|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение к постановлению АдминистрацииМО «Пустозерский сельсовет» НАО от 00.00.0000 № 000 |

|  |
| --- |
|  |

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

 ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА К СПРАВОЧНО-ПОИСКОВОМУ АППАРАТУ И БАЗАМ ДАННЫХ МУНИЦИПАЛЬНЫХ БИБЛИОТЕК»

1. Общие положения

 1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальной услуги, определяет последовательность и сроки выполнения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги, требования к порядку их выполнения, формы контроля за предоставлением муниципальной услуги, порядок обжалования заявителями действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принятых в ходе исполнения муниципальной услуги.

1.2. Муниципальная услуга предоставляется физическим и юридическим лицам (далее – Заявители).

 1.3. Предоставление муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек» осуществляется в соответствии с:

* Конституцией Российской Федерации № 237 от 12.12.1993 ("Российская газета", 25.12.1993);
* Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" ("Российская газета", № 202, 08.10.2003);
* Федеральным законом от 27.07.2010 № 210 "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" ("Российская газета", № 168, 30.07.2010);
* Федеральным законом от 24.07.1998 № 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в РФ" ("Российская газета", № 147, 05.08.1998);
* Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ "О библиотечном деле" ("Российская газета", № 11-12, 17.01.1995);
* Постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.1997 № 6 "Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках" ("Бюллетень Минтруда РФ", № 3, 1997);
* Основами законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1 ("Российская газета", № 248, 17.11.1992).

1.4. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется муниципальным казенным учреждением «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Пустозерский сельсовет» Ненецкого автономного округа» (далее - Учреждение).

Для получения информации о предоставлении муниципальной услуги заинтересованные лица вправе обратиться в Учреждение:

- по телефону;

- лично;

- в письменной форме посредством направления обращения в адрес Учреждения;

- в форме электронного документа (по электронной почте).

Ответственный специалист Учреждения, осуществляющий консультирование, должен корректно и внимательно относиться к Заявителям, не унижая их чести и достоинства, подробно и в вежливой, корректной форме проинформировать Заявителей по интересующим их вопросам.

При информировании о порядке предоставления муниципальной услуги по телефону специалист Учреждения, должен сначала представиться: назвать фамилию, имя, отчество, должность, а затем представить Заявителю интересующую его информацию.

При невозможности специалистом Учреждения, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому специалисту, обладающему информацией по поставленному вопросу, или обратившемуся Заявителю должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

При информировании Заявителя о порядке предоставления муниципальной услуги лично специалист Учреждения должен принять все необходимые меры для дачи полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

Письменное информирование Заявителя о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством направления письменного ответа на обращение Заявителя почтой или по электронной почте (при её наличии в обращении) в его адрес в срок, не превышающий 10 дней со дня регистрации обращения.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, аналогичном для письменного обращения. Ответ на обращение в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Устное информирование Заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги (по телефону и лично) осуществляется в соответствии с графиком работы Учреждения:

понедельник - пятница - с 10-00до 20-00 часов (Время московское),

перерыв на обед - с 13-00 до 16-00 часов (Время московское),

суббота, воскресенье – выходной день.

Номер телефона Учреждения для справок: 8(81853) 36-2-20.

Личное информирование Заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется по адресу: 166703, НАО, с. Оксино, д. 45.

Письменные обращения по вопросу предоставления муниципальной услуги подлежит направлению в вышеуказанный адрес.

Адрес электронной почты Учреждения: E-mail: pusovet@yandex.ru.

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги также размещается на официальном сайте муниципального образования www. oksino-nao.ru

Также возможно публичное информирование Заявителей о муниципальной услуге, которое может осуществляться с привлечением средств массовой информации, печатных изданий, радио, телевидения, сети Интернет.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги.

«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек» (далее – муниципальная услуга).

2.2. Орган, предоставляющий муниципальную услугу – муниципальное казенное учреждение «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Пустозерский сельсовет» Ненецкого автономного округа».

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

 - предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек;

 - отказ в предоставлении муниципальной услуги.

 2.4. Срок ожидания в очереди при подаче заявителем устного запроса на получение муниципальной услуги не должен превышать 30 минут. Максимальный срок ожидания в очереди при получении заявителем результата предоставления муниципальной услуги при подаче устного запроса на получение муниципальной услуги не должен превышать 1 час.

2.5. Правовыми основаниями для предоставления муниципальной услуги являются:

* Конституция Российской Федерации № 237 от 12.12.1993 ("Российская газета", 25.12.1993);
* Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" ("Российская газета", № 202, 08.10.2003);
* Федеральный закон от 27.07.2010 № 210 "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" ("Российская газета", № 168, 30.07.2010);
* Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в РФ" ("Российская газета", № 147, 05.08.1998);
* Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ "О библиотечном деле" ("Российская газета", № 11-12, 17.01.1995);
* Постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.1997 № 6 "Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках" ("Бюллетень Минтруда РФ", № 3, 1997);
* Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1 ("Российская газета", № 248, 17.11.1992).

2.6. Для получения муниципальной услуги заявитель представляет документ удостоверяющий личность, за несовершеннолетних предоставляется документ удостоверяющий личность их законных представителей.

2.7. Учреждение не вправе требовать от заявителя:

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

представление документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010г. № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

2.8. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является предоставление документа, не являющегося, документом, удостоверяющим личность заявителя.

2.9. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

2.10. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- невозможность установить из содержания запроса, какая именно информация запрашивается;

- отсутствие запрашиваемой информации в Учреждении.

2.11. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

 2.14. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 15 минут.

Заявление подлежит обязательной регистрации в день поступления в Учреждение.

2.15. Помещения, выделенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и пожарным нормам.

Рабочие места работников, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение функции в полном объеме.

Места для проведения личного приема граждан оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами. Для ожидания гражданам отводится специальное место, оборудованное стульями.

Помещения для приема заявителей (их представителей) специалистами размещаются в здании Учреждения.

2.16. Показателями доступности и качества оказания муниципальной услуги являются следующие критерии: соблюдение срока оказания муниципальной услуги, доступность информации о муниципальной услуге, потребность в муниципальной услуге, отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей.

3. Административные процедуры

3.1. Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги при личном обращении заявителя включает в себя следующие административные процедуры:

3.1.1. Личное обращение и регистрация заявителя,

3.1.2. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных.

 3.1.1. Личное обращение заявителя является основанием для его регистрации, которая осуществляется в соответствии с Правилами пользования библиотекой.

 Регистрация заявителя предусматривает:

- предоставление заявителем документа, удостоверяющего личность, в соответствии с [п. 2.6](#Par90) раздела 2 настоящего Административного регламента;

- установление наличия (отсутствия) оснований отказа в предоставлении услуги.

 На основании представленных заявителем документов специалист библиотеки оформляет читательский формуляр и знакомит заявителя с Правилами пользования библиотекой и другими локальными нормативными актами, регламентирующими библиотечную деятельность.

 Время регистрации получателя муниципальной услуги не должно превышать 20 минут.

 3.1.2. Предоставление заявителю доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки осуществляется путем предоставления заявителю автоматизированного рабочего места. Перед началом предоставления заявителю доступа к автоматизированному рабочему месту специалист библиотеки консультирует заявителя по доступу к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки. Время консультации получателя муниципальной услуги не должно превышать 10 минут.

3.2. Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги, при обращении заявителя с запросом в электронной форме.

Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

 3.2.1. обращение заявителя на сайт,

 3.2.2. предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных.

 3.2.1. При обращении заявителя на сайт в сети Интернет регистрация не требуется.

 3.2.2. Время предоставления муниципальной услуги определяется аппаратными возможностями информационно-коммуникационной техники.

 Библиотека ведет статистику предоставления муниципальной услуги через системы статистического учета посещаемости сайта в сети Интернет.

 Результатом административной процедуры является непосредственный доступ к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки через справочно-поисковый аппарат в электронном виде посредством сайта.

3.3. Блок-схема последовательности действий исполнения муниципальной услуги приведена в приложении № 2 к настоящему Административному регламенту.

4. Порядок и формы контроля предоставления

муниципальной услуги

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений ответственными лицами осуществляется непрерывно директором муниципального казенного учреждения «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Пустозерский сельсовет» Ненецкого автономного округа».

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется директором муниципального казенного учреждения «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Пустозерский сельсовет» Ненецкого автономного округа» путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений настоящего Административного регламента, выявления и устранения нарушений прав заявителей, рассмотрения и принятия в пределах компетенции решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается директором муниципального казенного учреждения «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Пустозерский сельсовет» Ненецкого автономного округа».

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заинтересованных лиц, содержащих жалобы на действия (бездействие) должностных лиц.

Порядок и периодичность проведения плановых проверок выполнения муниципальным казенным учреждением «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Пустозерский сельсовет» Ненецкого автономного округа» положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляются в соответствии с планом работы.

Проведение проверок выполнения положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к исполнению муниципальной услуги, осуществляет муниципальное казенное учреждение «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Пустозерский сельсовет» Ненецкого автономного округа», на которое возложена функция по проведению проверок.

Плановые проверки проводятся на основании годовых планов работы, внеплановые проверки проводятся при выявлении нарушений по предоставлению муниципальной услуги или по конкретному обращению заявителя.

Плановые проверки проводятся не реже 1 раза в 3 года.

Проверки проводятся с целью выявления и устранения нарушений прав заявителей и привлечения виновных лиц к ответственности. Результаты проверок отражаются отдельной справкой или актом.

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

Персональная ответственность работников за несоблюдение порядка осуществления административных процедур в ходе предоставления муниципальной услуги закрепляется в их должностных инструкциях.

4.4. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций не предусмотрен.

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

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут являться нарушение порядка осуществления административных процедур, а также других требований и положений настоящего регламента.

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

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

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

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

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

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

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

5.4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в муниципальное казенное учреждение «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Пустозерский сельсовет» Ненецкого автономного округа».

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта муниципального образования «Пустозерский сельсовет» Ненецкого автономного округа», единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.5. Жалоба должна содержать:

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

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

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

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.6. Заявители имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.7. Жалоба, поступившая в муниципальное казенное учреждение «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Пустозерский сельсовет» Ненецкого автономного округа», подлежит рассмотрению директором, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, 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 пяти рабочих дней со дня ее регистрации, если иное не установлено Правительством Российской Федерации.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы директор муниципального казенного учреждения «Централизованная библиотечная система муниципального образования «Пустозерский сельсовет» Ненецкого автономного округа» принимает одно из следующих решений:

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

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.9. Основания для отказа в рассмотрении жалобы либо приостановления ее рассмотрения:

1) отсутствие в жалобе сведений, указанных в п. 5.5. Административного регламента;

2) текст жалобы не поддается прочтению;

3) в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также членов их семей;

4) в жалобе содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства;

5) в случае, если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5.10. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п. 5.8. настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.11. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение № 1

к административному регламенту

по предоставлению муниципальной услуги

«Предоставления доступа к

справочно-поисковому аппарату и базам

данных муниципальных библиотек»

БЛОК-СХЕМА

по предоставлению муниципальной услуги "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек", при личном обращении заявителя

Обращение заявителя в библиотеку

Регистрация заявителя

Предоставление заявителем документа, удостоверяющего личность

Установление наличия (отсутствия) оснований отказа в предоставлении услуги

Оформление читательского формуляра и ознакомление с Правилами пользования библиотекой

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

Приложение № 2

к административному регламенту

по предоставлению муниципальной услуги

«Предоставления доступа к

справочно-поисковому аппарату и базам

данных муниципальных библиотек»

БЛОК-СХЕМА

по предоставлению муниципальной услуги "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек", при обращении заявителя на сайт

Обращение заявителя на сайт

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