

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Изобильненского городского округа Ставропольского края» город Изобильный (далее - Учреждение) по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества, доступности муниципальной услуги и создания комфортных условий для пользователей, а также определяет сроки, последовательность действий (далее - административных процедур) при предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных (далее – СПА).

1.2. Круг заявителей

Заявителями на предоставление муниципальной услуги могут быть любые физические и юридические лица (в лице их уполномоченных представителей), в том числе:

- российские, иностранные граждане и лица без гражданства;
- организации и общественные объединения;
- органы государственной власти, местного самоуправления.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

Информация о месте нахождения, графике работы и справочных телефонах муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Изобильненского городского округа Ставропольского края» город Изобильный (далее – учреждение), предоставляющего муниципальную услугу, иных организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, способы получения информации о местах нахождения и графиках работы библиотек – структурных подразделений, обращение в которые необходимо для предоставления муниципальной услуги, размещены в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Изобильненского городского округа Ставропольского края <http://www.izobadmin.ru>, на сайте Центральной библиотеки учреждения: izobcbs.ru.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

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

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Муниципальная услуга предоставляется муниципальным казенным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система Изобильненского городского округа Ставропольского края» город Изобильный.

Процедуры в рамках предоставления муниципальной услуги осуществляются специалистами учреждения в соответствии с установленным разграничением должностных обязанностей.

Предоставление муниципальной услуги получателям муниципальной услуги осуществляется непосредственно в помещениях учреждения, или в режиме удаленного свободного доступа по сети Интернет посредством официального сайта учреждения (при наличии).

Ответственным за предоставление муниципальной услуги является отдел культуры администрации Изобильненского городского округа Ставропольского края.

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления услуги является:

- свободный и равный доступ заявителей к справочно-поисковому аппарату и базам данных.

При письменном обращении (в том числе, переданном по электронным каналам связи) за предоставлением муниципальной услуги юридическим фактом, которым заканчивается предоставление муниципальной услуги, является ответ на письменное обращение или обращение в форме электронного документа с указанием в нем необходимой информации.

При личном обращении за предоставлением муниципальной услуги юридическим фактом, которым заканчивается предоставление муниципальной услуги, является предоставление доступа получателей муниципальной услуги к справочно-поисковому аппарату и базам данных.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в иные организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, срок приостановления предоставления муниципальной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, нормативными правовыми актами Изобильненского городского округа Ставропольского края, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

При наличии очереди на доступ к базам данных (в том числе в электронном виде) в помещениях учреждения непрерывное время пользования базами данных для получателя муниципальной услуги ограничивается до 40 минут.

Максимальное время консультирования специалистами учреждения получателей муниципальной услуги по использованию СПА, баз данных - 5 мин. Предоставление доступа к базам данных осуществляется в течение 10 минут с момента обращения получателя муниципальной услуги.

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.

При запросе через сайты библиотек – 15 минут (при наличии на сайте электронного каталога).

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги:

Перечень нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов Ставропольского края, муниципальных правовых актов Изобильненского городского округа Ставропольского края, регулирующих предоставление муниципальной услуги подлежит обязательному размещению на официальном сайте органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.izobadmin.ru), а также в приложении 1.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, нормативными правовыми актами Изобильненского городского округа Ставропольского края для предоставления муниципальной услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме.

Предоставление муниципальной услуги в библиотеках Учреждения осуществляется на основании читательского формуляра. При его отсутствии получателю муниципальной услуги необходимо предъявить следующие документы:

- паспорт, иной документ, удостоверяющий личность – для физических лиц;
- документы, удостоверяющие личность законных представителей (родителей, усыновителей или опекунов) получателя муниципальной услуги, в случае, если получателями муниципальной услуги являются несовершеннолетние в возрасте до 14 лет.

Для получения муниципальной услуги через сайты библиотек (при наличии электронного каталога) документы не требуются.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении иных организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги. Иные документы для получения муниципальной услуги не требуются.

В соответствии с пунктами 1 и 2 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» запрещается требовать от заявителя:

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

представления документов и информации, которые находятся в распоряжении иных органов и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.8. 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.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- нецензурное, либо оскорбительное обращение, угрозы жизни и здоровью и имуществу работника учреждения;
- нарушение заявителем Правил пользования библиотеками Учреждения;
- чрезвычайные и непредотвратимые при данных условиях обстоятельства (непреодолимая сила);
- отсутствие в справочно – поисковом аппарате библиотек учреждения, их базах данных, запрашиваемой информации.

2.10. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) иными органами и организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги

Услуги, необходимые и обязательные для предоставления муниципальной услуги, в том числе документы, выдаваемые иными органами и организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, отсутствуют.

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

Государственная пошлина или иная плата за предоставление муниципальной услуги не взимается.

В случае внесения изменений в выданный по результатам предоставления муниципальной услуги документ, направленных на исправление ошибок, допущенных по вине администрации, органа администрации и (или) должностного лица, многофункционального центра и (или) работника многофункционального центра, плата с заявителя не взимается.

2.12. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, включая информацию о методиках расчета размера такой платы.

Оплата услуг не предусматривается.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги, услуг, предоставляемых организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг.

В помещениях Учреждения процесс оказания услуги начинается при обращении пользователя к сотрудникам библиотек или непосредственно к справочно-поисковому аппарату.

Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги 10-15 минут.

Процесс оказания услуги через сеть-Интернет начинается при обращении пользователя на Интернет-сайт учреждения (при наличии электронного каталога), или при начале работы на автоматизированном рабочем месте для читателя в помещениях библиотек Учреждения.

2.14. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме.

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги в учреждении не может быть более 15 минут.

Запрос заявителя о предоставлении услуги в учреждении регистрируется посредством записи в дневнике, или в случае предоставления услуги в электронной форме посредством внесения данных в информационную систему.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации, о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

Центральный вход в здание должен быть оборудован пандусом, удобным для въезда в здание инвалидов кресел-колясок.

Помещения, в которых осуществляется прием заявителей, должны находиться для заявителей в пределах пешеходной доступности от остановок общественного транспорта.

Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях.

Места ожидания и предоставления муниципальной услуги оборудуются:

персональными компьютерами, с возможностью доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных, печатающим устройством;
удобной мебелью, обеспечивающей комфорт заявителя.

Помещения должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03»¹ и быть оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Помещения, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

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

Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи устанавливается нормами Федерального закона «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», а также принятыми в соответствии с ним иными нормативными правовыми актами.

Вход в здание оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о библиотеке и графике ее работы.

2.16. Показатели доступности и качества муниципальной услуги, в том числе количество взаимодействия заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

Показатели доступности муниципальной услуги:

бесплатное оказание услуги;

минимизация количества взаимодействия с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительности;

уровень информирования заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги посредством размещения информации на информационных стендах и официальных сайтах библиотек;

установление режима работы библиотек с учетом потребностей пользователей;

количество обращений граждан и организаций за оказанием муниципальной услуги;

соблюдение требований к режиму (графику) работы библиотек.

Показателями качества являются:

степень удовлетворенности заявителей качеством муниципальной услуги;

¹

соответствие требованиям комфортности предоставления муниципальной услуги;

достоверность предоставляемой информации, полнота информирования;

процент получателей услуги, удовлетворенных проведенными информационными мероприятиями.

отсутствие обоснованных жалоб.

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. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

3.1.1. Регистрацию (перерегистрацию) получателя муниципальной услуги, заполнение формуляра пользователя;

3.1.2. Консультирование специалистом учреждения, выполняющим функции дежурного консультанта, получателя муниципальной услуги по использованию СПА, баз данных, методике самостоятельного поиска документов.

3.1.3. Принятие решения о предоставлении услуги. Предоставление доступа к СПА.

3.1.4. Предоставление получателю муниципальной услуги доступа к СПА, базам данных в помещении учреждения Выдача (при личном обращении) или отправка по почте документов, подготовленных по результатам исполнения запроса получателям услуги.

Предоставление информации, размещенной на официальном сайте учреждения, осуществляется в круглосуточном режиме.

3.2. Ответственными за предоставление муниципальной услуги являются специалисты учреждения.

3.3. Блок-схема последовательности действий (процедур) при предоставлении муниципальной услуги приведена в приложении № 2 к настоящему Регламенту.

3.4. Сроки прохождения отдельных процедур:

- регистрация (перерегистрацию) получателя муниципальной услуги, формуляра пользователя - время регистрации (перерегистрации) одного получателя муниципальной услуги составляет 10 минут, перерегистрация – в течение 5 минут, перерегистрация осуществляется один раз в год;

- консультирование специалистом учреждения, выполняющим функции дежурного консультанта, получателя муниципальной услуги по использованию СПА, баз данных, методике самостоятельного поиска документов - максимальное время консультирования специалистом библиотеки получателя услуги - 6 минут;

3.5. Регистрация (перерегистрация) получателя муниципальной услуги.

3.5.1. Основанием для регистрации (перерегистрации) получателя муниципальной услуги является личное обращение получателя

муниципальной услуги в учреждение.

Регистрация (перерегистрация) получателя муниципальной услуги осуществляется специалистом учреждения, ответственным за предоставление муниципальной услуги, по предъявлении документа, удостоверяющего личность.

3.5.2. Регистрация (перерегистрация) получателя муниципальной услуги предусматривает:

- прием документов, установление личности получателя муниципальной услуги;
- установление наличия (отсутствия) оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги в помещении учреждения;
- заполнение формуляра, (проставление в нем отметки о перерегистрации).

3.5.3. Результатом исполнения процедуры является заполнение читательского формуляра (проставление в нем отметки о перерегистрации).

3.6. Консультирование получателя муниципальной услуги.

3.6.1. Основанием для начала исполнения данной процедуры является личный прием Заявителя Специалистом (при устном обращении Заявителя).

3.6.2. При устном обращении Заявителя в учреждение Специалист принимает Заявителя лично.

3.6.3. Результатом исполнения процедуры является получение пользователем от Специалиста учреждения, выполняющего обязанности дежурного консультанта, в вежливой и корректной форме консультации по использованию СПА, баз данных, методике самостоятельного поиска документов.

3.7. Предоставление доступа к электронным базам данных в помещениях учреждения включает в себя (в случае если учреждения не являются правообладателями баз данных):

- авторизацию получателя муниципальной услуги для доступа к базам данных;
- занесение специалистом учреждения сведений о получателе муниципальной услуги в соответствующую базу данных;
- предоставление пароля получателю муниципальной услуги для доступа к базе данных;
- консультирование по методике эффективного поиска информации;
- пользование получателем муниципальной услуги базой данных в течение установленного времени.

3.7.1. При необходимости получения пользователем копий электронных документов специалист учреждения предоставляет их пользователю в соответствии с 4 частью Гражданского кодекса Российской Федерации и Законом РФ от 09.07.1993 № 5351-1 (ред. от 20.07.2004) «Об авторском праве и смежных правах».

3.7.2. Результатом исполнения данного административного действия является предоставление пользователю информации, обеспечивающей доступ к справочно-поисковому аппарату, базам данных Учреждения.

Максимальный срок исполнения данного административного действия составляет не более 10 минут.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации и нормативных правовых актов Ставропольского края, нормативных правовых актов Изобильненского городского округа Ставропольского края, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также принятием ими решений.

Текущий контроль за:

полнотой, доступностью и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется начальником отдела, либо лицом, его замещающим, путем проведения выборочных проверок соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги положений настоящего Административного регламента и опроса мнения заявителей;

соблюдением последовательности административных действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, сроками рассмотрения документов осуществляется начальником отдела постоянно путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов Ставропольского края, нормативных правовых актов Изобильненского городского округа Ставропольского края.

По результатам проведения проверок в случае выявления нарушений виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Ставропольского края.

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

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия

(бездействие) должностных лиц администрации по предоставлению муниципальной услуги.

Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании нормативных правовых актов Изобильненского городского округа Ставропольского края.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Плановые проверки проводятся на основании годовых планов работы, внеплановые проверки проводятся при выявлении нарушений по предоставлению муниципальной услуги или по конкретному обращению заявителя.

Для проведения проверки в администрации формируется комиссия. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Справка подписывается председателем комиссии, секретарем комиссии и всеми членами комиссии, участвовавшими в проверке.

Внеплановые проверки осуществляются на основании распоряжений администрации. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверки также проводят по конкретному обращению заинтересованного лица.

По результатам проведения проверки в случае выявления нарушений виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Ставропольского края.

4.3. Ответственность органа администрации, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц, муниципальных служащих, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, организаций, указанных в части 1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги.

Должностные лица администрации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, несут персональную ответственность за полноту и качество предоставления муниципальной услуги, за действия (бездействие) и решения, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, за соблюдение и исполнение положений настоящего Административного регламента, нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов Ставропольского края, нормативных правовых актов Изобильненского городского округа Ставропольского края, устанавливающих требования к предоставлению

муниципальной услуги.

Персональная ответственность должностных лиц администрации, ответственных за исполнение административных процедур, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

В случае выявления нарушения прав обратившихся заявителей, порядка и сроков рассмотрения запросов заявителей, утраты документов заявителей виновные лица несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе дисциплинарную ответственность в соответствии с законодательством о муниципальной службе.

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

Граждане, их объединения и организации в случае выявления фактов нарушения порядка предоставления муниципальной услуги или ненадлежащего исполнения настоящего Административного регламента вправе обратиться с жалобой в органы и к должностным лицам, указанным в п. 5.3 настоящего Административного регламента.

Жалоба может быть представлена на личном приеме, направлена почтовым отправлением или в электронной форме с использованием информационных ресурсов в сети «Интернет», единого портала, регионального портала.

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

5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) администрации, органа администрации, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, организаций, указанных в части 1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников (далее - жалоба).

Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) администрации, органа администрации, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, организаций, указанных в части 1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников, принятых

(осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2. Предмет жалобы.

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

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, нормативными правовыми актами Изобильненского городского округа Ставропольского края для предоставления муниципальной услуги;

отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, нормативными правовыми актами Изобильненского городского округа Ставропольского края для предоставления муниципальной услуги;

отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, нормативными правовыми актами Изобильненского городского округа Ставропольского края;

требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, нормативными правовыми актами Изобильненского городского округа Ставропольского края.

5.3. Органы администрации, многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг, органы местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края, являющиеся учредителями многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, а также организации, указанные в части 1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», которым может быть направлена жалоба.

Жалоба может быть подана заявителем или его уполномоченным представителем в письменной форме на русском языке на бумажном носителе почтовым отправлением либо в электронном виде, а также при личном приеме заявителя или его уполномоченного представителя:

на имя начальника отдела культуры администрации Изобильненского городского округа Ставропольского края, в случае если обжалуются решения директора МКУК «ЦБС ИГО СК» г. Изобильный, в письменной форме на русском языке на бумажном носителе почтовым отправлением либо в электронном виде, а также при личном приеме заявителя или его уполномоченного представителя;

на имя директора МКУК «ЦБС ИГО СК» г. Изобильный, в случае если обжалуются решения и действия (бездействие) структурных подразделений МКУК «ЦБС ИГО СК» г. Изобильный и их сотрудников, в письменной форме на русском языке на бумажном носителе почтовым отправлением либо в электронном виде, а также при личном приеме заявителя или его уполномоченного представителя;

В случае подачи жалобы представителем заявителя представляются: документ, удостоверяющий его личность, и документ, подтверждающий его полномочия на осуществление действий от имени заявителя, оформленный в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы заявителя.

1. Заявитель может подать жалобу:

в отдел культуры или в Центральную библиотеку по адресу: 356140, Ставропольский край, г. Изобильный, ул. Ленина, 61;

в письменной форме путем направления почтовых отправлений по адресу: 356140, Ставропольский край, г. Изобильный, ул. Ленина, 61;

в электронном виде посредством использования:

электронной почты отдела культуры (kultura.izob26@yandex.ru);

электронной почты ЦБ (izobcbs78@mail.ru);

единого портала (www.gosuslugi.ru);

регионального портала (www.26gosuslugi.ru);

портала федеральной государственной информационной системы, 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 - система досудебного обжалования).

5.5. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность.

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, могут быть представлены:

1) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;

2) 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.

В случае подачи заявителем жалобы в электронном виде документы, предусмотренные подпунктами "1" - "2" настоящего пункта, могут быть

представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

3. Жалоба должна содержать:

наименование структурного подразделения МКУК «ЦБС ИГО СК» г. Изобильный, фамилию, имя, отчество (при наличии) и должность сотрудников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) структурных подразделений МКУК «ЦБС ИГО СК» г. Изобильный, их сотрудников;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) структурного подразделения МКУК «ЦБС ИГО СК» г. Изобильный, их сотрудников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. Сроки рассмотрения жалобы.

Жалоба, поступившая на имя начальника отдела культуры администрации Изобильненского городского округа Ставропольского края, в письменной форме на бумажном носителе подлежит регистрации в аппарате отдела культуры в течение одного рабочего дня со дня ее поступления.

Жалоба, поступившая в Центральную библиотеку директору МКУК «ЦБС ИГО СК» г. Изобильный, в письменной форме на бумажном носителе подлежит регистрации в течение одного рабочего дня со дня ее поступления. Жалобе присваивается регистрационный номер в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) библиотеки- структурного подразделения МКУК «ЦБС ИГО СК» г. Изобильный (далее - журнал). Форма и порядок ведения журнала определяются МКУК «ЦБС ИГО СК» г. Изобильный.

При поступлении жалобы Центральную библиотеку с использованием сети «Интернет» на электронный адрес, должностное лицо, ответственное за работу с электронной почтой, в день поступления жалобы в форме электронного документа распечатывает ее на бумажный носитель и передает должностному лицу, ответственному за регистрацию жалоб, для ее регистрации.

Регистрация жалоб, направленных в электронном виде с использованием единого портала, осуществляется в порядке, определенном Правительством Российской Федерации.

Регистрация жалоб, направленных в электронном виде с использованием регионального портала, осуществляется оператором регионального портала в порядке, установленном Правительством

Ставропольского края.

Жалоба рассматривается должностным лицом МКУК «ЦБС ИГО СК» г. Изобильный, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены администрацией, а в случае обжалования отказа МКУК «ЦБС ИГО СК» г. Изобильный, его сотрудников в приеме 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 ее регистрации.

В случае если поданная заявителем или его уполномоченным представителем жалоба не входит в компетенцию рассмотрения МКУК «ЦБС ИГО СК» г. Изобильный, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации администрация МКУК «ЦБС ИГО СК» г. Изобильный направляет жалобу в отдел культуры администрации Изобильненского городского округа, должностному лицу, уполномоченному на ее рассмотрение, и одновременно в письменной форме информируют заявителя или его уполномоченного представителя о перенаправлении его жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в отделе культуры администрации Изобильненского городского округа, уполномоченном на ее рассмотрение.

5.6. Результат рассмотрения жалобы.

1. По результатам рассмотрения жалобы администрация МКУК «ЦБС ИГО СК» г. Изобильный принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, нормативными правовыми актами Изобильненского городского округа Ставропольского края, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

2. При удовлетворении жалобы структурное подразделение МКУК «ЦБС ИГО СК» г. Изобильный принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений в течение 5 рабочих дней со дня принятия такого решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации и законодательством Ставропольского края.

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

3. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указывается:

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

сведения о структурном подразделении МКУК «ЦБС ИГО СК» г. Изобильный и его сотрудниках, решения или действия (бездействие) которых

обжалуются;

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

основания для принятия решения по жалобе;

принятое решение по жалобе;

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

сведения о сроке и порядке обжалования принятого решения по жалобе.

4. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным должностным лицом.

5. В удовлетворении жалобы отказывается в случае, если жалоба признана необоснованной.

В случае если в жалобе не указаны фамилия заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

5.7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

Письменный мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется по адресу (адресам) электронной почты (при наличии) и почтовому адресу, указанным в жалобе, не позднее рабочего дня, следующего за днем окончания рассмотрения жалобы.

При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, муниципального служащего, а также членов его семьи, на жалобу не дается ответ по существу поставленных в ней вопросов и в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю по адресу электронной почты (при наличии) и почтовому адресу, указанным в жалобе, о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

В случае если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение в администрацию МКУК «ЦБС ИГО СК» г. Изобильный, о чем в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.8. Порядок обжалования решения по жалобе.

При желании заявителя обжаловать действие или бездействие сотрудника МКУК «ЦБС ИГО СК» г. Изобильный, последний обязан сообщить ему свои фамилию, имя, отчество и должность, а также фамилию, имя, отчество и должность лица, которому могут быть обжалованы действия.

Обжалование производится в сроки и по правилам подведомственности и подсудности, установленным процессуальным законодательством Российской Федерации.

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

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

5.10. Способы информирования заявителя о порядке подачи и рассмотрения жалобы.

МКУК «ЦБС ИГО СК» г. Изобильный обеспечивает:

оснащение мест приема жалоб стульями, кресельными секциями и столами (стойками);

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) структурных подразделений МКУК «ЦБС ИГО СК» г. Изобильный и их сотрудников посредством размещения такой информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на его официальном сайте в сети «Интернет», на едином портале и региональном портале;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) структурных подразделений МКУК «ЦБС ИГО СК» г. Изобильный и их сотрудников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

Приложение № 1

к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек»

Перечень нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов Ставропольского края, муниципальных нормативных правовых актов Изобильненского городского округа Ставропольского края, регулирующих предоставление муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования

Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 г. («Собрание законодательства Российской Федерации», 2009, №4, ст. 445);

Жилищный кодекс Российской Федерации от 29 декабря 2004 г. № 188-ФЗ («Собрание законодательства Российской Федерации», 2018, №15, ст. 2030);

Федеральный закон от 6 октября 2003 г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 2018, №9, ст. 1274);

Федеральный закон от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 2017, № 49, ст. 7327);

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» («Собрание законодательства Российской Федерации», 2017, № 9, ст. 1276);

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Собрание законодательства Российской Федерации», 2018, № 17, ст. 2427);

Федеральным законом от 06 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи» («Собрание законодательства Российской Федерации», 2016, № 1, ст. 65);

Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 № 149-ФЗ («Российская газета» от 29.07.2006 г., № 165);

Закон Ставропольского края «О библиотечном деле в Ставропольском крае» от 17.05.1996 г. № 7-кз («Сборник законов и других правовых актов Ставропольского края, 1996 г., № 5);

постановление Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и

действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 2012, №35, ст. 4829);

постановлением администрации Изобильненского городского округа Ставропольского края от 29 января 2019 г. № 79 «Об утверждении порядка разработки и утверждения администрацией Изобильненского городского округа Ставропольского края, органами администрации Изобильненского городского округа Ставропольского края административных регламентов предоставления муниципальных услуг».

Приложение 2
к Административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Предоставление доступа к
справочно-поисковому аппарату и
базам данных библиотек»

Блок-схема
последовательности действий
при предоставлении муниципальной услуги «Предоставление доступа к
справочно-поисковому аппарату и базам данных
библиотек»

