

Администрация Добрянского городского округа

УПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ

АДМИНИСТРАЦИИ ДОБРЯНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

П Р И К А З

|  |
| --- |
| 07.05.2020 № 197 |
|  г.Добрянка |

**Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек»**

Во исполнение федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», решения Думы Добрянского городского округа от 19 декабря 2019 г. № 91 «Об утверждении управления социального развития администрации Добрянского городского округа и утверждении положения», постановления администрации Добрянского городского округа от 06 февраля 2020 г. № 158 «Об утверждении Перечня муниципальных услуг, предоставляемых администрацией Добрянского городского округа и отраслевыми (функциональными) органами администрации Добрянского городского округа», постановления администрации Добрянского городского округа от 13 февраля 2020 г. № 215 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг администрацией Добрянского городского округа и отраслевыми (функциональными) органами администрации Добрянского городского округа»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1.Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек».

2.Опубликовать (обнародовать) приказ в периодическом печатном издании газете «Камские зори», разместить на официальном сайте правовой информации Добрянского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети Интернет с доменным именем dobr-pravo.ru.

3. Настоящий приказ вступает в силу после официального опубликования.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник управления Е.В. Залесных

|  |
| --- |
| УТВЕРЖДЕНОПриказом управления социального развития администрации Добрянского городского округа от 07.05.2020 № 197 |

**Административный регламент**

**Предоставления муниципальной услуги**

**«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек»***(в ред. от 01.07.2022 № 167)*

1. **Общие положения**

1.1. Предмет регулирования административного регламента

* + 1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек» (далее соответственно –административный регламент, муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления муниципальной услуги, и определяет последовательность и сроки административных процедур (действий), осуществляемых по запросу физического или юридического лица либо их уполномоченных представителей (далее –получатель услуги) в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Пермского края полномочий в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».
		2. Муниципальная услуга предоставляется в рамках решения вопроса местного значения «Организация библиотечного обслуживания населения, комплектование и обеспечение сохранности библиотечных фондов библиотек муниципального, городского округа», установленного пунктом 16 части первой статьи 16 Федерального закона от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».

1.2. Круг получателей услуги.

1.2.1. В качестве получателей услуги выступают физические и юридические лица.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1. Информация о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресе официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее соответственно – официальный сайт, сеть «Интернет»)органа, предоставляющего муниципальную услугу:

Управление социального развития администрации Добрянского городского округа, расположено по адресу: 618740, г. Добрянка, ул. Ленина, д. 5.

График работы:

понедельник - четверг с 8.30 до 17.30;

пятница - с 8.30 до 16.30;

перерыв с 13.00 до 13.48;

суббота, воскресенье – выходные дни.

Справочный телефон: (34265)3-97-55.

Адрес электронной почты: san-dobr@mail.ru.

Адрес официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, в сети «Интернет», содержащего информацию о порядке предоставления муниципальной услуги: <http://dobr-pravo.ru/>.

Адрес федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»: <http://www.gosuslugi.ru> (далее – Единый портал).

1.3.2. Информация о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресе сайта в сети «Интернет» организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

В предоставлении муниципальной услуги участвует:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Добрянская городская централизованная библиотечная система»(далее – Учреждение), расположенное по адресу: 618740, г. Добрянка, ул. Советская, д. 72.

График работы:

понедельник - пятница с 11.00 до 19.00;

суббота - с 11.00 до 19.00;

 воскресенье – выходной день.

Справочные телефоны: (34265) 2-62-82, 2-64-23.

Адрес электронной почты для направления обращений по вопросам предоставления муниципальной услуги: dgcbs@yandex.ru.

Адрес официального сайта: <http://dobrlib.permculture.ru>

1.3.3. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги, и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, предоставляется:

1.3.3.1. на информационных стендах в здании органа, предоставляющего муниципальную услугу и в здании учреждения, принимающем участие в предоставлении услуги;

1.3.3.2. на официальном сайте;

1.3.3.3. на Едином портале;

1.3.3.4. посредством публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр и буклетов);

1.3.3.5. с использованием средств телефонной связи;

1.3.4. Получатель услуги имеет право на предоставление информации о ходе предоставления муниципальной услуги с использованием средств телефонной связи, электронной почты, Единого портала.

1.3.5. На информационных стендах в здании Учреждения размещается следующая информация:

1.3.5.1. извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регламентирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

1.3.5.2. извлечения из текста административного регламента;

1.3.5.3. блок-схема предоставления муниципальной услуги;

1.3.5.4. информация о местонахождении, справочных телефонах, адресе официального сайта и электронной почты, графике работы органа, предоставляющего муниципальную услугу и Учреждения;

1.3.5.5. информация о сроках предоставления муниципальной услуги;

1.3.5.6. порядок получения консультаций;

1.3.5.7.порядок обжалования решений, действий (бездействия)органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц, муниципальных служащих органа, предоставляющего муниципальную услугу;

1.3.5.8 . иная информация необходимая для предоставления муниципальной услуги.

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

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

2.2. Наименование органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу.

2.2.1. Услугу оказывает управление социального развития администрации Добрянского городского округа в лице Учреждения.

2.2.2. При предоставлении муниципальной услуги Учреждение осуществляет взаимодействие с:

Пермской государственной ордена «Знак Почета» краевой универсальной библиотекой им. А.М. Горького..

2.2.3.Орган, предоставляющий муниципальную услугу, не вправе требовать от получателя услуги:

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

2.2.3.2. представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органа предоставляющего муниципальные услуги, 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 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Пермского края, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 вышеназванного федерального закона перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в орган, предоставляющий муниципальную услугу, по собственной инициативе;

2.2.3.3. осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для предоставления муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги;

2.2.2.4. представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

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

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

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

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, работника многофункционального центра, работника организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 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 органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо руководителя организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства;

2.2.2.5. представления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона
от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления государственной или муниципальной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

2.3.Описание результата предоставления муниципальной услуги.

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

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

информирование получателя услуги (устное или письменное) об отказе в предоставлении муниципальной услуги в соответствии с основаниями
 в п. 2.7 административного регламента.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги определяется в зависимости от формы обращения получателя услуги:

 при личном обращении в Учреждение – вдень обращения;

 посредством электронной почты ответ направляется на адрес электронной почты получателя услуги в день обращения;

 посредством телефонной связи – в день обращения;

 почтовой корреспонденцией, ответ направляется почтой в адрес получателя услуги в срок, не превышающий 14 дней с момента регистрации письменного обращения.

В случае выявления оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в п. 2.7 административного регламента, после регистрации Заявления о предоставлении муниципальной услуги, решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги направляется получателю услуги в течение 3 рабочих дней со дня регистрации заявления с указанием оснований.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

2.5.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации, принятой всенародным голосованием 12 декабря 1993 г. («Российская газета», № 7, 21.01.2009 г.);

Федеральным законом от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета», № 302, 08.10.2003 г.);

Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», № 168, 30.07.2010 г.) (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ);

Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» («Российская газета», 17.01.1995 № 11-12);

Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» («Российская газета» от 29.07.2006, №165);

Закон Пермского края «О библиотечном деле в Пермском крае» от 05.03.2008 г. № 205-ПК;

Постановлением администрации Добрянского городского округа от 06 февраля 2020 г. № 158 «Об утверждении Перечня муниципальных услуг, предоставляемых администрацией Добрянского городского округа
и отраслевыми (функциональными) органами администрации Добрянского городского округа»;

Постановлением администрации Добрянского городского округа от 13 февраля 2020 г. № 215 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг администрацией Добрянского городского округа и отраслевыми (функциональными) органами администрации Добрянского городского округа».

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Для предоставления муниципальной услуги необходимо предъявить: запрос получателя услуги (письменный или устный);

паспорт, иной документ, удостоверяющий личность, – для физических лиц;

документ, удостоверяющий личность законного представителя (родителя, усыновителя или опекуна) заявителя, на предоставление муниципальной услуги в случае, если заявителем на предоставление муниципальной услуги является несовершеннолетний в возрасте до 14-ти лет.

2.6.1. 1.Письменный запрос формируется получателем услуги в произвольной форме. Запрос должен быть написан разборчиво, наименования юридических лиц без сокращения, фамилии, имена и отчества (при наличии) физических лиц полностью. В запросе должны быть указаны контактные данные получателя услуги.

2.7. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

несоответствие заявки содержанию муниципальной услуги;

запрашиваемый заявителем вид информирования не предусмотрен настоящим административным регламентом;

заявка содержит нецензурные или оскорбительные выражения;

текст запроса не поддаётся прочтению;

запрашиваемая информация не связана с деятельностью данного учреждения.

2.8. Предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, не требуется.

2.9. Муниципальная услуга предоставляется получателям услуги бесплатно. Доступ к сети Интернет в помещении Учреждения осуществляется в соответствии с Перечнем платных услуг.

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

2.10.1. Максимальное время ожидания в очереди при подаче запроса в Учреждение не превышает 15 минут.

2.10.2. Максимальное время ожидания в очереди при получении результата обращения в предоставлении муниципальной услуги не превышает 15 минут.

2.11. Срок и порядок регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги.

2.11.1. Запрос о предоставлении муниципальной услуги подлежит регистрации в день поступления.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.12.1. Здание, в котором предоставляется муниципальная услуга, должно находиться в зоне пешеходной доступности от остановок общественного транспорта.

2.12.2. Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях.

Места ожидания и приема получателей услуги (их представителей) должны соответствовать комфортным условиям, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья, и оптимальным условиям работы специалистов.

Места для приема получателей услуги должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги или информирование о предоставлении муниципальной услуги.

Места ожидания должны быть оборудованы стульями, скамьями (банкетками). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 5 мест.

Место для написания запроса должно быть оборудовано стульями, столами и обеспечено образцом заполнения запроса, канцелярскими принадлежностями.

2.12.3. Информационные стенды должны содержать полную и актуальную информацию о порядке предоставления муниципальной услуги. Тексты информационных материалов, которые размещаются на информационных стендах в соответствии с пунктом 1.3.4 административного регламента, печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, с выделением наиболее важной информации полужирным начертанием или подчеркиванием.

2.12.4. В соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов, им обеспечиваются:

2.12.4.1. условия беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором она предоставляется, а также для беспрепятственного пользования транспортом, средствами связи и информации.

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

2.12.4.3. надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляются услуги, и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

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

2.12.4.5. допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

2.12.4.6. допуск на объект (здание), в котором предоставляется услуга, собаки-проводника при наличии заявления, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

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

2.12.5. На каждой стоянке (остановке) автотранспортных средств около учреждения, предоставляющего муниципальную услугу выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов. Указанные места для парковки не должны занимать иные транспортные средства. Инвалиды пользуются местами для парковки специальных автотранспортных средств бесплатно.

2.13. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги.

2.13.1.Количество взаимодействий получателя услуги с должностными лицами, муниципальными служащими при предоставлении муниципальной услуги не превышает 2-х, продолжительность - не более 15 минут;

2.13.2. Соответствие информации о порядке предоставления муниципальной услуги в местах предоставления муниципальной услуги на информационных стендах, официальном сайте, Едином портале требованиям нормативных правовых актов Российской Федерации, Пермского края;

2.13.3. Возможность получателя услуги ознакомиться с информацией о ходе предоставления муниципальной услуги по электронной почте, на Едином портале;

2.13.4. Соответствие мест предоставления муниципальной услуги (мест ожидания, мест для написания запроса) требованиям раздела 2.12.2. настоящего административного регламента.

2.14. Иные требования и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

2.14.1. Информация о муниципальной услуге:

внесена в реестр муниципальных услуг (функций), предоставляемых органами местного самоуправления муниципальных образований Пермского края;

размещена на Едином портале.

**III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах.**

3.1. Организация предоставления муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

3.1.1. Прием, регистрация запроса о предоставлении муниципальной услуги, занесение информации в читательский формуляр пользователя или информирование об отказе в предоставлении муниципальной услуги;

3.1.2.Предоставление справочной и консультативной информации.

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

3.2. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении 1 к настоящему административному регламенту.

3.3. Прием, регистрация запроса о предоставлении муниципальной услуги, занесение информации в читательский формуляр пользователя или информирование об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является запрос, поступивший в Учреждение согласно п. 2.6. административного регламента;

3.3.1.1. Запрос может быть представлен в Учреждение:

при личном обращении (на бумажном носителе или устный);

посредством электронной почты;

посредством почтовой связи (на бумажном носителе);

посредством телефонной связи (устный).

3.3.2. Ответственным за исполнение административной процедуры является сотрудник отдела обслуживания Учреждения (далее – ответственный за исполнение административной процедуры).

Ответственный за исполнение административной процедуры выполняет следующие действия:

3.3.3.1. проверяет поступивший запрос на предмет отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

3.3.3.1.1. в случае, если имеются основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, Ответственный за предоставление муниципальной услуги сообщает получателю муниципальной услуги об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием причины отказа в соответствии с п. 2.7 административного регламента;

3.3.3.2. в случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги регистрирует запрос в журнале регистрации обращений (указывает дату обращения, краткое описание запроса, ФИО и контактную информацию обратившегося);

3.3.3.3. в случае личного обращения получателя услуги в Учреждение ответственный за исполнение административной процедуры оформляет (перерегистрирует) читательский формуляр, договор об обслуживании, учетную карточку пользователя.

3.3.5. Результатом административной процедуры является регистрация запроса в журнале обращений или мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

 3.4. Предоставление справочной и консультативной информации.

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является зарегистрированное обращение о предоставлении муниципальной услуги.

3.4.2. Ответственным за исполнение административной процедуры является сотрудник отдела обслуживания Учреждения (далее – ответственный за исполнение административной процедуры).

3.4.3. Ответственный за исполнение административной процедуры предоставляет справочную информацию, консультирует получателя услуги об использовании информационных ресурсов и поиске справочно-поискового аппарата и баз данных муниципальных библиотек»;

3.4.3.1. Справочная информация, консультирование осуществляется ответственным за предоставление услуги в устной или письменной форме, в соответствии с формой запроса, согласно п. 3.3.1.1. административного регламента;

3.4.4. Результатом административной процедуры является информирование получателя услуги об использовании электронных и информационных ресурсов в поиске справочно-поискового аппарата и баз данных муниципальных библиотек, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

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

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является ознакомление получателя услуги об использовании справочно-поискового аппарата и баз данных муниципальных библиотек, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

3.5.2. Ответственным за исполнение административной процедуры является сотрудник отдела обслуживания Учреждения (далее – ответственные за исполнение административной процедуры).

3.5.3. Ответственный за исполнение административной процедуры выполняет следующие действия:

3.5.3.1. при личном обращении получателя услуги в Учреждение, предоставляет пользователю автоматизированное рабочее место и обеспечивает доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек;

3.5.3.2. при обращении получателя услуги в Учреждение посредством телефонной связи, устно (по требованию получателя услуги - письменно) осуществляет устное или письменное информирование по получению доступа получателя услуги к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек.

3.5.3.3. при обращении получателя услуги в Учреждение посредством почтовой, электронной связи, направляет в адрес получателя услуги письменную пошаговую инструкцию по получению доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек в срок, согласно пункту 2.4. административного регламента. Получатель услуги использует личное автоматизированное рабочее место.

3.5.4. Результатом административной процедуры является предоставление получателю услуги доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

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

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами, служащими учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений.

4.1.1. Общий контроль предоставления муниципальной услуги возложен на заместителя главы Добрянского городского округа по социальной политике.

4.1.2. Текущий контроль соблюдения последовательности и сроков исполнения административных действий и выполнения административных процедур, определенных административным регламентом, осуществляется начальником управления социального развития администрации Добрянского городского поселения**.**

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

4.2.2. Периодичность и сроки проведения проверок устанавливаются заместителем главы Добрянского городского округа по социальной политике.

4.2.3. Основаниями для проведения внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги являются:

4.2.3.1. поступление информации о нарушении положений административного регламента;

4.2.3.2. поручение руководителя учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

4.2.4. Результаты проверки оформляются актом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.2.5. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей обеспечивается привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

4.3.1. Должностные лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, несут персональную ответственность за правильность и обоснованность принятых решений. Также они несут персональную ответственность за соблюдение сроков и установленного порядка предоставления муниципальной услуги.

4.3.2. Персональная ответственность должностных лиц учреждения, предоставляющего муниципальную услугу закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.3.3. Контроль за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется путем получения информации о наличии в действиях (бездействии) должностных лиц, а также в принимаемых ими решениях нарушений положений нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги и административного регламента.

4.3.4. Для осуществления контроля за предоставлением муниципальной услуги граждане, их объединения и организации имеют право направлять в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, индивидуальные и коллективные обращения с предложениями, рекомендациями по совершенствованию качества и порядка предоставления муниципальной услуги, а также заявления и жалобы с сообщением о нарушении должностными лицами, муниципальными служащими, предоставляющими муниципальную услугу, требований административного регламента, законов и иных нормативных правовых актов и осуществлять иные действия, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу,**

**а также его должностных лиц (муниципальных служащих)**

5.1.  Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц органа предоставляющего муниципальную услугу, либо служащих учреждения.

5.1.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) и решений органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципальных служащих в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Предмет жалобы.

5.2.1. Заявитель имеет право обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

5.2.1.1. нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

5.2.1.2. нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

5.2.1.3. требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Пермского края, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

5.2.1.4. отказ в приеме документов у заявителя, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Пермского края, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

5.2.1.5. отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания для отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Пермского края, муниципальными правовыми актами;

5.2.1.6. требование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Пермского края, муниципальными правовыми актами;

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

5.2.2. Жалоба должна содержать:

5.2.2.1. наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

5.2.2.3. сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего;

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

5.2.3. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

5.3. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, которому может быть направлена жалоба.

5.3.1. Жалоба на решение и действие (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, органа, предоставляющего муниципальную услугу, подается в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы.

5.4.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе:

5.4.1.1. непосредственно в орган, предоставляющий муниципальную услугу;

5.4.1.2. почтовым отправлением по адресу (месту нахождения) органа, предоставляющего муниципальную услугу;

5.4.1.3. в ходе личного приема руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.4.2. Время приема жалоб органа, предоставляющего муниципальную услугу,совпадает со временем предоставления муниципальной услуги.

5.4.3. Жалоба может быть подана заявителем в электронной форме посредством:

5.4.3.1. официального сайта;

5.4.3.2. Единого портала;

5.4.3.3. электронной почты.

5.4.4. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.2.3 административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом представление документа, удостоверяющего личность заявителя, не требуется.

5.4.5. В органе, предоставляющем муниципальную услугу, определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.5. Сроки рассмотрения жалобы.

5.5.1. Жалоба, поступившая в учреждение, предоставляемое муниципальную услугу, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

5.5.2. Жалоба, поступившая в учреждение, предоставляемое муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.5.3. В случае обжалования отказа учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, либо должностных лиц 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.

5.6. Результат рассмотрения жалобы.

5.6.1. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает решение об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги заявлениях, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Пермского края, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах, либо об отказе в ее удовлетворении.

5.6.2. При удовлетворении жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений.

5.6.3.Орган, предоставляющий муниципальную услугу, отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

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

5.6.4. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, оставляет жалобу без ответа в случае наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, сообщив заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

5.6.5. В случае отсутствия возможности прочитать текст жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе, ответ на жалобу не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

5.7.1. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным должностным лицом органа, предоставляющего муниципальную услугу, и направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

5.7.2. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы представляется не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.7.3. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

5.7.3.1 наименование органа, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

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

5.7.3.4 основания для принятия решения по жалобе;

5.7.3.5 принятое по жалобе решение;

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

5.7.3.7 сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.8. Порядок обжалования решения по жалобе

5.8.1. Заявитель вправе обжаловать решения и (или) действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц в порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.8.2. Заявитель вправе обратиться в суд в соответствии с законодательством Российской Федерации с заявлением об оспаривании решений, действий (бездействия) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц.

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

5.9.1. В случае если для написания заявления (жалобы) заявителю необходимы информация и (или) документы, имеющие отношение к предоставлению муниципальной услуги и находящиеся в органе, предоставляющем муниципальную услугу, соответствующие информация и документы представляются ему для ознакомления в орган, предоставляющий муниципальную услугу, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц*,* а также в указанных информации и документах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

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

5.10.1.Орган, предоставляющий муниципальную услугу, обеспечивает информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия)органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц, муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальном сайте, на Едином портале.

Приложение 1

к административному регламенту

предоставления

муниципальной услуги

«Предоставление доступа

к справочно-поисковому

аппарату и базам данных

муниципальных библиотек»

Блок-схема

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату

и базам данных муниципальных библиотек»

Прием, регистрация запроса о предоставлении муниципальной услуги, занесение информации в читательский формуляр пользователя или информирование об отказе в предоставлении муниципальной услуги

Предоставление справочной и консультативной информации

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