УТВЕРЖДЕН

постановлением Администрации муниципального образования

поселок Уренгой

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. № \_\_\_\_\_\_\_

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**муниципального бюджетного учреждения культуры «Библиотечно-досуговый**

**центр «Умка» по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа**

**к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек»**

**I. Общие положения**

1. Административный регламент муниципального бюджетного учреждения культуры «Библиотечно-досуговый центр «Умка» по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» (далее - Административный регламент, муниципальная услуга) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон № 210-ФЗ), в целях повышения качества предоставления муниципальной услуги и устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги.

**Круг заявителей**

2. Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются физические или юридические лица, либо их уполномоченные представители (далее - заявители).

**Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги**

3. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги:

1) Исполнитель муниципальной услуги: МБУК «Библиотечно-досуговый центр «Умка» (далее – Библиотека) расположен по адресу: 629860, Ямало-Ненецкий автономный округ, Пуровский район, пгт. Уренгой, микрорайон 5, дом 2а.

телефон/факс: 8(34934) 9-19-86;

Электронный адрес: urengoi\_det\_bibl@mail.ru;

График работы:

Вторник-пятница: с 11:00 до 18:00.

Суббота, воскресенье: с 11:00 до 17:00.

Понедельник: выходной день.

Санитарный день – последний рабочий день месяца.

График работы в период с 01 июня по 31 августа:

Понедельник - пятница - с 11.00 до 17.00.

Суббота: с 11.00 до 16.00.

Воскресенье: выходной день.

Санитарный день – последний рабочий день месяца.

В день, предшествующий нерабочему праздничному дню, установленному статьей 112 Трудового кодекса Российской Федерации, график работы изменяется – продолжительность рабочего дня уменьшается на один час.

2) информация о муниципальной услуге, процедуре ее предоставления представляется:

- непосредственно специалистами Библиотеки;

- с использованием средств телефонной связи и электронного информирования;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе на официальном сайте муниципального образования поселок Уренгой www.mo-urengoy.ru;

- публикации в средствах массовой информации;

- на стендах размещенных непосредственно в помещении Библиотеки, уличных информационных стендах.

На информационных стендах размещается следующая обязательная информация:

- режим работы Библиотеки;

- информация о процедуре исполнения муниципальной услуги;

- номера телефонов, факсов, адрес электронной почты учреждения;

- книга отзывов.

3) для получения информации о муниципальной услуге, процедуре ее предоставления, ходе предоставления муниципальной услуги заинтересованные лица вправе обращаться:

- в устной форме лично или по телефону к специалистам Библиотеки, участвующим в предоставлении муниципальной услуги;

- в письменной форме лично или почтой в адрес Библиотеки;

- в письменной форме по адресу электронной почты Библиотеки (urengoi\_det\_bibl@mail.ru).

4. Информирование заявителей проводится в двух формах: устной и письменной.

При ответах на телефонные звонки и обращения заявителей лично в приемные часы специалисты исполнителя муниципальной услуги подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании исполнителя муниципальной услуги, которому поступил звонок, и фамилии специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы обратившемуся лицу сообщается телефонный номер, по которому можно получить интересующую его информацию.

Устное информирование обратившегося лица осуществляется не более 15 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, предлагает направить обращение о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления муниципальной услуги либо назначает другое удобное для заинтересованного лица время для устного информирования.

Письменное информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется при получении обращения заинтересованного лица о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Ответ на обращение дается в течение 15 дней со дня регистрации письменного обращения исполнителем муниципальной услуги.

Специалисты исполнителя муниципальной услуги, ответственные за рассмотрение обращения, обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, готовят письменный ответ по существу поставленных вопросов.

Ответ на обращение, содержащий фамилию и номер телефона исполнителя, подписывается руководителем исполнителя муниципальной услуги либо уполномоченным им лицом и направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты или в письменной форме по почтовому адресу, указанным в обращении.

В случае если в обращении о предоставлении письменной информации не указаны фамилия заинтересованного лица, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ, ответ на обращение не дается.

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

5. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах».

6. Наименование исполнителя муниципальной услуги, предоставляющиего муниципальную услугу:

- муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечно-досуговый центр «Умка».

Специалисты исполнителя муниципальной услуги не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

**Результат предоставления муниципальной услуги**

7. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных исполнителя.

**Сроки предоставления муниципальной услуги**

8. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных исполнителя предоставляется:

- в течение 15 минут с момента регистрации личного обращения заявителя;

- в момент подключения (обращения) заявителя к официальному сайту Администрации муниципального образования поселок Уренгой в сети Интеренет [www.mo-urengoy.ru](http://www.mo-urengoy.ru), раздел «Подведомственные учреждения», подраздел «МБУК «Библиотечно-досуговый центр «Умка»).

**Правовые основания для предоставления муниципальной услуги**

9. Правовыми основаниями предоставления муниципальной услуги являются:

1) Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 года (Российская газета, 25.12.1993, № 237);

2) Федеральный закон от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (Российская газета, 08.10.2003, допвыпуск № 3316);

3) Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (Российская газета, 17.11.1992, № 248; ведомости СНД и ВС Российской Федерации, 19.11.1992, № 46, ст. 2615);

4) Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (Собрание законодательства Российской Федерации, 02.01.1995, № 1, ст. 2; Российская газета, 17.01.1995, № 11 - 12);

5) Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31; Российская газета от 30.07.2010, Федеральный выпуск № 5247);

6) Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» (Собрание законодательства Российской Федерации, 02.01.1995, № 1, ст. 1; Российская газета, 17.01.1995, № 11 - 12);

7) распоряжение Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 года № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде» (Российская газета, 23.12.2009, № 247);

8) распоряжение Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2011 года № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме» (Российская газета, 29.04.2011, № 93; Собрание законодательства Российской Федерации, 02.05.2011, № 18, ст. 2679);

9) Закон Ямало-Ненецкого автономного округа от 18 июня 1998 года № 28-ЗАО «О библиотечном деле и обязательном экземпляре документов» (Ведомости Государственной Думы автономного округа, май, 1998, № 5);

10) Закон Ямало-Ненецкого автономного округа от 27 апреля 2011 года № 38-ЗАО «О культуре в Ямало-Ненецком автономном округе» (Ведомости Законодательного Собрания Ямало-Ненецкого автономного округа, апрель, 2011, № 3-1; Красный Север, 05.05.2011, спецвыпуск № 23);

11) Устав муниципального бюджетного учреждения культуры «Библиотечно-досуговый центр «Умка».

**Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

10. Для получения муниципальной услуги при личном обращении к исполнителю заявитель представляет:

1) документ, удостоверяющий личность (при первичном обращении заявителя за предоставлением услуги), либо иной документ, удостоверяющий личность, установленный законодательством Российской Федерации;

2) запрос (приложение № 1 к настоящему Административному регламенту).

С момента реализации технической возможности заявление может быть подано заявителем в электронном виде посредством государственных информационных систем «Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ямало-Ненецкого автономного округа» и/или «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

При удаленном подключении на официальный сайт Администрации муниципального образования поселок Уренгой в сети Интеренет [www.mo-urengoy.ru](http://www.mo-urengoy.ru), раздел «Подведомственные учреждения», подраздел «МБУК «Библиотечно-досуговый центр «Умка» представление документов не требуется.

Непредставление заявителем документа, указанного в подпункте 2 настоящего пункта, не является основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Специалисты исполнителя муниципальной услуги не вправе требовать от заявителя представления документов, не указанных в настоящем пункте, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

11. Представленные документы должны соответствовать следующим требованиям:

1) текст документа написан разборчиво от руки или при помощи средств электронно-

вычислительной техники (форма запроса доступна для заполнения и копирования на Региональном портале и/ или Едином портале);

2) фамилия, имя и отчество (наименование) заявителя, его место жительства (место нахождения), телефон написаны полностью;

3) в документах отсутствуют неоговоренные исправления;

4) документы не исполнены карандашом.

**Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги**

12. Основания для отказа в приеме документов для предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

13. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

14. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является отсутствие полномочий у исполнителя на предоставление запрашиваемых заявителем электронных документов либо отсутствие в базе данных исполнителя таких документов.

**Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги**

15. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

**Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой для предоставления муниципальной услуги**

16. При предоставлении муниципальной услуги с заявителя плата не взимается.

**Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении муниципальной услуги**

17. Максимальное время ожидания в очереди при подаче документов составляет 15 минут.

18. Максимальная продолжительность приема у специалиста, осуществляющего прием документов и регистрацию заявителя на предоставление муниципальной услуги, составляет 15 минут.

**Срок и порядок регистрации обращения заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме**

19. Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, регистрируются в момент их представления исполнителю.

**Требования к помещениям предоставления муниципальной услуги**

20. Требования к помещениям предоставления муниципальной услуги:

Зал ожидания должен отвечать следующим требованиям:

места для ожидания находятся в холле или ином специально приспособленном помещении;

служебные кабинеты, в которых осуществляется прием заявителей, должны быть оборудованы вывесками с указанием номера кабинета и фамилии, имени, отчества и должности специалиста, ведущего прием;

места для приема заявителей оборудуются стульями и столами, оснащаются канцелярскими принадлежностями для обеспечения возможности оформления документов;

- наличие места общественного пользования (туалеты).

Входы в помещения оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, использующих кресла-коляски, а также для беспрепятственного пользования транспортом, средствами связи и информации;

возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляется 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 услуга;

допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

допуск собаки-проводника на объекты (здания, помещения), в которых предоставляется услуга;

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

территория, прилегающая к Библиотеке, должна быть оборудована стоянками для автомобильного транспорта заявителей. На стоянке должно быть не менее 10% мест (но не менее одного места) для парковки специальных транспортных средств инвалидов, которые не должны занимать иные транспортные средства.

Доступ к парковочным местам является бесплатным.

**Показатели доступности и качества муниципальной услуги**

21. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Показатели | Единица измерения | Нормативное значение |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. | Наличие полной и достоверной, доступной для заявителя информации о содержании муниципальной услуги, способах, порядке и условиях ее получения, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном Интернет-сайте муниципального образования поселок Уренгой www.mo-urengoy.ru, в информационной системе "Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ямало-Ненецкого автономного округа" (www.pgu-yamal.ru) и/или "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (www.gosuslugi.ru) | да/нет | да |
| 2. | Наличие помещений, оборудования и оснащения, отвечающих требованиям настоящего Административного регламента (места ожидания, места для заполнения заявителями документов и предоставления муниципальной услуги, места общего пользования) | да/нет | да |
| 3. | Укомплектованность квалифицированными кадрами по штатному расписанию | % | не менее 95 |
| 4. | Транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги - близость остановок общественного транспорта | да/нет | да |
| 5. | Количество обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги | % | 0 |
| 6. | Доля заявителей, получивших муниципальную услугу с нарушением установленного срока предоставления муниципальной услуги, от общего количества заявителей | % | 0 |
| 7. | Обеспечение обратной связи заявителя с исполнителем муниципальной услуги | да/нет | да |
| 8. | Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги: | раз/минут |  |
| - при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги; | 1/15 |
| - при получении сведений о результате предоставления муниципальной услуги | 1/15 |
| 9. | Возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий | да/нет | да |
| 10. | Возможность получения муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг | да/нет | нет |
| 11. | Обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга | да/нет | да |
| 12. | Доля заявителей, удовлетворенных качеством предоставления муниципальной услуги, от общего количества заявителей | % | 100 |

**Иные требования к предоставлению муниципальной услуги**

22. Иные требования к предоставлению муниципальной услуги.

22.1. Для получения муниципальной услуги в электронном виде заявителям предоставляется возможность направить заявление о предоставлении муниципальной услуги через государственную информационную систему «Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ямало-Ненецкого автономного округа» (www.pgu-yamal.ru) и/или «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) путем заполнения специальной интерактивной формы.

В процессе предоставления муниципальной услуги заявитель вправе обращаться к исполнителю по мере необходимости, в том числе за получением информации о ходе предоставления муниципальной услуги.

**III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, в том числе особенности выполнения административных процедур**

**в электронной форме**

23. Блок-схема последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги приведена в [приложениях №№](#P541) 2, 3 к настоящему административному регламенту.

24. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

24.1. При личном письменном обращении:

1) принятие запроса;

2) рассмотрение запроса и оформление результата о предоставлении либо отказа в предоставлении муниципальной услуги;

3) выдача результата предоставления либо отказа в предоставлении муниципальной услуги заявителю.

24.2. При предоставлении муниципальной услуги в электронном виде:

1) подключение к официальному сайту Администрации муниципального образования поселок Уренгой в сети Интеренет [www.mo-urengoy.ru](http://www.mo-urengoy.ru), раздел «Подведомственный учреждения», подраздел «МБУК «Библиотечно-досуговый центр «Умка», далее перейти по ссылке на страницу доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг;

2) самостоятельный поиск интересующей базы данных, вида поиска и способа поиска: по ключевым словам, автору, заглавию и году издания.

**Принятие запроса**

25. Основанием для начала исполнения административной процедуры является личное обращение заявителя в адрес исполнителя муниципальной услуги.

Специалист, в обязанности которого входит принятие документов:

1) проверяет наличие всех необходимых документов, установленных пунктом 10 настоящего Административного регламента;

2) проверяет соответствие представленных документов требованиям, установленным пунктом 11 настоящего Административного регламента;

3) регистрирует поступление запроса в формуляре читателя (учетном документе).

Результатом административной процедуры является принятие запроса.

Продолжительность административной процедуры - не более 15 минут.

**Рассмотрение обращения заявителя и оформление результата предоставления муниципальной услуги**

26. Основанием для начала процедуры рассмотрения обращения заявителя и оформления результата предоставления либо отказа в предоставлении муниципальной услуги является получение специалистом, уполномоченным на рассмотрение обращения заявителя, запроса.

При получении запроса заявителя специалист, ответственный за рассмотрение обращения заявителя:

1) устанавливает предмет обращения заявителя;

2) устанавливает наличие полномочий исполнителя муниципальной услуги по рассмотрению обращения заявителя;

3) делает отметку в формуляре заявителя.

В случае если предоставление муниципальной услуги входит в полномочия исполнителя муниципальной услуги и отсутствуют определенные пунктом 14 настоящего Административного регламента основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, специалист, ответственный за рассмотрение обращения заявителя, принимает решение о предоставлении муниципальной услуги заявителю.

В случае если имеются определенные пунктом 14 настоящего Административного регламента основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, специалист, уполномоченный на рассмотрение обращения заявителя, готовит проект мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Результатом административной процедуры является принятие решения о предоставлении муниципальной услуги либо отказе в ее предоставлении.

Продолжительность административной процедуры - не более 15 минут.

**Выдача результата предоставления заявителю**

**муниципальной услуги**

27. Основанием для начала исполнения административной процедуры является принятие решения о предоставлении или отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Решение о предоставлении или отказе в предоставлении муниципальной услуги регистрирует специалист, осуществляющий обслуживание пользователей, в соответствии с установленными правилами делопроизводства исполнителя.

Решение о предоставлении или отказе в предоставлении муниципальной услуги ответственный специалист сообщает заявителю при личном обращении.

Оригинал запроса заявителя остается на хранение у исполнителя.

Результатом административной процедуры является предоставление автоматизированного рабочего места с доступом к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг с регистрацией в формуляре читателя либо запись в журнале регистрации отказов пользователям в доступе.

Продолжительность административной процедуры - не более 15 минут.

**IV. Формы контроля за исполнением административного регламента**

**Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением положений административного регламента**

28. Текущий контроль соблюдения и исполнения ответственными должностными лицами положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием решений ответственными должностными лицами, осуществляется директором Библиотеки.

Общий контроль деятельности Библиотеки осуществляется Администрацией муниципального образования поселок Уренгой, выполняющей функции и полномочия Учредителя.

Администрация муниципального образования поселок Уренгой расположена по адресу: 629860, Ямало-Ненецкий автономный округ, Пуровский район, пгт. Уренгой, ул. Геологов, стр.46А, телефон для справок: (34934) 9-30-05, электронная почта: urn@pur.yanao.ru, официальный интернет-сайт: www.mo-urengoy.ru.

**Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги**

29. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и установление нарушений прав заявителей, принятие решений об устранении соответствующих нарушений.

Проверки могут быть плановыми в соответствии с утвержденным Учредителем планом проверок, либо внеплановыми.

Решение о проведении внеплановой проверки принимает Глава поселка либо иное уполномоченное лицо.

Основаниями для проведения внеплановой проверки являются:

- получение от органов государственной власти, органов местного самоуправления, прокуратуры Российской Федерации и правоохранительных органов, информации о предполагаемых или выявленных нарушениях законодательства Российской Федерации, содержащей нормы, регулирующие соответствующую сферу деятельности учреждения;

- обращения граждан и юридических лиц с жалобой на нарушения законодательства, в том числе на качество предоставления муниципальной услуги.

В случае проведения Учредителем внеплановой проверки учреждение не уведомляется.

Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их устранению.

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

30. По результатам проведения проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги и в случае выявления нарушений, влечет применение к виновным лицам мер ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций**

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

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) исполнителя муниципальной услуги, а также должностных лиц**

32. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) должностных лиц (работников), предоставляющих муниципальную услугу в досудебном (внесудебном) порядке.

33. Жалоба подается в Библиотеку в письменной форме, в том числе при личном обращении заявителя, или в электронном виде. В случае если обжалуются решения руководителя Библиотеки, жалоба подается на имя Главы муниципального образования поселок Уренгой.

Жалоба должна содержать:

а) наименование Библиотеки либо специалиста Библиотеки, действия (бездействие) которых обжалуются;

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

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействий) Библиотеки либо специалиста Библиотеки;

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

34. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копии решения о назначении или об избрании, либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется Библиотекой в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

35. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем по адресу электронной почты Библиотеки (urengoi\_det\_bibl@mail.ru).

36. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 34 настоящего раздела, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации. При этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

 37. Заявитель может обратиться сжалобой в следующих случаях:

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

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления муниципальной услуги;

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

е) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

ж) отказ Библиотеки, специалистов Библиотеки в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

38. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

39. Библиотека обеспечивает:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействий) Библиотеки, специалистов Библиотеки посредством размещения информации на стендах в месте предоставления муниципальной услуги, на их официальных сайтах;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействий) Библиотеки, специалистов Библиотеки, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

40. Жалоба, поступившая в Библиотеку, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в срок, не превышающий 15 календарных дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа Библиотеки в приеме документов у заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок, или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

41. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ от 27.07.2010 г. «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» Библиотека принимает решение об удовлетворении жалобы, либо об отказе в её удовлетворении.

При удовлетворении жалобы Библиотека 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.

42. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

43. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) лица, рассмотревшего жалобу, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

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

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

44. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью директора учреждения.

45. Библиотека отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего раздела в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

46. Библиотека вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

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

47. Заявитель имеет право:

- получать информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы;

- в случае несогласия с решением, принятым по результатам рассмотрения жалобы, обжаловать его в суде в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1

к Административному регламенту по

предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах»

ФОРМА ЗАПРОСА

для получения муниципальной услуги «Предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах»

|  |
| --- |
| Запрос"\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. |
| Ф.И.О. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Контактный телефон (e-mail) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Содержание запросаТема (*оформляется только одна тема*):\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Дополнительная информация (*уточнения по теме*)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Цель запроса: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(заполняет сотрудник библиотеки)Дата исполнения "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.Подпись исполнителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Приложение № 2

к Административному регламенту по

предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах»

БЛОК-СХЕМА

ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ДЕЙСТВИЙ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ

УСЛУГИ ПРИ ЛИЧНОМ ОБРАЩЕНИИ К ИСПОЛНИТЕЛЮ

|  |
| --- |
| Обращение заявителя к исполнителю |



|  |
| --- |
| Принятие запросаПроверка наличия необходимых документов |



|  |
| --- |
| Рассмотрение запросаОформление формуляраПроверка отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги |

Отказ в предоставлении муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги

Приложение № 3

к Административному регламенту по

предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах»

БЛОК-СХЕМА

ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ДЕЙСТВИЙ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ

УСЛУГИ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ

Подключение заявителя к сети Интернет

Подключение заявителя к официальному сайту Администрации муниципального образования поселок Уренгой в сети Интеренет [www.mo-urengoy.ru](http://www.mo-urengoy.ru), раздел «Подведомственные учреждения», подраздел «МБУК «Библиотечно-досуговый центр «Умка»

Переход по ссылке

«Предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг»

Самостоятельный поиск заявителем необходимой информации