



Приложение
к постановлению администрации
муниципального образования
город Новотроицк
от 06.06.2024 № 2946-п

**Административный регламент
предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»**

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Настоящий Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее, соответственно, – Регламент, муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, определения сроков, состава и последовательности выполнения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги, создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей

1.2.1. Категория потребителей муниципальной услуги:

- физические лица и (или) юридические лица (организации), либо их уполномоченные представители.

1.2.2. Заявителями муниципальной услуги являются:

- физические и (или) юридические лица (организации) независимо от их организационно-правовой формы, претендующие на право библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки.

1.3. Требование предоставления заявителю муниципальной услуги в соответствии с вариантом предоставления муниципальной услуги, соответствующим признакам заявителя, определенным в результате анкетирования, проводимого органом, предоставляющим услугу (далее - профилирование), а также результата, за предоставлением которого обратился заявитель

1.3.1. Муниципальная услуга по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки может быть оказана:

- в стационарных условиях – непосредственно в помещении муниципального учреждения, оказывающего муниципальную услугу;
- вне стационара – в ходе организации выездного обслуживания с использованием книжного фонда муниципального учреждения;
- удаленно, через сеть Интернет – посещение получателем муниципальной услуги раздела официального сайта муниципального учреждения в сети Интернет, обеспечивающего получение полнотекстовой копии книжного экземпляра, библиографической, тематической, социально-правовой информации либо справки о наличии издания в фондах библиотеки.

1.3.2. Необходимый вариант предоставления муниципальной услуги определяется по результатам анкетирования заявителя.

1.3.3. Способ получения сведений о местах нахождения и графике работы муниципальных учреждений, а также о других органах власти и организациях, обращение в которые необходимо для получения муниципальной услуги:

- обращение по адресам, указанным в настоящем Регламенте (приложение № 1);

- справочные телефоны муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальную услугу, адрес официального сайта администрации муниципального образования город Новотроицк и исполнителей в сети Интернет, адреса их электронной почты;

- информационное обеспечение по предоставлению муниципальной услуги осуществляется комитетом по культуре администрации муниципального образования город Новотроицк (далее – Комитет по культуре), а также муниципальными учреждениями;

- для получения информации заинтересованные лица вправе обратиться в муниципальное учреждение, осуществляющее предоставление муниципальной услуги, в Комитет по культуре (приложение № 1).

1.3.4. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляются специалистами муниципального учреждения, осуществляющего предоставление муниципальной услуги или специалистами Комитета по культуре. При ответах на телефонные и устные обращения специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в который поступил звонок, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего звонок. При невозможности специалистов муниципального учреждения или Комитета по культуре, принявших звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переведён на другое должностное лицо, или обратившемуся гражданину должен быть сообщён телефонный номер, по которому можно

получить необходимую информацию. Время информирования составляет не более 15 минут.

1.3.5. Основными требованиями к информированию пользователей о предоставлении муниципальной услуги являются:

- достоверность предоставляемой информации о процедуре предоставления муниципальной услуги;
- четкость в изложении информации о процедуре предоставления муниципальной услуги;
- полнота информации о процедуре предоставления муниципальной услуги;
- удобство и доступность получения информации о процедуре предоставления муниципальной услуги;
- оперативность предоставления информации о процедуре предоставления муниципальной услуги.

1.3.5. Предоставление муниципальной услуги в упреждающем (проактивном) режиме в соответствии со статьей 7.3 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» не предусмотрено.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

2.1.1. Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки.

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Муниципальная услуга предоставляется муниципальным автономным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система муниципального образования город Новотроицк», подведомственным Комитету по культуре (далее, соответственно, – муниципальное учреждение).

2.2.2. Муниципальная услуга через муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» не предоставляется.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

2.3.1.1. В стационарных условиях: предоставление документа во временное пользование, возврат документа в библиотечный фонд, предоставление библиографической, тематической, социально-правовой информации, предоставление информации о наличии документа в фонде,

предоставление документа для использования в помещении муниципального учреждения, оказывающего муниципальную услугу;

2.3.1.2. Вне стационара: предоставление документа во временное пользование, возврат документа в библиотечный фонд, предоставление информации о документе;

2.3.1.3. Удаленно через сеть Интернет: предоставление информации о наличии документа в фонде, предоставление библиографической информации, предоставление полнотекстовой копии документа.

2.3.1.4. Мотивированный отказ в библиотечном, библиографическом и информационном обслуживании пользователей библиотеки.

В случае принятия решения об отказе в предоставлении услуги указываются основания для отказа, информация, необходимая для устранения причин отказа в предоставлении услуги, а также иная дополнительная информация при наличии.

2.3.1.5. Результат предоставления муниципальной услуги в виде реестровой записи отсутствует.

2.3.1.6. Способ получения результата предоставления муниципальной услуги, в которых фиксируются факт получения заявителем результата предоставления муниципальной услуги:

- личное обращение в муниципальное учреждение, предоставляющее услугу;
- обращение к представителю муниципального учреждения в ходе организации выездного обслуживания с использованием книжного фонда муниципального учреждения;
- обращение удаленно, через сеть Интернет.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Средний фактический срок предоставления муниципальной услуги при первичном обращении пользователя (включая регистрацию заявителя в муниципальном учреждении), при перерегистрации пользователя, при последующем обращении (при котором не требуется регистрация или перерегистрация пользователя) – 20 минут.

2.4.2. В срок предоставления муниципальной услуги не включаются:

- время осуществления доставки документа из другой библиотеки – 2 рабочих дня;
- время доставки документа по межбиблиотечному абонементу (далее – МБА) – до 30 рабочих дней.

2.4.3. О поступлении документа по МБА или доставке документа из другой библиотеки пользователь информируется дополнительно с помощью телефонной связи, электронной почты, сети Интернет в течение 3 рабочих дней с момента наступления данных обстоятельств.

2.4.4. Муниципальная услуга исполняется в течение всего календарного года в соответствии с графиком работы муниципального учреждения, а также определяется муниципальными правовыми актами.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

2.5.1. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), информация о порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальную услугу, а также их должностных лиц, работников, размещается на официальных сайтах муниципальных учреждений в сети Интернет (далее – официальные сайты).

Муниципальное учреждение обеспечивает размещение и актуализацию перечня нормативных правовых актов и информации, указанной в первом абзаце настоящего пункта, на официальном сайте.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Полное наименование муниципального учреждения, подведомственного Комитету по культуре, предоставляющего муниципальную услугу:

- муниципальное автономное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система муниципального образования город Новотроицк».

2.6.2. Документы, необходимые в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами, для предоставления муниципальной услуги.

2.6.2.1. Для получения муниципальной услуги при обращении в библиотеки муниципального учреждения требуется прохождение процедуры регистрации с предоставлением персональных данных и оформления регистрационной карточки (приложение № 2) и читательского формуляра (приложение № 3):

- для получения муниципальной услуги необходимо предъявление документа, удостоверяющего личность (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации);

- граждане, не достигшие 14 лет, регистрируются на основании документов, представленных их родителями или иными законными представителями с их письменного согласия;

- юридическое лицо предоставляет доверенность на представление интересов юридического лица и удостоверение личности представителя интересов юридического лица (при первичном обращении или перерегистрации).

2.6.2.2. На основании представленных документов работник библиотеки муниципального учреждения заполняет читательский формуляр. Предоставление муниципальной услуги пользователю в дальнейшем осуществляется при наличии читательского формуляра. Перерегистрация пользователей библиотекой для уточнения их данных производится ежегодно.

2.6.2.3. при получении услуги в электронном виде (через официальный сайт муниципального учреждения) документы не требуются.

2.6.2.4. Если для предоставления муниципальной услуги необходимо предоставление информации о другом лице, не являющемся пользователем, при обращении за получением муниципальной услуги пользователь дополнительно представляет документы, подтверждающие наличие согласия указанных лиц или их законных представителей на обработку персональных данных указанных лиц, а также полномочие пользователя действовать от имени указанных лиц или их законных представителей при передаче персональных данных в учреждение.

2.6.3. При предоставлении муниципальной услуги муниципальное учреждение не вправе требовать от заявителя:

1) предоставления документов и информации или осуществления действий, представление и осуществление которых не предусмотрено нормативно-правовыми актами, регулирующими отношения, возникшие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

2) предоставления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение Заявителем платы за предоставление муниципальной услуги, которая находится в распоряжении органа, предоставляющего муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенную частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов. Пользователь вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие муниципальную услугу по собственной инициативе;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в государственные органы, органы местного самоуправления, организации;

4) представление 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 муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, работника организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо руководителя организации, предусмотренной частью 1.1. статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

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

2.7.1. Основанием для отказа в приеме к рассмотрению документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги являются:

- отсутствие полного пакета надлежаще оформленных документов, необходимого для решения вопроса о предоставлении муниципальной услуги;

- предоставленные документы не соответствуют следующим требованиям, установленным законодательством Российской Федерации:

1) тексты документов должны быть написаны разборчиво, с указанием фамилии, имени, отчества заявителя, адреса их места жительства;

2) в документах не должно быть подчисток, приписок, зачёркнутых слов и иных, не оговорённых исправлений;

3) документы не должны быть исполнены карандашом;

4) документы не должны иметь серьёзных повреждений, наличие которых не позволяет однозначного истолкования их содержания.

2.7.2. В случае принятия решения об отказе в приеме документов, должностное лицо муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, уведомляет об этом заявителя в письменной форме в течение не более 15 (пятнадцати) минут с указанием оснований в отказе приема документов.

Отказ в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не препятствует повторному обращению Заявителя за предоставлением муниципальной услуги.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.8.1. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрены.

2.8.2. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

1) нарушение Правил пользования учреждением, разработанных в соответствии с Уставом муниципального учреждения и регламентирующих отношения между муниципальным учреждением и пользователями, права, обязанности и ответственность сторон;

2) обращение за получением муниципальной услуги в дни и часы, в которые муниципальное учреждение закрыто для посещения посетителями;

3) несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;

4) причины технического характера.

2.8.3. В случае принятия решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги должностное лицо муниципального учреждения уведомляет об этом заявителя в устной или письменной форме в течение 5 (пяти) дней со дня обращения заявителя с указанием оснований в отказе в предоставлении муниципальной услуги.

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания

2.9.1. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно в рамках определенного бюджетного финансирования согласно условиям выданного муниципальному учреждению муниципального задания.

2.9.2. Пользователи могут получить дополнительные услуги, в том числе платные, перечень которых предусмотрен Положением о дополнительных платных услугах, предоставляемых получателям услуг муниципального учреждения, утвержденным председателем комитета по культуре.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявителем запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги

2.10.1. Под запросом в настоящем административном регламенте понимается читательский запрос по поиску и выдаче читателю необходимых документов и (или) информации.

2.10.2. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата рассмотрения запроса составляет не более 15 минут.

2.10.3. В срок ожидания результата предоставления муниципальной услуги не включаются:

- время осуществления доставки документа из другой библиотеки – 2 рабочих дня;
- время доставки документа по МБА – до 30 рабочих дней.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

2.11.1. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги – не превышает 5 минут.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги

2.12.1. Прием заявителей муниципальной услуги осуществляется в муниципальных учреждениях.

2.12.2. Размеры и состояние помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил противопожарной безопасности, безопасности труда, должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязнения, шум, вибрации и так далее).

2.12.3. В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общего пользования (санитарно-бытовых помещений) и хранения верхней одежды посетителей, а также создаются комфортные условия для посетителей.

2.12.4. Места ожидания в очереди должны быть оборудованы стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из их фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании учреждения.

2.12.5. Помещения обеспечиваются всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены: оборудованием (компьютерами, средствами электронно-вычислительной техники, средствами связи, включая Интернет, оргтехникой), канцелярскими принадлежностями, информационными и методическими материалами, наглядной информацией, другими нормативными документами, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой услуги.

2.12.6. Специальное оборудование, технику следует использовать строго по назначению, содержать в технически исправном состоянии.

2.12.7. Неисправное специальное оборудование, техника должны быть отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированного оборудования и техники подтверждается проверкой на соответствие техническим требованиям.

2.12.8. Информация о предоставлении муниципальной услуги должна быть размещена на информационном стенде, расположенном при входе в муниципальное учреждение.

На информационном стенде должна содержаться следующая информация:

- наименование муниципальной услуги;
- текст Регламента;
- график приема заявителей;
- местоположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и электронной почты муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальную услугу, в которых заинтересованные лица могут получить (при наличии) документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги;
- исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу;
- нормативные правовые документы, регулирующие предоставление муниципальной услуги.

2.12.9. Учреждение обеспечивает инвалидам в соответствии с частью 1 статьи 15 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (в редакции Федерального закона от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные

законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»):

- условия беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором она предоставляется;

- возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляется муниципальная услуга, и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- допуск собаки-проводника на объекты (здания, помещения), в которых предоставляются услуги;

- оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

2.12.9.1. При размещении информации о предоставлении муниципальной услуги на сайте муниципального учреждения учитываются факторы, препятствующие доступности муниципальной услуги инвалидам. Предусматривается альтернативная версия сайта муниципального учреждения для слабовидящих физических лиц.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.13.1. Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

- 1) транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

- 2) обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к учреждению, в котором предоставляется муниципальная услуга;

- 3) пользователи удаленных от библиотеки населенных пунктов в зоне обслуживания библиотеки, а также пользователи, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста или болезни, имеют право на получение документов из библиотечных фондов через внестационарные формы обслуживания;

4) обеспечение возможности направления запроса по электронной почте;

5) возможность получения пользователем информации о ходе предоставления муниципальной услуги с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;

6) размещение информации о предоставляемых муниципальных услугах на информационных стендах и официальных сайтах муниципальных учреждений, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

2.13.2. Информация о предоставлении муниципальной услуги является открытой и общедоступной.

Для получения информации заинтересованные лица вправе обратиться:

1) в муниципальные учреждения, осуществляющие предоставление муниципальной услуги (приложение № 1);

2) в комитет по культуре (приложение № 1);

3) на сайт администрации муниципального образования город Новотроицк: <https://novadmin.orb.ru>.

2.13.3. Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги сообщается при личном или письменном обращении получателей муниципальной услуги, включая обращение по номерам телефонов для справок (консультаций), по электронной почте, размещается в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе сети Интернет), средствах массовой информации, на информационных стендах и в раздаточных информационных материалах (например, брошюрах, буклетах и т.п.).

Письменные обращения получателей муниципальной услуги и обращения по электронной почте рассматриваются должностными лицами учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляются должностными лицами муниципального учреждения, осуществляющего предоставление муниципальной услуги или должностными лицами комитета по культуре. При ответах на телефонные и устные обращения должностные лица муниципальных учреждений или должностные лица комитета по культуре подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который поступил звонок, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего звонок. При невозможности должностного лица муниципального учреждения или комитета по культуре, принявших звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переведён на другое должностное лицо, или

обратившемуся гражданину должен быть сообщён телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Информирование о предоставлении муниципальной услуги содержит следующую информацию:

- о правовых основаниях для предоставления муниципальной услуги (наименование, номер, дата принятия нормативного правового акта);
- о режиме работы муниципального учреждения;
- о перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- о составе библиотечных фондов;
- о получении документов или их копий по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;
- о перечне дополнительных услуг;
- о сроках предоставления муниципальной услуги;
- о размещении на официальном сайте администрации города, сайте муниципального учреждения, портале государственных услуг информации по вопросам библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотек.

Время информирования устно или по телефону составляет не более 10 минут.

2.13.4. Показателями оценки качества предоставления муниципальной услуги являются:

- для услуги, предоставляемой в стационарных условиях: динамика посещений пользователей библиотеки (реальных и удаленных) по сравнению с предыдущим годом;
- для услуги, предоставляемой вне стационара: динамика посещений пользователей библиотеки по сравнению с предыдущим годом;
- для услуги, предоставляемой удаленно, через сеть Интернет: динамика посещений пользователей библиотеки (реальных и удалённых) по сравнению с предыдущим годом.

2.14. Иные требования к предоставлению муниципальной услуги

2.14.1. Услуги, необходимые и обязательные для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

2.14.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется муниципальным учреждением при наличии утверждённого и зарегистрированного в установленном порядке Устава и муниципального задания.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур

3.1. Перечень вариантов предоставления муниципальной услуги, включающий в том числе варианты предоставления муниципальной услуги, необходимый для исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах и созданных реестровых записях, для выдачи дубликата документа, выданного по результатам предоставления муниципальной услуги, в том числе исчерпывающий перечень оснований для отказа в выдаче такого дубликата, а также порядок оставления запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги без рассмотрения (при необходимости)

3.1.1. Вариантами предоставления муниципальной услуги являются обслуживание пользователей библиотеки по следующим видам библиотечного обслуживания:

– в стационарных условиях: выдача документов для использования вне библиотеки на определённых условиях; выдача документа для работы в помещениях библиотеки в её рабочее время; предоставление доступа к электронным ресурсам в помещениях библиотеки; проведение информационно-просветительских мероприятий в помещениях библиотеки;

– вне стационара: выездной читальный зал – форма библиотечного обслуживания, предусматривающая возможность читателям пользоваться библиотечным фондом вне стен библиотеки; книгоношество – форма доставки документа из стационарной библиотеки тем, кто не может посещать библиотеку – инвалидам, пенсионерам); мероприятия, проводимые сотрудниками библиотеки вне её стен (различные мероприятия в образовательных и иных организациях);

– удалённо, через сеть Интернет, в том числе: электронный каталог; виртуальные книжные выставки; возможность продления документа через сайт; обращения удалённых пользователей посредством виртуальной справочной службы; онлайн-мероприятия.

3.1.2. Заявитель обращается в муниципальное учреждение, предоставляющее услугу.

Заявитель представляет в муниципальное учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, документы, предусмотренные пунктом 2.6. настоящего Регламента.

Уполномоченное должностное лицо муниципального учреждения осуществляет проверку наличия установленных в пункте 2.7. настоящего Регламента оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги и принимает решение о предоставлении либо отказе в предоставлении муниципальной услуги, подготавливает результат предоставления услуги в

срок, не превышающий 15 минут с момента регистрации пользователя в библиотеке.

Муниципальная услуга предоставляется в течение всего календарного года в соответствии с графиком работы муниципального учреждения, а также определяется муниципальными правовыми актами.

Срок предоставления муниципальной услуги, включая проведение всех административных процедур, не превышает 20 минут.

В срок предоставления муниципальной услуги не включаются:

- время осуществления доставки документа из другой библиотеки – 2 рабочих дня;

- время доставки документа по межбиблиотечному абонементу (далее – МБА) – до 30 рабочих дней.

3.2. Описание административной процедуры профилирования заявителя

3.2.1. Описание административной процедуры профилирования заявителя определяется в соответствии с вариантом предоставления муниципальной услуги.

3.3. Подразделы, содержащие описание вариантов предоставления муниципальной услуги

3.3.1. Вариантами предоставления муниципальной услуги является библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки в стационарных условиях, вне стационара и удаленно, через сеть Интернет по видам обслуживания, указанным в пункте 3.1.1. настоящего Регламента.

3.4. Перечень и описание административных процедур предоставления муниципальной услуги

3.4.1. Прием запроса и документов и (или) информации, необходимых для предоставления муниципальной услуги

3.4.1.1. Обращение и регистрация (перерегистрация) Заявителя.

3.4.1.1.1. Стационарное обслуживание:

Основанием для начала исполнения административной процедуры является обращение заявителя в муниципальное учреждение, которое несет ответственность за предоставление муниципальной услуги и, в свою очередь, информирует заявителя о порядке предоставления муниципальной услуги, а также обращение заявителя с документами, предусмотренными п. 2.6. настоящего Регламента, необходимыми для предоставления муниципальной услуги.

В случае обращения заявителя в муниципальное учреждение с

документами, необходимыми для предоставления муниципальной услуги, должностное лицо муниципального учреждения, ответственное за приём документов, принимает от заявителя документы и осуществляет проверку документов в соответствии п.2.6. настоящего Регламента.

Срок исполнения административной процедуры по приему документов у заявителя составляет не более 2 минут.

3.4.1.1.2. Вне стационара:

Основанием для начала исполнения административной процедуры является обращение заявителя в муниципальное учреждение или к представителю муниципального учреждения, которое несет ответственность за предоставление муниципальной услуги и, в свою очередь, информирует заявителя о порядке предоставления муниципальной услуги, а также обращение заявителя с документами, предусмотренными п. 2.6. настоящего Регламента, необходимыми для предоставления муниципальной услуги.

В случае обращения заявителя в муниципальное учреждение или к представителю муниципального учреждения с документами, необходимыми для предоставления муниципальной услуги, должностное лицо муниципального учреждения, ответственное за приём документов, принимает от заявителя документы и осуществляет проверку документов в соответствии с п.2.6. настоящего Регламента.

Срок исполнения административной процедуры по приему документов у заявителя составляет не более 2 минут.

3.4.1.1.3. Удаленно через сеть Интернет:

Основанием для начала исполнения административной процедуры является обращение заявителя на официальный сайт муниципального учреждения, которое несет ответственность за предоставление муниципальной услуги, в сети Интернет, на котором представлен порядок предоставления муниципальной услуги.

Для получения муниципальной услуги в электронном виде документы не требуются.

Срок исполнения административной процедуры зависит от скорости Интернета на оборудовании Заявителя и может варьироваться в зависимости от загруженности серверного оборудования и оперативной памяти при пользовании библиотечными компьютерами. В целом на загрузку базы данных может быть затрачено до 5 минут.

3.4.1.1.4. Приём и проверка документов.

Основанием для начала исполнения административной процедуры является получение должностным лицом муниципального учреждения документов, указанных в п. 2.6. настоящего Регламента.

Уполномоченное лицо муниципального учреждения проверяет наличие всех необходимых документов, а также соответствие представленных документов требованиям законодательства Российской Федерации.

В случае если заявителем представлены не все документы, предусмотренные п. 2.6. настоящего Регламента, должностное лицо

муниципального учреждения возвращает представленные документы заявителю и разъясняет порядок предоставления недостающих документов.

В случае если заявителем представлены документы в полном объёме, но несоответствующие требованиям настоящего Регламента, должностное лицо муниципального учреждения уведомляет заявителя об отказе в приеме документов.

Муниципальное учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, не вправе требовать от заявителя предоставление 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 случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

В случае если заявителем представлены все документы, и они соответствуют требованиям законодательства, должностное лицо муниципального учреждения осуществляет оформление регистрационной карточки Заявителя.

Для оформления регистрационной карточки читателя заявитель предоставляет следующие сведения о потребителе муниципальной услуги: фамилия, имя, отчество, дата рождения, место учёбы, работы, занимаемая должность, сведения о регистрации по месту жительства, телефон, адрес электронной почты, паспортные данные.

Срок исполнения административной процедуры составляет не более 15 минут.

3.4.1.1.5. При перерегистрации заявителя должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, выполняет следующие действия:

- сверяет персональные данные заявителя, зафиксированные в регистрационной картотеке, с документом, удостоверяющим личность;
- в случае изменения персональных данных редактирует учётную запись в регистрационной картотеке и подтверждает их личной подписью заявителя.

При перерегистрации пользователя муниципальной услуги документы не предъявляются.

Срок исполнения административной процедуры составляет не более 10 минут.

3.5. Принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является получение должностным лицом муниципального учреждения, уполномоченным на рассмотрение обращения заявителя, принятых

документов.

Должностное лицо муниципального учреждения, уполномоченное на рассмотрение обращения заявителя:

- 1) устанавливает предмет обращения заявителя;
- 2) устанавливает наличие полномочий заявителя на получение муниципальной услуги;
- 3) устанавливает наличие полномочий муниципального учреждения по рассмотрению обращения заявителя.

В случае если предоставление муниципальной услуги входит в полномочия муниципального учреждения и отсутствуют определенные настоящим Регламентом основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, должностное лицо муниципального учреждения, уполномоченное на рассмотрение обращения заявителя, принимает решение о предоставлении муниципальной услуги.

В случае если имеются определенные настоящим Регламентом основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение обращения заявителя, предоставляет мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги в устной форме.

Продолжительность административной процедуры составляет не более 5 минут.

3.6. Предоставление результата муниципальной услуги

3.6.1. Предоставление муниципальной услуги заявителю включает в себя следующие административные процедуры:

- запись (перерегистрация) заявителя в библиотеку.
- выдача документа из фондов библиотеки заявителю.
- ответ на запрос заявителя.
- обслуживание пользователей в режиме удаленного доступа.
- проведение культурно-просветительских и образовательных мероприятий, утвержденных планом работы библиотеки.

3.6.2. Запись (перерегистрация) заявителя в библиотеку.

3.6.2.1. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя к должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.6.2.2. В случае первичного обращения заявителя, должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, выполняет следующие действия:

- знакомит заявителя с Правилами пользования библиотекой; Правилами предоставления доступа к информационно-телекоммуникационной сети Интернет в библиотеке;
- оформляет заявителю регистрационную карточку, читательский формуляр.

3.6.2.3. В случае повторного обращения заявителя, должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, выполняет следующие действия:

- сверяет персональные данные заявителя, зафиксированные в единой регистрационной картотеке с документом, удостоверяющим личность;
- в случае изменения персональных данных редактирует учётную запись в регистрационной картотеке и подтверждает их личной подписью заявителя;
- в случае наличия у заявителя несвоевременного возвращения полученных из фонда библиотеки изданий должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, приостанавливает возможность получения муниципальной услуги до возврата полученных изданий в библиотеку.

3.6.2.4. Результатом административной процедуры является оформление заявителю регистрационной карточки, читательского формуляра (либо перерегистрация заявителя в библиотеке).

3.6.2.5. Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет не более 15 минут (в случае перерегистрации – не более 10 минут).

3.6.3. Выдача документов из фондов библиотеки заявителю.

3.6.3.1. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя к должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.6.3.2. Выдача документов из фондов библиотеки осуществляется в следующих формах библиотечного обслуживания:

- выдача документов для работы в помещении библиотеки (осуществляется в читальном зале);
- выдача документов для использования вне библиотеки - для заявителей, имеющих постоянную регистрацию в городе Новотроицке (осуществляется на абонементе).

Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, выполняет следующие действия при выдаче документа из фондов библиотеки в читальном зале.

Выдача печатных изданий:

- принимает запрос у заявителя на выдачу изданий;
- подбирает запрашиваемый документ;
- проверяет документ на наличие дефектов;
- делает отметку в листке возврата;
- записывает сведения о документе в читательский формуляр;
- получает личную роспись заявителя в читательском формуляре;
- принимает документы от заявителя: каждый сданный документ сверяет с записью в читательском формуляре, проверяет документ на наличие дефектов.

Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, выполняет следующие действия при выдаче документов из фондов библиотеки на абонементе:

- знакомит заявителя с системой расстановки фонда (при первом посещении);
- проверяет наличие запрашиваемого документа в СПА библиотеки и наличие издания на полке;
- выдаёт документы заявителю: находит читательский формуляр, указывает срок в листке возврата, проверяет наличие страниц, записывает документы в читательский формуляр, получает личную роспись заявителя в читательском формуляре;
- принимает документ от заявителя: находит читательский формуляр, сверяет записи в читательском формуляре с инвентарным номером документа, вычеркивает из читательского формуляра инвентарный номер, ставит роспись о приеме документа, проверяет документ на наличие дефектов;
- продлевает срок пользования документом: находит читательский формуляр, делает отметку о продлении срока пользования.

3.6.3.3. Результатом административной процедуры является выдача документа из фондов библиотеки заявителю.

3.6.3.4. Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет не более 15 минут.

3.6.4. Ответ на запрос заявителя.

3.6.4.1. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя к должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.6.4.2. Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, выполняет следующие действия:

- принимает запрос у заявителя на получение справки;
- уточняет тему, целевое и читательское назначение, полноту источников, типы, виды документов, хронологические рамки запросов;
- выполняет запрос письменно или устно;
- предоставляет информацию заявителю.

3.6.4.3. Результатом административной процедуры является выдача справки в соответствии с информационным запросом заявителя.

3.6.4.4. Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет не более 30 минут.

3.6.5. Обслуживание пользователей в режиме удаленного доступа.

3.6.5.1. Основанием для начала административной процедуры является удаленный доступ заявителя и обращение к справочно-поисковому аппарату и базам данных посредством сети Интернет.

3.6.5.2. Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, обеспечивает размещение баз данных на сайте библиотеки.

3.6.5.3. Результатом административной процедуры является получение информации или списка документов, соответствующей запросу заявителя.

3.6.5.4. Предоставление доступа к электронным базам данных производится в сроки, зависящие от скорости Интернета на оборудовании Заявителя, и могут варьироваться в зависимости от загруженности серверного оборудования и оперативной памяти при пользовании библиотечными компьютерами. В целом на загрузку базы данных может быть затрачено 20 минут. Исполнение услуги «Виртуальная справка» осуществляется в течение 1-2 суток.

3.6.6. Проведение культурно-просветительских и образовательных мероприятий, утвержденных планом работы библиотеки.

3.6.6.1. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя к должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.6.6.2. Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, обеспечивает проведение мероприятия в соответствии с поданными заявками (просмотр и отбор документов, консультации, организация мероприятия).

3.6.6.3. Результатом административной процедуры является участие заявителя в мероприятии, проводимом библиотекой.

3.6.6.4. Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет не более 1 часа 30 минут.

3.7. Получение дополнительных сведений от заявителя

3.7.1. Получение дополнительных сведений от заявителя не предусмотрено.

3.8. Максимальный срок предоставления муниципальной услуги

3.8. Срок предоставления муниципальной услуги указан в п. 2.4. настоящего Регламента.

4. Формы контроля за исполнением Административного Регламента

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

4.1.1. Мероприятия по контролю за исполнением Регламента, проводятся в форме контроля, осуществляемого руководителем муниципального учреждения, председателем комитета по культуре, а также

заместителем главы муниципального образования город Новотроицк по социальным вопросам либо созданной для проведения проверки постановлением администрации муниципального образования город Новотроицк комиссией.

4.1.1.1. Руководитель муниципального учреждения осуществляет текущий контроль предоставления муниципальной услуги путем проверки документов по предоставлению муниципальной услуги либо личного присутствия при предоставлении муниципальной услуги в плановом порядке (в соответствии с утвержденными в муниципальном учреждении планами по контролю) либо во внеплановом порядке (при рассмотрении обращений и жалоб получателей муниципальной услуги. В последнем случае проверка проводится в сроки, определяемые руководителем муниципального учреждения, позволяющие соблюсти установленный действующим законодательством срок для рассмотрения обращений и жалоб получателей муниципальной услуги.

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

4.2.1. Проверки комитета по культуре могут быть плановыми и внеплановыми:

- плановые проверки проводятся в соответствии с планом основных мероприятий комитета по культуре на текущий год и в сроки, установленные планом;

- внеплановые проверки проводятся в случае поступления в комитет по культуре обращений физических лиц с жалобами на нарушение их прав и законных интересов в связи с предоставлением муниципальной услуги, а также для проверки исполнения предписаний об устранении выявленных нарушений. Указанные проверки проводятся в сроки, позволяющие соблюсти установленный действующим законодательством срок для рассмотрения обращений и жалоб получателей муниципальной услуги.

Контроль предоставления муниципальной услуги в комитете по культуре осуществляется председателем комитета по культуре.

При проведении мероприятия по контролю у муниципального учреждения могут быть затребованы и представлены для ознакомления заявителю жалобы следующие документы и материалы:

- документы, регламентирующие структуру управления деятельностью муниципального учреждения;

- документы, регламентирующие порядок предоставления муниципальной услуги в муниципальном учреждении;

- документы, регламентирующие деятельность муниципального учреждения в части предоставления муниципальной услуги;

- локальные акты, изданные в пределах компетенции муниципального учреждения;
- иные документы, связанные с проведением мероприятий по контролю.

Контроль комитет по культуре осуществляет на основании приказа председателя комитета по культуре.

4.2.2. В случае поступления обращения, содержащего сигнал о возможном нарушении положений настоящего Регламента, проверки осуществляются заместителем главы муниципального образования город Новотроицк по социальным вопросам либо созданной для проведения проверки постановлением администрации муниципального образования город Новотроицк комиссией.

Указанные проверки осуществляются в сроки, позволяющие соблюсти установленный действующим законодательством срок для рассмотрения жалоб получателей муниципальной услуги.

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

4.3.1. По результатам проверок в случае выявления нарушений положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, виновные должностные лица и иные сотрудники несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3.1.1. Руководитель муниципального учреждения несет персональную ответственность за соблюдение сроков и качества предоставления муниципальной услуги.

4.3.1.2. Персональная ответственность за несоблюдение порядка осуществления административных процедур в ходе предоставления муниципальной услуги закрепляется в должной инструкции соответствующего сотрудника учреждения.

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

4.4.1. Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется должностными лицами муниципального учреждения, а также заявителями и иными лицами, чьи права или законные интересы были нарушены действиями (бездействием) должностных лиц ответственного структурного подразделения, принимаемыми решениями.

4.4.2. Контроль за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности муниципального учреждения при предоставлении муниципальной услуги, получения гражданами, их объединениями и организациями полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги, возможности досудебного рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения муниципальной услуги.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения муниципальной услуги, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников

5.1. Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.1.1. В случае если заявитель считает, что в ходе предоставления муниципальной услуги решениями и (или) действиями (бездействием) муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальную услугу, или их должностными лицами нарушены его права, он может обжаловать указанное решение и (или) действие (бездействие) в досудебном (внесудебном) порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.1.2. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) муниципальным учреждением, представляющим муниципальную услугу, должностным лицом муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, или их работниками в ходе предоставления муниципальной услуги (далее – досудебное (внесудебное) обжалование).

5.1.3. Обжаловать нарушение требований настоящего Регламента может любое лицо, являющееся получателем муниципальной услуги либо лицами, обратившимися с заявлением о получении муниципальной услуги, а также лица, уполномоченные в соответствии с законодательством Российской Федерации действовать от имени получателя, иные лица, чьи права нарушаются при предоставлении муниципальной услуги.

5.1.4. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы обеспечивается посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на официальных сайтах муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальные услуги.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

5.2.1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) специалиста муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего является конкретное решение или действие (бездействие), принятое или осуществленное ими в ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе:

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено 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, законами и иными 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 муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и

принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

10) 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 государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.3. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы и случаев, в которых ответ на жалобу не дается

5.3.1. Оснований для приостановления рассмотрения жалобы не предусмотрено.

5.4. Права заинтересованных лиц на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

5.4.1. При рассмотрении жалобы заинтересованные лица имеют права на получение информации и документов, необходимых для обоснования рассмотрения жалобы.

5.4.2. Органы муниципальной власти, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена на рассмотрение жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке:

5.4.2.1. Гражданин может обратиться непосредственно к сотруднику муниципального учреждения с указанием на нарушение и требованием о его устранении либо с жалобой на решение или действие (бездействие) сотрудника муниципального учреждения или иного должностного лица, осуществляемое (принятое) в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего Регламента, устно или письменно на бумажном носителе либо в электронной форме:

- к руководителю муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

- в комитет по культуре с жалобой на решения руководителя муниципального учреждения;

- к заместителю главы муниципального образования город Новотроицк по социальным вопросам;

- к главе муниципального образования город Новотроицк;

- в иные органы в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.4.3. Жалоба может быть заявлена устно (с фиксацией в соответствующем журнале регистрации устных жалоб сотрудником учреждения, специалистом комитета по культуре, карточках личного приема должностными лицами администрации муниципального образования город Новотроицк), письменно на бумажном носителе или в электронной форме.

Письменная жалоба может быть направлена по почте или с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на электронные адреса муниципального учреждения, комитета по культуре или администрации муниципального образования город Новотроицк, а также может быть принята этими же структурами при личном приеме заявителя.

5.4.4. Жалоба должна содержать:

1) наименование муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, фамилию, имя, отчество должностного лица муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего комитета по культуре, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя, 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) учреждения, предоставляющего муниципальные услуги, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальные услуги, муниципального служащего комитета по культуре;

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

Письменная жалоба должна быть написана разборчивым подчерком и не содержать нецензурных выражений.

Устная жалоба должна содержать все вышеуказанные сведения, которые фиксируются должностными лицами, ведущими прием заявлений, в специальный журнал.

5.5. Органы государственной власти, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена на рассмотрение жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

5.5.1. Жалоба на решения и действия (бездействия) должностного лица муниципального учреждения подается руководителю муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в администрацию муниципального образования город Новотроицк.

5.6. Сроки рассмотрения жалобы

5.6.1. Жалоба, поступившая в муниципальное учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15-ти рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица муниципального учреждения, 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-ти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования

5.7.1. По результатам рассмотрения жалобы муниципальное учреждение принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных муниципальным учреждением опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

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

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

5.7.2. Не позднее дня, следующего за днем принятия указанного решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Ответ на устное обращение, содержащее очевидные факты и обстоятельства, не требующие дополнительной проверки, с согласия

заявителя может быть дан устно в ходе приема заявителя, о чем делается запись в соответствующем журнале регистрации с подписью заявителя о согласии на устный ответ.

5.7.3. Обращения (жалобы) граждан, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц, не могут направляться этим должностным лицам для рассмотрения и (или) ответа.

5.7.4. Все обращения (жалобы), поданные в устной, письменной или электронной форме, регистрируются в журнале входящих документов муниципального учреждения, приемной комитета по культуре либо приемную администрации муниципального образования город Новотроицк с пометкой «устно», «письменно». Копия жалобы с отметкой о её регистрации возвращается заявителю (при личной подаче).

5.7.5. Виды обращений (жалоб) по адресату «муниципальное учреждение».

5.7.5.1. Указание на нарушение сотруднику муниципального учреждения.

- при выявлении нарушения требований, установленных настоящим Регламентом, заявитель вправе указать на это сотруднику муниципального учреждения, с целью незамедлительного устранения нарушения и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Регламента было допущено непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которого он представляет).

- при невозможности, отказе или неспособности сотрудника муниципального учреждения устранить допущенное нарушение требований Регламента и (или) принести извинения заявитель может использовать иные способы обжалования. Указание на нарушение требований Регламента сотруднику муниципального учреждения не является обязательным для использования иных предусмотренных настоящим Регламентом способов обжалования.

5.7.5.2. Жалоба на нарушение сотрудника муниципального учреждения руководителю муниципального учреждения (лицу, исполняющему обязанности руководителя).

- при выявлении нарушения требований, установленных настоящим Регламентом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю муниципального учреждения либо лицу его заменяющему (далее – должностное лицо муниципального учреждения). Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу муниципального учреждения может быть осуществлено в форме, указанной в п. 5.4 настоящего Регламента. Муниципальное учреждение не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме;

- должностное лицо муниципального учреждения при рассмотрении жалобы заявителя совершает одно из следующих действий:

а) принимает меры по установлению факта нарушения требований Регламента и удовлетворению требований заявителя и дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

б) отказывает в удовлетворении жалобы с письменным мотивированным уведомлением об этом заявителя.

в) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией, либо разъясняет порядок обжалования.

5.7.5.3. По желанию заявителя должностное лицо муниципального учреждения совершает с участием заявителя следующие действия:

- удостоверяется в наличии факта нарушения требований законодательства при предоставлении муниципальной услуги;

- устанавливает сотрудников, которые, по мнению заявителя, ответственны за нарушение требований при оказании муниципальной услуги;

- выясняет причины нарушения требований при оказании муниципальной услуги;

- устраняет нарушение требований при оказании муниципальной услуги (по возможности) в присутствии заявителя.

5.7.5.4. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в соответствующем журнале регистрации с подписью заявителя о согласии на устный ответ. В остальных случаях заявителю дается письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.7.6. Жалоба, подаваемая в комитет по культуре.

5.7.6.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Регламентом, заявитель может обратиться с жалобой устно, письменно или в электронной форме в комитет по культуре (к председателю комитета по культуре либо назначенному председателем комитета по культуре должностному лицу, ответственному за контроль по предоставлению муниципальной услуги).

5.7.6.2. Рассмотрение жалобы в комитете по культуре осуществляется в порядке, идентичном порядку рассмотрения жалобы в муниципальном учреждении, с учетом требований п.п. 5.1 – 5.10 настоящего Регламента.

Для рассмотрения жалобы приказом председателя комитета по культуре может быть создана комиссия, которая – по желанию заявителя в его присутствии – проводит проверку действий муниципального учреждения в рамках предоставления муниципальной услуги заявителю. Положение о работе комиссии утверждается приказом председателя комитета по культуре; срок работы комиссии не должен превышать срока, установленного п. 5.6 настоящего Регламента.

5.7.7. Жалобы на нарушения, подаваемые заместителю главы муниципального образования город Новотроицк по социальным вопросам,

главе муниципального образования город Новотроицк регистрируются соответственно в приемной заместителю главы муниципального образования город Новотроицк по социальным вопросам либо в отделе документационного обеспечения муниципального казенного учреждения «Административно-хозяйственный центр муниципального образования город Новотроицк» и рассматриваются в порядке, установленном настоящим разделом Регламента с учетом требований Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Решением заместителя главы муниципального образования город Новотроицк по социальным вопросам, главы муниципального образования город Новотроицк может быть создана комиссия для рассмотрения жалобы.

Порядок работы комиссии определяется в решении о ее создании; срок работы комиссии не должен превышать срока, установленного п. 5.6 настоящего Регламента.

5.7.8. Заявитель вправе обратиться с жалобами в Министерство культуры Оренбургской области, Министерство культуры Российской Федерации, органы прокуратуры, суда. Жалобы в указанных органах рассматриваются в соответствии с действующими Регламентами, определяющими порядок деятельности указанных органов, инструкцией рассмотрения жалоб в органах прокуратуры, суда.

5.8. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

5.8.1. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых муниципальным учреждением, 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.

5.8.2. 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.

5.9. Порядок обжалования решения по жалобе

5.9.1. Решения, принятые по результатам рассмотрения жалобы, могут быть обжалованы заявителем в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.10. Способы информирования заявителя о порядке подачи и рассмотрения жалобы

5.10.1. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется следующими способами:

1) путем непосредственного общения заявителя (при личном обращении либо по телефону) со специалистами, ответственными за рассмотрение жалобы;

2) путем взаимодействия специалистов, ответственных за рассмотрение жалобы, с заявителями по почте, по электронной почте;

3) посредством информационных материалов, которые размещаются на официальном сайте;

4) посредством информационных материалов, которые размещаются на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги.