращении в Учреждение срок ожидания в очереди для оформления читательского билета составляет не более 30 минут. Срок ожидания в очереди на доступ к автоматизированному рабочему месту пользователя составляет не более 30 минут.

2.14. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронном виде.

Для получения муниципальной услуги в электронном виде заявитель формирует поисковый запрос:

1) на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (<https://gosuslugi.ru>);

2) на Портале государственных услуг (функций) Свердловской области (<http://66.gosuslugi.ru/pgu>);

3) на портале ведомственной библиотечной информационной системы Свердловской области (<http://www.bis-ural.ru>);

4) на Интернет-сайтах государственных и муниципальных библиотек;

5) в базе данных, доступной в локальной сети Учреждения.

Запрос регистрируется автоматизированной системой не более 5 минут.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальной услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных

объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

1) В помещениях для работы с заинтересованными лицами должны быть размещены информационные стенды, содержащие необходимую информацию по условиям предоставления муниципальной услуги, графику работы специалистов, образцы заполнения формы поискового запроса и ряд дополнительной справочной информации, касающейся предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных библиотек Каменского городского округа.

2) Для ожидания приема получателям муниципальной услуги в библиотеке должны быть отведены места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов.

3) Помещения для получения услуги в электронном виде оборудованы автоматизированными рабочими местами.

4) Сотрудники, осуществляющие прием и информирование, должны быть обеспечены личными идентификационными карточками и (или) настольными (настенными) табличками с указанием фамилии, имени, отчества и наименования должности.

5) Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится прием граждан, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями. Помещения должны отвечать требованиям доступности для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.16. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.16.1. Муниципальная услуга является доступной для любых российских и иностранных граждан, а также лиц без гражданства, лиц, проживающих за рубежом.

2.16.2. Показателями доступности муниципальной услуги могут быть:

- доля библиотечного фонда библиотеки, отраженная в справочно-поисковом аппарате, %.

- скорость выполнения поиска по запросу, мин.

- динамика роста числа обращений к справочно-поисковому аппарату библиотеки в локальной сети и в режиме удаленного доступа, %.

- обращение за устной консультацией и направление письменного запроса о предоставлении услуги.

- получение полной, актуальной и достоверной информации о порядке и ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий.

- обращение за предоставлением муниципальной услуги в электронном виде, в том числе через Единый портал государственных и муниципальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.16.3. Основанием для получения муниципальной услуги является обращение заявителя:

1) на Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (<https://gosuslugi.ru>);

2) на Портал государственных услуг (функций) Свердловской области (<http://66.gosuslugi.ru/pgu>);

3) на портал ведомственной библиотечной информационной системы Свердловской области (<http://www.bis-ural.ru>);

4) на Интернет-сайты государственных и муниципальных библиотек;

5) в Учреждение.

2.16.4. Заявитель может получить услугу в электронном виде в сети Интернет без взаимодействия с должностными лицами.

2.16.5. Основные требования к качеству предоставления муниципальной услуги:

- своевременность, полнота предоставления муниципальной услуги;
- достоверность и полнота информирования заявителя о ходе предоставления государственной услуги;

- удобство и доступность получения заявителем информации о порядке предоставления муниципальной услуги;

- соответствие мест предоставления муниципальной услуги требованиям законодательства и стандарту комфортности;

- соблюдение установленного времени ожидания в очереди при подаче заявления и при получении результата предоставления муниципальной услуги.

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

3.1. Основанием для начала административного действия, является обращение заявителя.

3.2. Предоставление юридическим и физическим лицам, их представителям муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

3.2.1. При личном обращении заявителя:

1) Прием и регистрация заявителей на основании документа, удостоверяющего личность, для лиц до 14 лет на основании паспорта (поручительства) их родителей (опекунов или иных законных представителей).

2) Ознакомление с Правилами пользования библиотекой и другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность.

3) Оформление читательского билета (формуляра), с личной подписью Заявителя, являющегося Договором присоединения согласно ст. 428 Гражданского кодекса Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 г. № 51-ФЗ.

4) Консультационная помощь в определении вида, территории поиска и других поисковых категорий.

5) Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных библиотек Каменского городского округа на автоматизированном рабочем месте пользователя.

3.2.2. При обращении заявителя через сеть Интернет:

1) Обращение через сеть Интернет к Единому portalу государственных и муниципальных услуг (функций) (<http://www.gosuslugi.ru/>), Portalу государственных услуг (функций) Свердловской области (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>), на портал ведомственной библиотечной информационной системы Свердловской области (<http://www.bis-ural.ru/>); на сайты государственных и муниципальных библиотек.

2) Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных библиотек Каменского городского округа.

3.3. Для получения муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных библиотек Каменского городского округа» заявитель формирует поисковый запрос по имеющимся поисковым полям на соответствующую услугу.

Для получения муниципальной услуги заявитель создает поисковый образ запроса: определяет область поиска (поля в формате RUSMARC или некоторые из них: ISBN/ISSN, ключевые слова, автора, издающую организацию), формат представления данных и поисковый термин.

В результате ответа системы заявитель может получить два варианта ответа: «найденно 0 документов» или информацию о наличии необходимых документов и их количестве, уровне доступа к ним: «открытый доступ в сети Интернет» (в виде ссылки на полный текст документа) или о месте хранения документа в библиотеке (без ссылки на полный текст документа).

В случае ответа «найденно 0 документов» заявитель может повторить поиск, изменив поисковый запрос.

В случае ответа системы о наличии библиографической записи (записей) заявитель может ознакомиться со списком найденных библиографических описаний документов и просмотреть библиографическую информацию на каждый документ.

3.4. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных библиотек Каменского городского округа при личном обращении осуществляется в часы работы Учреждения.

3.5. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных библиотек Каменского городского округа при обращении через сеть Интернет осуществляется в круглосуточном режиме.

3.6. Муниципальная услуга считается качественно оказанной, если потребителю муниципальной услуги в установленные сроки предоставлена запрашиваемая им информация или дан мотивированный ответ в устной форме, должностным лицом Учреждения, о невозможности её выполнения по причинам, перечисленным в пункте 2.10. раздела 2 административного регламента.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

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

4.1.1 Внутренний контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется руководителем Учреждения.

4.1.2. Внешний контроль за выполнением административного регламента осуществляется должностными лицами Управления культуры, спорта и делам молодёжи Администрации муниципального образования «Каменский городской округ» (далее – Управление),

4.1.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставление 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.

4.2.1. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается директором Учреждения.

4.2.2. Плановые проверки осуществляются на основании ежемесячных планов работы Управления.

4.2.3. Внеплановые проверки проводятся по мере поступления жалоб на действие (бездействие) должностных лиц в связи с предоставлением услуги, а также по истечении срока устранения ранее выявленных нарушений положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

4.2.4. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия из должностных лиц Управления, состав которой утверждается приказом начальника Управления.

4.2.5. Результаты работы комиссии оформляются в виде акта, где отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Акт подписывается всеми членами комиссии и представляется начальнику Управления.

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

4.3.1. В случае выявления нарушений порядка и сроков предоставления муниципальной услуги осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3.2. Персональная ответственность должностных лиц Учреждения закрепляется в их должностных инструкциях.

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

4.4.1. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации о предоставлении муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги:

- в Управление культуры Администрации муниципального образования «Каменский городской округ» в соответствии с режимом работы;

- в МУНИЦИПАЛЬНОМ БЮДЖЕТНОМ УЧРЕЖДЕНИИ КУЛЬТУРЫ «ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА КАМЕНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА», в соответствии с режимом работы;

- в порядке письменного обращения в Администрацию Каменского городского округа в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе через официальный сайт - <http://kamensk-adm.ru/>.

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

5.1. Заявитель может обратиться с жалобой на МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ КУЛЬТУРЫ «ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА КАМЕНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА» (далее - Учреждение), предоставляющее муниципальную услугу, его должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу (далее - жалобы), в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование представления заявителем документов или информации либо осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами Каменского городского округа для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме у заявителя документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами Каменского городского округа для предоставления муниципальной услуги;

5) отказ Учреждения 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 Свердловской области, муниципальными правовыми актами Каменского городского округа;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актам Каменского городского округа;

7) отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

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

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;

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

выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица Учреждения. В данном случае в письменном виде за подписью руководителя Учреждения, заявитель уведомляется об указанном факте, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

5.2. Жалоба может быть направлена для рассмотрения в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме, по почте.

5.3. 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, может быть представлена:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;

5.5. В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

1) официального сайта Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет);

2) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал);

3) портала федеральной государственной информационной системы (<https://do.gosuslugi.ru/>), обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее – информационная система досудебного обжалования);

4) сети Интернет.

При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в последнем абзаце пункта 5.6. раздела 5 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.

5.6. Жалоба должна содержать:

1) наименование Учреждения, фамилию, имя, отчество (при наличии) должностного лица, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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 (за исключением случаев, когда жалоба направляется способом, указанным в подпункте 3 пункта 5.5. раздела 5 Административного регламента);

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, их должностных лиц;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, их должностных лиц.

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

5.7. Учреждение, обеспечивает:

1) оснащение мест приема жалоб;

2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения, их должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах в сети Интернет, на Едином портале;

3) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения, их должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

5.8. Учреждение, определяет должностных лиц и (или) работников, уполномоченных рассматривать жалобы. Указанные должностные лица и (или) работники обеспечивают прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями Административного регламента.

5.9. Жалоба, поступившая в Учреждение подлежит обязательной регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, и их должностных лиц, предоставляющих муниципальные услуги, не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления (приложение №1).

5.10. Жалоба рассматривается уполномоченным на рассмотрение жалоб должностным лицом, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействий) Учреждения, их должностных лиц, предоставляющих муниципальные услуги.

5.11. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения указанной жалобы не установлены Учреждением, уполномоченной на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа Учреждения 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.

5.12. По результатам рассмотрения жалобы Учреждение принимает одно из следующих решений:

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

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

Указанное решение принимается в форме акта Учреждения.

При удовлетворении жалобы 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.

5.14. Ответ по результатам рассмотрения жалобы, направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. В случае если жалоба была направлена способом, указанным в подпункте 3 пункта 5.5. раздела 5 Административного регламента, ответ заявителю направляется посредством информационной системы досудебного обжалования.

5.15. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

- 2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, работнике, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- 3) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;
- 4) основания для принятия решения по жалобе;
- 5) решение, принятое по жалобе;
- 6) в случае, если жалоба признана подлежащей удовлетворению: сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги; информация о действиях, осуществляемых Учреждением в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при предоставлении муниципальной услуги; извинения за доставленные неудобства; информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги;
- 7) в случае, если жалоба признана не подлежащей удовлетворению, – аргументированные разъяснения о причинах принятого решения;
- 8) сведения о порядке обжалования решения, принятого по жалобе.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение указанной жалобы должностным лицом в соответствии с пунктом 5.11 Административного регламента.

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

5.17. Учреждение отказывает в удовлетворении указанной жалобы в следующих случаях:

- 1) наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе на Учреждение, о том же предмете и по тем же основаниям;
- 2) подача жалобы, лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- 3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего разделом 5 настоящего Административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету указанной жалобы;
- 4) признание правомерными решений и действий (бездействия) Учреждения, его должностных лиц, предоставляющих муниципальные услуги.

5.18. Учреждение вправе оставить указанную жалобу без ответа в следующих случаях:

- 1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи. В данном случае уполномоченный на рассмотрение указанной жалобы сообщает заявителю, направившему такую жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;

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

5.19. Учреждение сообщает заявителю об оставлении такой жалобы без ответа в течение трех дней со дня регистрации указанной жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Приложение №1
к Административному регламенту по
предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-
поисковому аппарату библиотек, базам
данных библиотек Каменского
городского округа»

Журнал учета жалоб на решения и действия (бездействие) органов,
предоставляющих муниципальные услуги и их должностных лиц,
предоставляющих муниципальные услуги

Вх №	Дата регистрац ии	Заявитель (Ф.И.О.), адрес места жительства.	Краткое содержан ие жалобы	Передана на рассмотрение уполномоченному должностному лицу			Принятое решение	Реквизиты документа, направленног о заявителю по результатам рассмотрения жалобы
				Наименова ние должности , фамилия, инициалы	Дата	Подпись		
1	2	3	4	5	6	7	8	9