**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**«ГОРОД КРАСНОКАМЕНСК» МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**«ГОРОД КРАСНОКАМЕНСК И КРАСНОКАМЕНСКИЙ РАЙОН»**

**ЗАБАЙКАЛЬСКОГО КРАЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 09 декабря | 2019 г | № 1123 |  |

г. Краснокаменск

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

Руководствуясь Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Порядком разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг, утвержденным Постановлением Администрации городского поселения «Город Краснокаменск» от 20 марта 2013 года № 602, Уставом городского поселения «Город Краснокаменск»,

**п о с т а н о в л я ю:**

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

2. Настоящее Постановление опубликовать (обнародовать) в порядке, установленном Уставом городского поселения «Город Краснокаменск».

Глава городского поселения Ю.А. Диденко

|  |
| --- |
| ПРИЛОЖЕНИЕ № 1к Постановлению Администрациигородского поселения«Город Краснокаменск»от «09» декабря 2019 г. № 1123 |

 **Административный регламент**

**предоставления муниципальной услуги**

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

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования.

1.1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее – административный регламент) устанавливает порядок предоставления муниципальной услуги и разработан в целях повышения качества и доступности результатов предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги физическим и юридическим лицам, определяет сроки и последовательность административных процедур при осуществлении полномочий по исполнению муниципальной услуги на территории городского поселения «Город Краснокаменск».

1.1.2. Структурным подразделением Администрации городского поселения «Город Краснокаменск», ответственным органом за предоставление муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее – муниципальная услуга), является отдел культуры, спорта и молодёжной политики Администрации городского поселения «Город Краснокаменск».

Предоставление муниципальной услуги осуществляется библиотеками муниципального бюджетного учреждения культуры и спорта «Краснокаменский культурно – спортивный центр» (далее - МБУКиС «ККСЦ»), подведомственного Администрации городского поселения.

1.2. Круг заявителей.

1.2.1. Получателями муниципальной услуги являются физические и юридические лица, либо их уполномоченные представители (далее - заявители), обратившиеся в библиотеки за предоставлением муниципальной услуги в порядке, установленном настоящим административным регламентом.

1.3. Требование к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1.Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги можно получить:

а) у специалистов библиотек, осуществляющих предоставление муниципальной услуги по месту нахождения городских библиотек МБУКиС «ККСЦ» (Приложение №1):

* Городская библиотека № 1, Забайкальский край, Краснокаменский район, г. Краснокаменск, дом 706
* Городская библиотека № 2, Забайкальский край, Краснокаменский район, г. Краснокаменск, Общественный центр 3 мкр.
* Городская библиотека № 5, Забайкальский край, Краснокаменский район, г. Краснокаменск, дом 610

б) по телефонам 8(30245)4-42-69, 8(30245)4-35-20, 8(30245)2-56-70 телефон-автоинформатор отсутствует;

в) посредством запроса, направленного по адресу: 674674, Забайкальский край, город Краснокаменск, 505, Администрация городского поселения «Город Краснокаменск» на имя Главы городского поселения «Город Краснокаменск»;

г) посредством обращения в форме электронного документа по адресу электронной почты: adm.krasnokamensk@mail.ru

д) заявителям обеспечивается возможность получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги, а также копирования форм заявлений и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет») посредством:

 - «Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)»: <http://www.gosuslugi.ru/>

 - «Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края»: <http://pgu.e-zab.ru>,

 - официального сайта Администрации городского поселения: [www.красно-каменск.рф](http://www.красно-каменск.рф), раздел «Муниципальные услуги», вкладка «Административные регламенты»

 е) на информационных стендах, оборудованных в городских библиотеках, адрес и график работы указан в п.1.3., Приложении №1

ж) в информационном сенсорном киоске, установленном у кабинета 222 Администрации городского поселения.

1.3.2. На информационном стенде по месту нахождения городских библиотек, информационном сенсорном киоске и в государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» размещается следующая информация:

 - место нахождения, график работы, номера справочных телефонов, адреса официального сайта в сети «Интернет» и электронной почты Администрации городского поселения, МБУКиС «ККСЦ».

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

- перечень специалистов городских библиотек (далее – специалисты), ответственных за предоставление муниципальной услуги с указанием номеров кабинетов и служебных телефонов;

- текст административного регламента предоставления муниципальной услуги;

- перечень документов, которые необходимо представить для предоставления муниципальной услуги;

- образец заявления о предоставлении муниципальной услуги;

- порядок предоставления муниципальной услуги в виде блок - схемы;

- порядок обжалования решений, действий или бездействий должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу.

1.3.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Во время информирования необходимо избегать параллельных разговоров.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве (последнее – при наличии) и должности принявшего телефонный звонок.

 В случае если специалист, принявший звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому специалисту или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.4. Заявители, представившие документы для предоставления муниципальной услуги, в обязательном порядке информируются специалистами:

 - о сроке завершения оформления документов и возможности их получения;

 - об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

1.3.5. Уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги направляется заявителю в письменном виде и дублируется по телефону или электронной почте, указанном в заявлении.

**2.Стандарт предоставления муниципальной услуги**

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

2.2. Муниципальная услуга предоставляется городскими библиотеками по обращению физических и юридических лиц, выраженному в устном обращении, письменной форме, либо в форме электронного документа.

2.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется по вопросам, входящим в компетенцию (в ведение) городских библиотек.

2.4. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление доступа заявителям к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных, либо обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

При письменном обращении (в том числе, переданном по электронным каналам связи) за предоставлением муниципальной услуги результатом предоставления является ответ на письменное обращение или обращение в форме электронного документа с указанием в нём необходимой информации.

При личном обращении за предоставлением муниципальной услуги результатом предоставления является предоставление доступа заявителя к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

2.5. Срок предоставления муниципальной услуги

Предельный срок муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.5.1. Максимальный срок предоставления муниципальной услуги в случае письменного обращения заявителя не должен превышать 30 дней со дня регистрации письменного обращения в порядке, установленном действующим законодательством.

2.5.2. Максимальный срок предоставления муниципальной услуги - ответа на обращение в форме электронного документа не более 3-х рабочих дней.

2.5.3. Срок приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрен.

 2.5.4. Срок прохождения отдельных административных процедур, необходимых для предоставления муниципальной услуги, определены при описании соответствующих административных процедур в разделе 3 настоящего административного регламента.

2.6. Предоставление муниципальной услуги регулируется следующими нормативными правовыми актами:

* Конституцией Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 года);
* Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131- ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 2003, № 40, с. 3822);
* Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" («Российская газета», 2010, № 168);
* Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" («Собрание законодательства Российской Федерации», 2006, № 19, ст. 2060);
* Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" («Собрание законодательства РФ», от 31 июля 2006 года, № 31 (1 ч.), ст. 3448);
* Федеральным законом от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» («Российская газета», 17 ноября 1992 года, № 248);
* Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» («Российская газета», 29 июля 2006 года, № 165);
* Федеральным законом от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи» («Российская газета», 8 апреля 2011 года, № 75);
* Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» («Собрание законодательства РФ», от 16 февраля 2009 года, № 7, ст. 776);
* Федеральным законом от 29 декабря 1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» («Российская газета», от 17 января 1995 года № 11-12);
* Федеральным законом от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле» («Российская газета», от 17 января 1995 года № 11-12);
* Постановлением Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 года № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)» («Собрание законодательства РФ», 31 октября 2011 года, № 44, ст.6274);
* Постановлением Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 года № 860 «Об утверждении Правил взимания платы за предоставление информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» («Российская газета», 28 октября 2011 года, № 243);
* Постановлением Правительства Российской Федерации от 25 августа 2012 года № 852 «Об утверждении Правил использования усиленной квалифицированной электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг и о внесении изменения в Правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг» («Российская газета», 31 августа 2012 года, № 200);
* Постановлением Правительства Российской Федерации от 25 июня 2012 года № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 2 июля 2012 года, № 148);
* Постановлением Правительства Российской Федерации от 7 июля 2011 года № 553 «О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов» («Собрание законодательства РФ», 18 июля 2011 года, № 29, ст.4479);
* Законом Забайкальского края от 01 апреля 2009 года № 154-ЗЗК «О культуре» («Забайкальский рабочий», 6 апреля 2009 года, № 62; 5 апреля 2010 года, № 56; 29 ноября 2010 года, № 229; 14 апреля 2014 года, № 70);
* Законом Забайкальского края от 16 декабря 2009 года № 323-ЗЗК «Об обязательном экземпляре документов Забайкальского края» («Забайкальский рабочий», от 28 декабря 2009 года № 247-248);
* Постановлением Правительства Забайкальского края от 05 марта 2015 года № 87 «О государственной информационной системе Забайкальского края «Платформа развития информационных систем»;
* Уставом городского поселения «Город Краснокаменск» муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район» Забайкальского края (официальный сайт Администрации городского поселения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: [www.красно-каменск.рф](http://www.красно-каменск.рф));
* Уставом муниципального бюджетного учреждения культуры и спорта «Краснокаменский культурно-спортивный центр» (официальный сайт МБУКиС «ККСЦ» в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://mukis-ksc.chita.muzkult.ru> )
* настоящим административным регламентом;
* иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Забайкальского края, городского поселения «Город Краснокаменск».

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

Услуги, являющиеся необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

2.8. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

2.8.1. Регистрационная карточка – документ, заполняемый специалистом библиотеки, дающий право пользования читальными залами библиотек с момента его оформления и перерегистрации. В регистрационной карточке личной подписью читатель удостоверяет сведения о себе.

Для заполнения регистрационной карточки заявитель, достигший возраста 14 лет и более, предъявляет документ, удостоверяющий личность. Дети в возрасте до 14 лет регистрируются по данным, предоставляемым специалистам библиотеки, родителем или законным представителем несовершеннолетнего.

2.8.2. При обращении в письменной форме или в форме электронного документа:

- обращение (запрос) в письменной форме или форме электронного документа.

2.8.3. Обращение в письменной форме или в форме электронного документа должно содержать в себе следующую информацию: фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), контактный телефон, почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, личную подпись (при письменном обращении) и дату.

2.8.4. При обращении в электронной форме с использованием Регионального портала государственных и муниципальных услуг (функций) Забайкальского края (далее – Портал) документы представляются в форме электронных документов, подписанных электронной подписью.

Получение муниципальной услуги возможно с использованием универсальной электронной карты в случае наличия данной карты у заявителя.

2.9. При предоставлении муниципальной услуги иных документов, кроме указанных в п.2.8, не требуется.

2.10. Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, не вправе требовать:

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

- представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Забайкальского края, городского поселения «Город Краснокаменск» находятся в распоряжении Администрации городского поселения, иных государственных органов, органов местного самоуправления, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, предусмотренных Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включённых в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги;

- 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:

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

б) 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;

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

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица Администрации городского поселения, муниципального служащего, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя Администрации городского поселения, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

2.11. Все документы подаются на русском языке, либо должны иметь заверенный в установленном законом порядке перевод на русский язык.

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

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

2.13. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальных услуг:

Основания для приостановления муниципальной услуги отсутствуют.

Заявителю может быть отказано в предоставлении муниципальной услуги в случае если:

1) в заявлении, поступившем в форме письменного обращения, электронного документа не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) в письменном обращении, обращении в форме электронного документа содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

3) текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.14. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно, государственная пошлина за предоставление муниципальной услуги не взимается.

2.15. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и получения документов не должен превышать 15 минут.

2.16.Заявление, поступившее в городские библиотеки по почте, по средствам сети «Интернет» или полученная при личном обращении заявителя, регистрируется специалистом библиотеки в день его поступления.

 Срок и порядок регистрации заявления, а также сроки рассмотрения заявления заявителя и выдачи результата указаны в разделе 3 настоящего административного регламента.

2.17. Здания, в которых предоставляется муниципальная услуга, оборудуются системами пожарной сигнализации, средствами пожаротушения, предусматриваются пути эвакуации, места общего пользования (туалеты, гардероб).

На территории, прилегающей к зданию, оборудуются парковочные места для стоянки легкового автотранспорта, в том числе не менее десяти процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов.

Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

Вход в здания оформляются табличкой, информирующей о наименовании органа (организации), предоставляющего муниципальную услугу.

Вход в здание оборудуется устройством для маломобильных граждан.

 Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, обеспечивают комфортные условия заявителей на получение муниципальной услуги и специалистов, соответствует требованиям санитарных норм и правил, государственных стандартов, гигиенических нормативов в области охраны труда.

 Помещения для приёма заявителей городских библиотек № 1 и № 2 находятся в нежилом помещении на первом этаже жилого дома, городской библиотеки № 5 в отдельно стоящем здании, снабжены табличками с указанием фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии) специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги. Помещения для приёма заявителей оснащено телефоном, ксероксом, сканером, принтером, компьютером и необходимой базой данных для предоставления муниципальной услуги.

 Места для ожидания заявителей на получение муниципальной услуги оборудованы местами для сидения.

 Места для заполнения обращений о предоставлении муниципальной услуги оборудованы письменными столами, местами для сидения, информационными стендами.

Вход в здания и выход из них, в которых размещаются городские библиотеки, оборудуется вывесками с указанием их наименования и графика работы, а также пандусами, расширенными проходами в здание, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников.

Допускаются на территорию, на которой расположены городские библиотеки собаки-проводники при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения.

Специалисты, ответственные за предоставление муниципальной услуги, предоставляют сопровождение инвалидам, имеющим стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения и при необходимости, обеспечивают предоставление муниципальной услуги в холле здания, в котором располагаются городские библиотеки.

На территории, прилегающей к месту расположения библиотек оборудуются места для бесплатной парковки автотранспортных средств, в том числе парковки для специальных транспортных средств инвалидов.

На территорию зданий, в котором размещаются городские библиотеки допускаются сурдопереводчики и тифлосурдопереводчики.

2.18. Показатели доступности и качества услуг.

Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

- открытость информации о муниципальной услуге;

- транспортная доступность мест предоставления муниципальной услуги;

- обеспечение беспрепятственного доступа к местам предоставления муниципальной услуги для маломобильных групп граждан (входы в помещения оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ маломобильных групп граждан, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников);

- наличие бесплатной парковки автотранспортных средств, в том числе парковки для специальных транспортных средств инвалидов;

- своевременность предоставления муниципальной услуги;

- точное соблюдение требований законодательства и административного регламента предоставления муниципальной услуги;

- компетентность специалистов городских библиотек в вопросах предоставления муниципальной услуги;

- вежливость и корректность специалистов городских библиотек;

- комфортность ожидания и получения муниципальной услуги;

-отсутствие жалоб со стороны заявителей на нарушение требований стандарта предоставления муниципальной услуги.

2.19.Возможность получения муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг отсутствует.

2.20. Возможность получения муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» в электронном виде на одном из ресурсов сети «Интернет», указанных в п.п.1.3.1, возможно при наличии квалифицированной электронной подписи.

2.21. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

Предоставление муниципальной услуги в электронной форме осуществляется путем использования средств электронной связи.

Формы и виды обращения заявителя:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование документа | Необходимость предоставления, в следующих случаях | Личный прием | Обращение через «Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» |
| Бумажный вид | Электронный вид | Бумажно-электронный вид | Электронный вид |
| Вид документа | Кол-во | Вид документа | Вид документа | Вид документа |
| 1 | заявление на предоставление услуги | Обязательно | Оригинал | 1 | - |  Скан-копия документа, сформированного в бумажном виде, заверенная простой ЭЦП |  Документ, подписанный простой ЭЦП |
| 2 |  копии документов, удостоверяющих личность заявителя (для граждан) | Обязательно | Оригинал/ Копия | 1 | УЭК |  Скан-копия документа, сформированного в бумажном виде, завереннаяусиленной квалифицированной ЭЦП | УЭК |

2.22.Адреса получения квалифицированной электронной подписи указаны в Приложении № 6 настоящего регламента

**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, регистрация получателя муниципальной услуги при личном обращении, регистрация письменного заявления, при письменном обращении.

- рассмотрение обращения;

- принятие решения.

3.1.1. Блок – схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении № 5 к Административному регламенту.

3.2. Прием заявления от заявителя.

3.2.1. Обращения о предоставлении муниципальной услуги принимаются:

а) в форме устного обращения, поступившего специалисту при личном обращении;

б) на бумажном носителе, поступившее посредством почтовой связи;

б) в форме электронного документа, поступившего посредством сети «Интернет»:

 - через официальный сайт Администрации городского поселения: [www.красно-каменск.рф](http://www.красно-каменск.рф);

- посредством Государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края: <http://pgu.e-zab.ru>;

 - посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций): <http://www.gosuslugi.ru>;

 - по адресу электронной почты: adm.krasnokamensk@mail.ru;

3.2.2. Заявление о предоставлении информации составляется в произвольной форме.

Рекомендуемая форма заявления приведена в Приложении №2 к настоящему административному регламенту.

3.2.3. Получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги, возможно, осуществить с использованием государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» через «личный кабинет».

3.3. Порядок регистрации обращения:

3.3.1. При личном обращении заявителя в библиотеки специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, заполняет регистрационную карточку.

Специалист библиотеки осуществляет проверку наличия документов, необходимых для регистрации.

3.3.2. Заявления о предоставлении муниципальной услуги, поступившие посредством электронной почты, регистрируются в течение дня. Поступившему заявлению присваивается регистрационный номер. Регистрационный номер и дата поступления проставляются на заявлении и вносятся в журнал регистрации входящей корреспонденции.

3.3.3. В ответ на поступившее электронное заявление направляется уведомление с регистрационным номером заявления и датой принятия обращения или отметка об отсутствии каких-либо документов на адрес электронной почты, указанной в заявлении.

3.3.3. Максимальный срок приема и регистрации заявления и документов, представленных заявителем, не должен превышать 15 минут.

3.4. Рассмотрение обращения.

3.4.1. Специалист библиотеки, ответственный за предоставление информации (далее – исполнитель), проверяет правильность заполнения заявления, наличие необходимых документов, рассматривает обращение.

3.4.2. Исполнитель принимает решение о предоставлении информации, либо об отказе в предоставлении информации.

3.4.3. Результатом данной административной процедуры является наличие (отсутствие) права на получение муниципальной услуги.

3.4.4. Максимальный срок рассмотрения обращения не более 30 календарных дней.

3.5. Принятие решения.

3.5.1. Исполнитель, рассмотрев обращение, предоставляет услугу, либо оформляет ответ заявителю в случае письменного обращения, либо уведомление об отказе в предоставлении информации.

3.5.2. Письменный ответ оформляется на бланке с угловым штампом МБУКиС «ККСЦ», регистрируется, подписывается директором МБУКиС «ККСЦ».

Максимальный срок выполнения настоящего административного действия – 1 рабочий день.

3.5.3. Уведомление об отказе в предоставлении информации оформляется на бланке с угловым штампом МБУКиС «ККСЦ», регистрируется, подписывается директором МБУКиС «ККСЦ».

 Максимальный срок выполнения настоящего административного действия – 1 рабочий день.

3.6. Порядок рассмотрения устного обращения.

3.6.1. За получением муниципальной услуги заявитель может обратиться устно при личном обращении.

3.6.2. Максимальное время приема заявителя составляет 15 минут.

3.6.3. Во время личного приема специалист библиотеки, ответственный за предоставление муниципальной услуги:

- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), занимаемую должность;

- предлагает представиться собеседнику – назвать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), предъявить паспорт (удостоверение личности), документ, удостоверяющий права (полномочия) представителя заявителя;

- регистрирует обращение заявителя в журнале регистрации заявлений и жалоб (Приложение №4).

- выслушивает и уточняет суть обращения.

3.6.4. В случае если в обращении во время личного приема содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию библиотеки, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.7. Выдача (направление) документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги.

3.7.1. Направление письменного ответа осуществляется специалистом библиотеки общедоступной почтовой связью в срок, не превышающий 3-х рабочих дней.

3.7.2. Предоставление устной информации на личном приеме осуществляется исполнителем заявителю лично, в соответствии с графиком приема посетителей, установленным приложением № 1 настоящего административного регламента.

 Максимальный срок выполнения настоящего административного действия – пятнадцать минут.

3.8. Последовательность предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» представлена в виде блок-схемы (Приложение №5).

**4. Формы контроля исполнения регламента.**

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги специалистами городских библиотек, осуществляет директор МБУКиС «ККСЦ».

4.2. 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 обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц, муниципальных служащих, сотрудников библиотек.

 Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется отделом культуры, спорта и молодёжной политики Администрации городского поселения на основании Распоряжения Администрации городского поселения.

 Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годового плана работы Администрации городского поселения) и внеплановыми (по конкретному обращению заявителя – получателя муниципальной услуги). При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги – комплексная проверка, или отдельные вопросы – тематическая проверка.

4.3. По результатам контроля при выявлении допущенных нарушений Глава городского поселения «Город Краснокаменск» принимает решение об их устранении и привлечении к дисциплинарной ответственности виновных лиц.

4.4. Специалисты библиотек, должностные лица, муниципальные служащие несут персональную, дисциплинарную, гражданско-правовую и административную ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.5. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций является самостоятельной формой контроля и осуществляется путем направления обращений, жалоб на действия (бездействия) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления муниципальной услуги Главе городского поселения «Город Краснокаменск».

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

**решений и действия (бездействия) Администрации городского поселения, а также должностных лиц Администрации городского поселения, специалистов, предоставляющих муниципальную услугу**

5.1. Получатели муниципальной услуги вправе обжаловать действия (бездействия) и решения специалистов библиотек, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги в досудебном порядке.

Примерная форма жалобы приведена в Приложении №3 к настоящему административному регламенту.

5.2. Предмет жалобы:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

-требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотренных настоящим административным регламентом для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в приёме документов, предоставление которых предусмотрено настоящим регламентом для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены настоящим административным регламентом;

- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной настоящим административным регламентом;

- отказ специалиста библиотеки, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений;

- грубое, некорректное поведение специалиста библиотеки в процессе оказания муниципальной услуги:

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

- приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены настоящим административным регламентом;

- требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Администрацию городского поселения на имя Главы городского поселения «Город Краснокаменск». Жалобы на решения, принятые Администрацией городского поселения рассматриваются непосредственно Главой городского поселения «Город Краснокаменск».

5.4. Жалоба может быть направлена:

Жалобы могут быть направлены:

- по адресу: 674674, Забайкальский край, город Краснокаменск, 505, Администрация городского поселения «Город Краснокаменск» на имя Главы городского поселения «Город Краснокаменск»;

- на адрес электронной почты Администрации городского поселения: adm.krasnokamensk@mail.ru;

посредством:

-Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)»: [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru).;

-Портала государственных и муниципальных услуг Забайкальского края: <http://pgu.e-zab.ru>;

Жалоба может быть принята при личном приеме заявителя.

5.5. Жалоба должна содержать:

 - наименование библиотеки, должность, фамилия, имя и отчество (последнее - при наличии) специалиста библиотеки, действия (бездействие) которого обжалуются;

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

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии), специалиста библиотеки, предоставляющего муниципальную услугу.

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

5.6. Жалоба, поступившая в библиотеку, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации. В случае обжалования отказа специалиста библиотеки, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. Перечень оснований для оставления поступившей жалобы без ответа:

- в жалобе не указаны данные заявителя, направившего жалобу (фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) физического лица, наименование юридического лица, почтовый адрес, адрес электронной почты, в случае, если обращение поступило в форме электронного документа, для направления ответа на заявление);

- в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (заявителю, направившему жалобу, в течение семи дней со дня регистрации жалобы, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

- текст письменной жалобы не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю ее направившему, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- в жалобе заявителя либо представителя заявителя, содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы, сообщается заявителю, ее направившему.

 В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в жалобе вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить жалобу в адрес Администрации городского поселения.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы Администрация городского поселения принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Администрацией городского поселения, 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 Забайкальского края, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги;

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

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

5.9. Информацию о ходе рассмотрения жалобы и результате можно получить по телефонам:

- 8(30245)2-81-55 (приемная Главы городского поселения «Город Краснокаменск»)

- 8(30245)2-81-66 (Отдел по организационным, социальным и кадровым вопросам)

- 8(30245)4-90-28 (Отдел культуры, спорта и молодежной политики).

 ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

 К Административному регламенту

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

**Информация о днях и часах личного приема**

Время работы МБУКиС «Краснокаменский культурно - спортивный центр» (время местное)

понедельник – четверг: с 08.00 до 12.00, с 13.00 до 17.15

пятница: с 08.00 до 12.00, с 13.00 до 16.00

суббота – воскресенье: выходные дни.

Приём по личным вопросам МБУКиС «Краснокаменский культурно- спортивный центр» (время местное):

 Вторник с 08.00 до 11.00.

 Суббота-воскресенье: Выходные дни.

Адреса и режим работы библиотек, входящих в состав МБУКиС «ККСЦ»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Библиотека, адрес | Часы работы с посетителями | Выходной день | Санитарный день |
| Городская библиотека № 1, Забайкальский край, г. Краснокаменск, дом 706 | с 10.00 до 19.00 час., перерыв на обед с 13.00 – 14.00 час.  | Воскресенье Понедельник | Последний день месяца |
| Городская библиотека № 2,Забайкальский край, г. Краснокаменск, Общественный центр 3 мкр. | с 10.00 до 19.00 час., перерыв на обед с 13.00 -14.00 час.  | Воскресенье Понедельник | Последний день месяца |
| Городская библиотека № 5,Забайкальский край, г. Краснокаменск, дом 610 | с 10.00 до 19.00 час., перерыв на обед с 13.00 -14.00час.  | Воскресенье Понедельник | Последний день месяца |

Примечание: в летнее время (июнь - август) выходные дни – суббота, воскресенье.

В предпраздничные дни время работы МБУКиС «ККСЦ», городских библиотек сокращается на 1 час.

 ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

КАдминистративному регламенту

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

 Директору МБУКиС «ККСЦ»

 Гладких С.В.

Ф.И.О.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес места жительства (пребывания):

индекс\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

тел.дом.\_\_\_\_\_\_\_\_тел.раб. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**заявление.**

Прошу предоставить мне доступ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_ года

(подпись) (Ф.И.О. заявителя)

 ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

 К Административному регламенту

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

 Директору МБУКиС «ККСЦ»

 Гладких С.В.

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. физического лица,

полное наименование юридического лица,

контактный телефон)

Жалоба на действия (бездействие) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

(наименование органа)

при

предоставлении муниципальной услуги

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование услуги)

Мною "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ года в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ подано заявление о предоставлении муниципальной услуги \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

В ходе предоставления муниципальной услуги \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (специалистом \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) допущены нарушения действующего законодательства, выразившиеся в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Прошу рассмотреть настоящую жалобу в установленный законом срок, о результатах рассмотрения и принятых мерах сообщить письменно по указанному выше почтовому адресу, а также в электронном виде на адрес электронной почты:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

(подпись) (расшифровка подписи)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

"\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_\_ г.

 ПРИЛОЖЕНИЕ № 4

 К Административному регламенту

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

**Журнал**

**регистрации заявлений и жалоб**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Дата поступления | Ф.И.О.заявителя,адрес, № телефона | Предмет заявления, жалобы | Срок рассмотрения | Результат рассмотрения |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

 ПРИЛОЖЕНИЕ № 5

К Административному регламенту

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

Рассмотрение обращения специалистом библиотеки

Поступление обращения в адрес городских библиотек

МБУКиС «ККСЦ»

Письменное обращение (в том числе в форме электронного документа)

Прием граждан по личным вопросам

Регистрация обращения

Регистрация обращения

Предоставление доступа к справочно –поисковому аппарату библиотек, базам данных

Направление ответа заявителю (в течение 30 дней со дня регистрации обращения)

Отказ в предоставлении

доступа к справочно –поисковому аппарату библиотек, базам данных

Рассмотрение обращения специалистом библиотеки

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6

К Административному регламенту

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

|  |
| --- |
| Квалифицированную электронную подпись можно получить |
| 1 | Уполномоченная организация Забайкальского краяГУ «Забайкальский информационный центр» | 672000 г. Чита, ул. Амурская, 81, 3 этаж, каб. 5, тел. (302-2) 35-75-19 |