**Оценка и заключения независимой экспертизы проекта административного регламента направляются:**

- **на почтовый адрес:** 403003, Волгоградская область, Городищенский район, р.п. Городище, пл. 40 лет Сталинградской битвы, 1;

**- на электронный адрес:** ra\_gorod@volganet.ru.

 Дата опубликования 26.04.2019 г

ПРОЕКТ

Административного регламента

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных»

**1. Общие положения**

1.1. Предмет регулирования.

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных» представляет собой нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления муниципальной услуги, стандарт предоставления муниципальной услуги (далее по тексту – административный регламент).

Административный регламент разработан в целях повышения качества предоставления и доступности результатов предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Сведения о заявителях, в том числе физических и юридических лицах, имеющих право в соответствии с законодательством Российской Федерации и Волгоградской области, либо в силу наделения их в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени при взаимодействии с соответствующими органами местного самоуправления, предоставляющими муниципальную услугу, и иными организациями при предоставлении муниципальной услуги.

1.2.1. Заявителями муниципальной услуги являются физические и юридические лица (далее - Заявители), представители физических и юридических лиц.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Сведения о месте нахождения, контактных телефонах и графике работы МБУК «Межпоселенческая библиотека Городищенского муниципального района» (далее - МБУК «МБГМР»), предоставляющей муниципальные услуги:

- 403003, Волгоградская область, Городищенский район, р.п. Городище, пл. 40 лет Сталинградской битвы, 3 контактный телефон 8(84468) 3-31-45, 3-52-79, электронный адрес – kniga.teka@yandex.ru.

- МБУК «МБГМР» осуществляет прием заявителей и консультирование по вопросам предоставления услуги по следующему графику:

- Зимний график (с 1 сентября по 31 мая):

Понедельник – пятница - 8-00 - 18-00

Воскресенье - 9-00 - 17-00

Выходной день – суббота

Последний день месяца – санитарный.

- Летний график (с 1 июня по 31 августа):

Понедельник – пятница - 8-00 - 18-00

Выходные дни – суббота, воскресенье

Последний день месяца – санитарный.

1.3.2. Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги заявитель может получить:

- непосредственно в МБУК «МБГМР» (информационные стенды, устное информирование) при личном или письменном обращении;

- по почте, в том числе электронной (kniga.teka@yandex.ru) в случае письменного обращения заявителя;

- в сети Интернет на сайте МБУК «МБГМР» (http//g-libraru.ru), на официальном сайте администрации Городищенского муниципального района (www.agmr.ru), на официальном портале Губернатора и Администрации Волгоградской области (www.volgograd.ru), на едином портале государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru).

1.3.3. Прием заявлений и документов на предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с режимом работы, установленном пунктом 1.3.1. настоящего регламента, по адресу, указанному в пункте 1.3.1. настоящего регламента.

1.3.4. Информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется сотрудниками МБУК «МБГМР», участвующими в предоставлении муниципальной услуги.

1.3.5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники МБУК «МБГМР» подробно и в вежливой форме информируют заявителя по интересующим его вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании МБУК «МБГМР», фамилии, имени, отчества и должности специалиста, принявшего звонок.

1.3.6. С момента приема документов заявитель имеет право получать сведения о ходе предоставления муниципальной услуги при личном обращении в МБУК «МБГМР». Заявителю предоставляются сведения о том, на стадии выполнения какой административной процедуры находится его запрос.

**2.Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги

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

2.2. Наименование учреждения, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу.

2.2.1. Муниципальная услуга предоставляется муниципальным бюджетным учреждением культуры «Межпоселенческая библиотека Городищенского муниципального района».

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

2.3.1. Результатом предоставления заявителю муниципальной услуги является:

* выдача заявителю информации в помещении МБУК «МБГМР» в виде перечня библиографических описаний, соответствующих его запросу;
* предоставление заявителю доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных вне помещения библиотеки;
* мотивированный отказ заявителю в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. В помещениях МБУК «МБГМР» время доступа получателей муниципальной услуги не должно превышать 15 минут и зависит от факторов:

* необходимости регистрации заявителя (заключения договора на библиотечное обслуживание, наличия формуляра);
* необходимости консультирования заявителя услуги по использованию электронных ресурсов библиотеки, методике самостоятельного поиска необходимого документа;
* наличия свободного автоматизированного рабочего места, для выполнения запроса с помощью электронного каталога.

2.4.2. При информировании по обращениям, поступившим по электронной почте, ответ направляется в адрес заявителя в течение 2-х рабочих дней после получения запроса.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

2.5.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами:

1. Конституцией РФ от 12.12.1993;
2. Гражданским Кодексом РФ;
3. Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
4. Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
5. Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
6. Федеральным законом от 29.12.2017 № 479-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
7. Федеральным законом от 27.07.2006г. №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;
8. Федеральным законом от 27.07.2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных»;
9. Федеральным законом от 29.12.1994г. №78-ФЗ «О библиотечном деле»;
10. Законом Волгоградской области от 29.09.1999г. №318 «О библиотечном деле в Волгоградской области».

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

2.6.1. При первичном обращении за предоставлением услуги в помещениях МБУК «МБГМР» заявители предоставляют:

* паспорт; иной документ, удостоверяющий личность; доверенность; письменное поручительство родителей (законных представителей) получателя услуги, в случае, если получателями муниципальной услуги являются несовершеннолетние в возрасте до 14 лет – для физических лиц;
* доверенность на право заключения договора о предоставлении муниципальной услуги – для юридических лиц.

2.6.2. При повторном обращении за предоставлением услуги в помещениях МБУК «МБГМР» предоставление услуги осуществляется на основании читательского формуляра (см. приложение №1,2 к настоящему административному регламенту) или договора о взаимодействии.

2.6.3. От заявителя не вправе требовать:

а) 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;

б) представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органа, предоставляющего муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Волгоградской области, муниципальными правовыми актами. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию по собственной инициативе;

в) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

г) 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:

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

- 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;

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

2.6.4. Документы, которые заявитель вправе предоставлять по собственной инициативе, так как они подлежат предоставлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия, отсутствуют.

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

2.7.1.Заявителю может быть отказано в приеме документов для предоставления муниципальной услуги в случаях:

- отсутствие у заявителя услуги документов, предусмотренных п.2.6.1 настоящего административного регламента;

- несоответствие заявителя требованиям, указанным в настоящем регламенте.

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

2.8.1 Основаниями для отказа Заявителю в предоставлении муниципальной услуги являются:

- несоответствие обращения содержанию услуги;

- отсутствие в МБУК «МБГМР» запрашиваемого издания.

2.8.2. Основания для приостановления муниципальной услуги отсутствуют.

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

Муниципальная услуга предоставляется без взимания платы.

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

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления такой услуги не должен превышать 15 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги составляет 15 минут.

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. Организация приема заявителей осуществляется в течение всего рабочего времени в соответствии с графиком работы.

2.12.2. Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам пожарной безопасности, нормам охраны труда.

2.12.3. Помещение для предоставления муниципальной услуги заявителям должно быть оснащено специальным оборудованием, современной мебелью, телефонной связью, электронными ресурсами.

2.12.4. Места для приема заявителей должны быть снабжены стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

2.12.5. Места ожидания оборудуются стульями и столами.

2.12.6. В помещениях уполномоченного органа, предназначенных для работы с заявителями, размещаются информационные стенды, обеспечивающие получение информации о предоставлении муниципальной услуги.

2.12.7. Информационные стенды о порядке предоставления муниципальной услуги должны содержать следующую информацию:

- текст настоящего административного регламента;

- информацию о порядке исполнения муниципальной услуги;

- сведения о месте нахождения и графике работы уполномоченного органа;

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- формы и образцы документов для заполнения;

- справочные телефоны;

- адреса электронной почты и адреса сайтов сети Интернет.

При изменении информации по исполнению муниципальной услуги осуществляется ее периодическое обновление.

2.12.8. В целях обеспечения условий доступности для инвалидов муниципальной услуги должно быть обеспечено:

- беспрепятственный вход инвалидов в помещение и выход из него;

- возможность самостоятельного передвижения инвалидов по территории организации, помещения, в которых оказывается муниципальная услуга;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на территории организации, помещения, в которых оказывается муниципальная услуга;

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов в помещения 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;

- предоставление при необходимости услуги по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме;

- оказание сотрудником МБУК «МБГМР» иной необходимой помощи инвалидам в преодолении барьеров, препятствующих получению ими услуг наравне с другими лицами.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.13.1. Показателями оценки доступности муниципальной услуги являются:

* транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;
* размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги в Едином портале государственных и муниципальных услуг;
* размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на сайте МБУК «МБГМР» (http//g-libraru.ru), на официальном сайте администрации Городищенского муниципального района;

2.13.2. Показателями оценки качества предоставления муниципальной услуги являются:

1) полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;

2)результативность (эффективность) предоставления муниципальной услуги, оцениваемая различными методами (в том числе путем проведения опросов).

2.13.3. Результат качественного предоставления муниципальной услуги:

Результатом качественного предоставления муниципальной услуги в сфере доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных является:

1. содействие в получении полного объема необходимой информации;
2. своевременность, доступность, точность, актуальность, полнота предоставления услуг;
3. создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора граждан района;
4. оптимальность использования ресурсов библиотек;
5. удовлетворенность получателей услуг библиотечным обслуживанием;
6. отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуг в сфере доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме**

3. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры (см. приложение № 1 к настоящему регламенту):

1. регистрация или перерегистрация заявителя;
2. предоставление заявителю доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных или отказ в предоставлении муниципальной услуги.

3.1. Регистрация или перерегистрация заявителя:

3.1.1. Основанием для регистрации или перерегистрации является личное обращение заявителя в МБУК «МБГМР».

Регистрация или перерегистрация заявителя осуществляется в соответствии с Правилами пользования библиотекой. Перерегистрация осуществляется один раз в год.

3.1.2. Регистрация заявителя предусматривает:

а) просмотр документов читателя (паспорт, поручительство (см. приложение № 2 к настоящему регламенту), проверка наличия формуляра читателя (для физических лиц);

б) регистрация заявления от юридических лиц (см. приложение №3 к настоящему регламенту);

в) установка наличия (отсутствия) оснований для отказа в предоставлении услуги;

г) заполнение формуляра читателя;

д) ознакомление читателя с правилами пользования библиотекой, расположением отделов библиотеки, справочным аппаратом и т.д.;

3.1.3. Перерегистрация заявителя предусматривает:

* нахождение формуляра читателя;
* внесение изменений в формуляр (уточненные анкетные данные, новый читательский номер, дата перерегистрации).

3.1.4. Максимальный срок исполнения административной процедуры – не более 15 минут.

* + 1. Результатом данной административной процедуры является регистрация или перерегистрация заявителя в МБУК «МБГМР».

3.2. Предоставление заявителю доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных или отказ в предоставлении муниципальной услуги.

3.2.1.Основанием для начала выполнения административной процедуры является выраженное устно желание заявителя получить муниципальную услугу при посещении МБУК «МБГМР». Способ фиксации результата выполнения административной процедуры – заполнение формуляра читателя. Должностным лицом, ответственным за выполнение административного действия, является сотрудник отдела обслуживания МБУК «МБГМР». Предоставление заявителю доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных осуществляется на бумажных носителях и в виде электронного документа.

3.2.2. Предоставление заявителю доступа к справочно-поисковому аппарату на традиционных (бумажных) носителях:

Справочно-поисковый аппарат на традиционных бумажных носителях включает в себя:

* Алфавитный каталог;
* Систематический каталог;
* Систематическая картотека статей;
* Краеведческая картотека;
* Картотека аудиовизуальных материалов и электронных изданий;

Порядок действий:

* заявитель самостоятельно осуществляет поиск необходимой ему информации с использованием справочно-поискового аппарата, расположенного в свободном доступе.
* заявитель обращается за консультацией и помощью к библиотекарю. Библиотекарь должен обучить методике поиска по справочно-поисковому аппарату; найти для заявителя нужную информацию с использованием справочно-поискового аппарата;

3.2.3. перечня библиографических описаний. Критерием принятия решения является наличие информации, которой располагает заявитель для поиска необходимого библиографического описания: автор, заглавие, выходные данные. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры – перечень библиографических описаний. Должностным лицом, ответственным за выполнение административного действия, является сотрудник абонемента, читального зала. На поиск одного библиографического описания отводится не более 2 минут.

* + 1. Предоставление заявителю доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных в электронной форме:

Справочно-поисковый аппарат и базы данных включают в себя:

* Электронный каталог;
* База данных СПС «Консультант Плюс»;
* Электронно-библиотечная система «Руконт»;
* Национальная Электронная Библиотека.

Порядок действий:

* консультирование заявителя по использованию электронных ресурсов библиотеки – проводится инструктаж по правилам работы и технике безопасности при использовании автоматизированного рабочего места библиотеки. Критерием принятия решения является выраженная устно информация о навыках работы на автоматизированном рабочем месте, полученная от заявителя.. На оказание консультационной помощи отводится: взрослым – до 10 минут, детям – до 15 минут.
* предоставление заявителю автоматизированного рабочего места с доступом к электронному каталогу, к СПС «Консультант Плюс», электронно-библиотечной системе «Руконт», Национальной Электронной Библиотеке.
* получение автоматизированного рабочего места. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры – вывод на экран монитора автоматизированного рабочего места интерфейса «Электронный каталог», интерфейса «КонсультантПлюс», интерфейса электронно-библиотечная система «Руконт», интерфейса Национальная Электронная Библиотека.
* выбор заявителем необходимой тематической рубрики.
	+ 1. Получение в электронном виде библиографического списка имеющихся в фонде учреждения документов по теме запроса. Информация о документе предоставляется получателю в виде электронного документа – библиографической записи, содержащей следующие данные:

- Автор;

- Заглавие;

- Место издания;

- Год издания;

- Издательство;

- Объем документа;

- Аннотация;

- Шифр хранения;

- Местонахождение документа.

* + 1. Предоставление заявителю доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных через электронную почту:

Для получения услуги необходимо заполнить форму для запроса, в которой необходимо указать тему запроса, имя, e-mail.

Информация о документе предоставляется получателю в виде электронного документа – библиографической записи содержащей следующие данные:

- Автор;

- Заглавие;

- Место издания;

- Год издания;

- Издательство;

- Объем документа;

- Аннотация;

- Шифр хранения;

- Местонахождение документа.

* + 1. Результатом данной административной процедуры является получение перечня библиографических описаний на бумажном носителе, в виде электронного документа – библиографической записи или отказ в предоставлении муниципальной услуги.
		2. Максимальный срок исполнения административной процедуры – не более 2-х рабочих дней.
		3. Услуга считается выполненной, если заявителю предоставлена запрашиваемая информация или дан мотивированный ответ о невозможности ее выполнения по причинам, перечисленным в пункте 2.7., пункте 2.8. раздела 2. административного регламента.
1. **Формы контроля за исполнением административного регламента**

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению услуги, и принятием решений специалистами осуществляется должностными лицами МБУК «МБГМР», ответственными за контроль предоставления услуг: руководителем МБУК «МБГМР» и заведующим отделом обслуживания МБУК «МБГМР», ответственными за организацию работы по предоставлению услуги.

4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Волгоградской области и муниципальных правовых актов.

4.3. Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется путем проведения:

- плановых проверок соблюдения и исполнения должностными лицами положений административного регламента, нормативно-правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги;

- внеплановых проверок соблюдения и исполнения должностными лицами положений настоящего административного регламента, осуществляемых по обращениям заявителей, на основании иных документов и сведений, указывающих на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги.

4.4. Плановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся 1 (один) раз в год, внеплановые – при поступлении жалобы заявителя на своевременность, полноту и качество предоставления муниципальной услуги, на основании иных документов и сведений, указывающих на нарушения настоящего административного регламента.

4.5. Плановые и внеплановые проверки проводятся уполномоченными должностными лицами отдела по культуре, социальной, молодежной политике и спорту администрации Городищенского муниципального района на основании планов проверки.

4.6. По результатам проведенной проверки составляется акт, в котором отражаются выявленные нарушения и предложения по их устранению. Акт подписывается должностным лицом, уполномоченным на проведение проверки.

4.7. Должностные лица МБУК «МБГМР», ответственные за предоставление услуги, несут персональную ответственность за несоблюдение сроков и последовательности исполнения административных действий и выполнения административных процедур, предусмотренных настоящим административным регламентом. Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях. В случае выявления нарушений должностное лицо несет ответственность всоответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Волгоградской области.

4.8. Самостоятельной формой контроля исполнения положений административного регламента является контроль со стороны граждан, их объединений и организаций, который осуществляется путем направления обращений и жалоб в уполномоченный орган.

1. **Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений**

**и действий (бездействия) МБУК «МБГРМ», а также его должностных лиц**

5.1. Заявитель может обратиться с жалобой на решения и действия (бездействие) должностных лиц, сотрудников МБУК «МБГМР», в том числе в следующих случаях:

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

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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

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

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

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

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

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 Волгоградской области, 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 муниципальной услуги.

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

5.2.1. Жалоба может быть:

* отражена письменно в «Книге жалоб и предложений»;
* направлена письменно по адресу: 403003, Волгоградская обл., Городищенский р-н, р.п. Городище, пл.40 лет Сталинградской битвы, д. 3. МБУК «МБГМР»;
* направлена по электронной почте: kniga.teka@yandex.ru;
* подана письменно на личном приеме у директора МБУК «МБГМР».

5.3. Жалобы на решения, принятые руководителем МБУК «МБГРМ», предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган – Отдел по культуре, социальной, молодёжной политике и спорту администрации Городищенского муниципального района Волгоградской области.

5.3.2. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) МБУК «МБГМР» устанавливаются соответственно нормативными правовыми актами Волгоградской области и муниципальными правовыми актами.

5.3.3. Жалоба должна содержать:

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

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

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

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

5.4. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является поступление жалобы заявителя.

5.5. Жалоба, поступившая в учреждение, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица 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 пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

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

Если в указанной жалобе содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 5.5. настоящего административного регламента, при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если текст жалобы не поддается прочтению, она оставляется без ответа, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, в течение семи дней со дня регистрации жалобы заявителю, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае если текст жалобы не позволяет определить суть обращения заявителя, ответ по существу жалобы не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю.

В случае если в жалобе обжалуется судебное решение, такая жалоба в течение семи дней со дня её регистрации возвращается заявителю, направившему жалобу, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 5.2 настоящего административного регламента, вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в один и тот же уполномоченный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

5.7. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Волгоградской области, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.8. Основаниями для отказа в удовлетворении жалобы являются:

1) признание правомерными решения и (или) действий (бездействия) должностных лиц МБУК «МБГМР», участвующих в предоставлении муниципальной услуги;

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

3) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

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

5.10. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, дается информация о действиях, 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.

5.11. 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.

5.12. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо МБУК «МБГМР», наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 5.5. настоящего административного регламента, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.13. Заявители вправе обжаловать решения, принятые при предоставлении муниципальной услуги, действия (бездействие) должностных лиц, в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.14. Положения настоящего раздела, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении муниципальной услуги, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Приложение № 1

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных»

**БЛОК-СХЕМА
административной процедуры по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и
базам данных»**

обращение заявителя

регистрация заявителя (проверка наличия формуляра, заполнение формуляра читателя)

отказ в приеме документов

предоставление заявителю доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных или отказ в предоставлении муниципальной услуги

консультирование заявителя по использованию электронных ресурсов библиотеки, методике самостоятельного поиска необходимого документа, получение инструктажа по правилам работы и технике безопасности прииспользовании автоматизированного рабочего места

предоставление заявителю автоматизированного рабочегоместа с доступом к базам данныхбиблиотеки

выбор заявителем необходимой тематической рубрики

получение в электронном виде библиографического списка имеющихся в фонде учреждения документов по теме запроса

самостоятельный поиск заявителем необходимой ему информации с использованием справочно-поискового аппарата, расположенного в свободном доступе.

обращение заявителя за консультацией к библиотекарю

обучение заявителя библиотекарем методике поиска по справочно-поисковому аппарату

нахождение заявителю нужной информации с использованием справочно-поискового аппарата

Приложение № 2

получение перечня библиографических описаний

Приложение № 1

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных»

# Поручительство

## Я*,\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*(Фамилия)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(Имя и отчество)

проживающая(ий) по адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

дом тел.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ служ.тел.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

### Разрешаю своему ребёнку \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Фамилия, Имя, год рождения)

посещать МБУК «МБГРМ» и брать на дом книги.

Согласна(сен) нести ответственность за книги, взятые ребёнком, следить за сроками возврата и их сохранностью. Разрешаю напоминать о взятых на дом изданиях путём телефонных звонков.

Даю своё согласие на обработку персональных данных ребёнка, указанных на читательском формуляре.

#### Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение № 3

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных»

Директору МБУК «Межпоселенческая

библиотека Городищенского

муниципального района»

Ф.И.О. (наименование учреждения)

получателя муниципальной услуги

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Почтовый адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес электронной почты \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Контактный телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Заявление**

Прошу предоставить следующую информацию \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_