ПОСТАНОВЛЕНИЕ АДМИНИСТРАЦИИ СЕЛЬСКОГО

ПОСЕЛЕНИЯ НИЖНЕСОРТЫМСКИЙ - ПРОЕКТ

«\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2019 года № \_\_\_\_\_

п. Нижнесортымский

Об утверждении административного

регламента предоставления муниципальной

услуги «Библиотечное, библиографическое

и информационное обслуживание

пользователей библиотеки**»**

 В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» согласно приложению.

2. Признать утратившими силу постановления администрации сельского поселения Нижнесортымский:

- от 14.04.2017 № 130 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»;

- от 17.08.2017 № 259 «О внесении изменений в постановление администрации сельского поселения Нижнесортымский от 14.04.2017 № 130»;

- от 19.01.2018 № 15 «О внесении изменений в постановление администрации сельского поселения Нижнесортымский от 14.04.2017 № 130»;

- от 01.06.2018 № 204 «О внесении изменений в постановление администрации сельского поселения Нижнесортымский от 14.04.2017 № 130»;

- от 28.09.2018 № 352 «О внесении изменений в постановление администрации сельского поселения Нижнесортымский от 14.04.2017 № 130».

3. Обнародовать настоящее постановление и разместить на официальном сайте администрации сельского поселения Нижнесортымский.

4. Настоящее постановление вступает в силу после его обнародования.

 5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы сельского поселения Нижнесортымский Милютину Л.А.

Глава поселения П.В. Рымарев

Исполнитель:

Чебуренко Е.В.

Заведующий сектором

молодежной и социальной политики

8(34638)71-435

 Приложение к постановлению

 администрации сельского

 поселения Нижнесортымский

от «\_\_» \_\_\_\_\_\_ 2019 года № \_\_\_\_

Административный регламент

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

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее – регламент) устанавливает сроки и последовательность административных процедур и административных действий отдела библиотечного обслуживания Муниципального бюджетного учреждения «Культурно-досуговый центр «Кристалл» (далее – МБУ КДЦ «Кристалл»), а также порядок его взаимодействия с заявителями при предоставлении муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее - муниципальная услуга).

1.2. Круг заявителей

1.2.1. Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются физические лица (далее - заявитель).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении

муниципальной услуги

1.3.1.Информация о месте нахождения, справочных телефонах, в том числе номер телефона-автоинформатора, графике работы, адресе официального сайта, а также электронной почты и (или) формы обратной связи библиотеки, размещается в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет»:

- на официальном сайте библиотеки - www.bibl.kdc-kristall.ru (далее - официальный сайт);

- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» www.gosuslugi.ru (далее - Единый портал);

- в региональной информационной системе Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» 86.gosuslugi.ru (далее - региональный портал).

1.3.2. Информирование заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, осуществляется в следующих формах:

- устной (при личном обращении заявителя или по телефону);

- письменной (при письменном обращении заявителя по почте, электронной почте, факсу);

- в форме информационных (мультимедийных) материалов на официальном сайте, Едином и региональном порталах.

Информация о муниципальной услуге также размещается в форме информационных (текстовых) материалов на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги.

По выбору заявителя информация о предоставлении муниципальной услуги (сведения о ходе ее предоставления) предоставляется в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью в соответствии с Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи», и (или) документа на бумажном носителе независимо от формы или способа обращения заявителя.

1.3.3. Информирование (консультирование) по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистом библиотеки ответственным за предоставление муниципальной услуги (далее – специалист библиотеки).

1.3.4. На Едином и региональном порталах размещается следующая информация:

1) исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе;

2) круг заявителей;

3) срок предоставления муниципальной услуги;

4) результаты предоставления муниципальной услуги, порядок представления документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги;

5) исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

6) информация о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

На Едином и региональном порталах информация о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги на основании сведений, содержащихся в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», предоставляется заявителю бесплатно.

Доступ к информации о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя, или предоставление им персональных данных.

1.3.5. В случае устного обращения (лично или по телефону) заявителя специалист библиотеки в часы приема осуществляет устное информирование (соответственно лично или по телефону) обратившегося за информацией заявителя. Устное информирование осуществляется продолжительностью не более 15 минут.

Ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании органа, в который обратился заявитель, фамилии, имени, отчестве (последнее - при наличии) и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При общении с заявителями (по телефону или лично) специалист библиотеки должен корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. Устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

При невозможности специалиста библиотеки принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок переадресовывается (переводится) на другое должностное лицо или же обратившемуся сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист библиотеки осуществляющий устное информирование, должен предложить заявителю направить в муниципальное бюджетное учреждение культурно-досуговый центр «Кристалл» (далее - МБУ КДЦ «Кристалл») письменное обращение о предоставлении ему письменного ответа по вопросам предоставления муниципальной услуги и сведений о ходе предоставления муниципальной услуги либо назначить другое удобное для заявителя время для устного информирования.

1.3.6. Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, посредством Единого и регионального порталов заявителю необходимо использовать адреса в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», указанные в подпункте 1.3.1 пункта 1.3 настоящего регламента.

При консультировании в письменной форме по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе электронной, ответ на обращение заявителя направляется на указанный им адрес (по письменному запросу заявителя на почтовый адрес или адрес электронной почты, указанный в запросе).

Срок ответа на письменное обращение заявителя (представителя) по вопросам предоставления муниципальной услуги составляет не более 15 календарных дней с даты регистрации обращения в библиотеки.

Срок ответа на письменное обращение заявителя о ходе предоставления муниципальной услуги составляет не более 3 рабочих дней с даты регистрации обращения в МБУ КДЦ «Кристалл».

1.3.7. На информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги и на официальном сайте размещается следующая информация:

1) извлечение из законодательных и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Ханты – Мансийского автономного округа – Югры, муниципальных правовых актов администрации сельского поселения Нижнесортымский, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальных услуг;

2) места нахождения, графики работы, справочные телефоны, адрес электронной почты библиотеки;

3) процедура получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления муниципальной услуги;

4) исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

5) основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

6) текст настоящего регламента с приложениями (извлечения на информационных стендах, полный текст – на официальном сайте, Едином и региональном порталах; с полным текстом регламента можно ознакомиться также, обратившись к специалисту библиотеки).

1.3.8. В случае внесения изменений в порядок предоставления муниципальной услуги специалист библиотеки, в срок не превышающий 5 рабочих дней со дня вступления в силу таких изменений, обеспечивает актуализацию информации на официальном сайте, Едином и региональном порталах, информационном стенде, находящемся в месте предоставления муниципальной услуги.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

2.2.1. Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки.

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Органом, предоставляющим муниципальную услугу, является МБУ КДЦ «Кристалл.

Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляет библиотека.

2.2.2. В соответствии с требованиями пункта 3 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) запрещается 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, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления органами местного самоуправления муниципальных услуг, утвержденный решением Совета депутатов сельского поселения Нижнесортымский от 15.04.2015 № 59.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Выдача документа из фондов библиотеки заявителю.

2.3.2. Получение справки в соответствии с информационным запросом заявителя.

2.3.3. Обслуживание пользователей в режиме удаленного доступа.

2.3.4. Посещение заявителем библиотечного мероприятия.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Общий срок предоставления муниципальной услуги в течение всего рабочего дня в дни и часы, которые библиотека открыта для посещения, в соответствии с графиком работы.

2.5. Правовые основы для предоставления муниципальной услуги

2.5.1. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещается на официальном сайте, на Едином и региональном порталах.

2.6.Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, подлежащих предоставлению заявителем

2.6.1. При личном обращении для предоставлении муниципальной услуги заявитель предоставляет:

- паспорт гражданина или паспорт одного из родителей (законных представителей) ребёнка – для лиц, не достигших 14 лет;

- согласие на обработку персональных данных.

2.6.2. Для получения муниципальной услуги в электронном виде документы не требуются.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, предоставляемых в рамках межведомственного информационного взаимодействия

2.7.1. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги и находящейся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и которые заявитель вправе представить самостоятельно настоящим регламентом не предусмотрен.

2.7.2. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, не вправе требовать от заявителя:

 1) предоставления документов и информации или осуществлять действия, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

 2) предоставления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, органов местного самоуправления и (или) подведомственных организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа-Югры и муниципальными правовыми актами, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ. Заявитель в праве предоставить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе;

 3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых
для получения 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 таких услуг, включённых в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона № 210-ФЗ;

4) предоставления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывалась 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 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;

- выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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 при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

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

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальными правовыми актами сельского поселения Нижнесортымский не предусмотрены.

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

2.9.1. Основанием для приостановления муниципальной услуги является наличие у заявителя задолженности (несвоевременное возвращение полученных из фонда библиотеки изданий).

2.9.2. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги является отсутствие запрашиваемой базы данных в библиотеке.

2.10. 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 Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальными правовыми актами

2.10.1. Взимание платы за предоставление муниципальной услуги законодательством Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальными правовыми актами сельского поселения Нижнесортымский не предусмотрено.

2.11. 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 заявления (запроса) о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет не более 15 минут.

2.12. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении

муниципальной услуги

2.12.1. В случае личного обращения заявителя для получения муниципальной услуги запрос формируется в устной форме и регистрации не подлежит.

2.13.Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к местам ожидания, местам для заполнения документов, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

2.13.1. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

Помещения для предоставления муниципальной услуги размещаются преимущественно на нижних этажах зданий или в отдельно стоящих зданиях.

Входы и выходы из помещения для предоставления муниципальной услуги оборудуются:

 - пандусами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов;

 - кнопкой вызова персонала для инвалида-колясочника;

 - соответствующими указателями входа/выхода и автономными источниками бесперебойного питания;

 - контрастной маркировкой крайних ступеней;

 - информационной мнемосхемой (тактильной схемой движения);

 - тактильной информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию: наименование и режим работы, дублированной шрифтом Брайля;

 - поручнями с двух сторон с тактильными полосками, нанесенными на поручни, с тактильно-выпуклым шрифтом и шрифтом Брайля.

Места предоставления муниципальной услуги должны соответствовать требованиям к местам обслуживания маломобильных групп населения, к внутреннему оборудованию и устройствам в помещении, к санитарно-бытовым помещениям для инвалидов, к путям движения и помещения в залах обслуживания, к лестницам и пандусам в помещении, к лифтам, подъемным платформам для инвалидов, к аудиовизуальным и информационным системам, доступным для инвалидов.

Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, оборудуются:

 - стендами, стульями, столами и письменными принадлежностями (бумага, ручка) для возможности оформления документов, типовые бланки документов;

 - тактильными табличками с указанием служб, дублированными шрифтом Брайля;

 - указателями входа и выхода, противопожарной системой, средствами пожаротушения и системой охраны.

2.13.2. Места для ожидания и заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги должны быть оборудованы:

1) столами (стойками), стульями, скамьями;

2) информационным стендом, на котором размещаются следующие сведения:

- настоящий регламент;

- график работы;

3) образцы заполнения и перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

4) устройствами визуальной и мультимедийной информации (при наличии технической возможности);

5) персональным компьютером с доступом к информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Информационные стенды должны устанавливаться недалеко от входа в помещение, в котором осуществляется приём заявителей, таким образом, чтобы обеспечить возможную видимость информации максимальному количеству граждан. Тексты информационных материалов, размещаемых на стендах, печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений.

2.14. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.14.1. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- доступность обращения за предоставлением муниципальной услуги, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

- бесплатность предоставления муниципальной услуги.

2.14.2. Показателями качества муниципальной услуги являются:

- соблюдение времени ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги;

- соблюдение специалистами библиотеки, предоставляющими муниципальную услугу, сроков предоставления муниципальной услуги;

- отсутствие обоснованных жалоб заявителей на качество предоставления муниципальной услуги, действия (бездействие) должностных лиц и решений, принимаемых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

2.15. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в муниципальном казённом учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Сургутского района» и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

2.15.1. Предоставление муниципальной услуги в муниципальном казённом учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Сургутского района» не осуществляется.

2.15.2. Предоставление муниципальной услуги в электронной форме посредством Единого и регионального порталов не осуществляется.

Посредством Единого и регионального порталов осуществляется информирование заявителя по вопросам предоставления муниципальной услуги.

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

3.1. Исчерпывающий перечень административных процедур при предоставлении муниципальной услуги

3.3.1. Запись (перерегистрация) заявителя в библиотеку.

3.3.2. Выдача документа из фондов библиотеки заявителю.

3.3.3. Ответ на запрос заявителя.

3.3.4. Обслуживание пользователей в режиме удаленного доступа.

3.3.5. Проведение мероприятий, утвержденных планом работы библиотеки.

3.2. Запись (перерегистрация) заявителя в библиотеку

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя к специалисту библиотеки.

3.2.2. В случае первичного обращения заявителя специалисту библиотеки выполняет следующие действия:

 - знакомит заявителя с правилами пользования библиотекой, правилами предоставления доступа к информационно-телекоммуникационной сети Интернет в библиотеке;

 - оформляет заявителю регистрационную карточку, читательский формуляр и согласие заявителя на обработку персональных данных.

В случае повторного обращения заявителя специалисту библиотеки выполняет следующие действия:

 - сверяет персональные данные заявителя, зафиксированные в единой регистрационной картотеке с документом, удостоверяющим личность;

 - в случае изменения персональных данных - редактирует учётную запись в регистрационной картотеке и подтверждает их личной подписью заявителя;

 - в случае наличия у заявителя задолженности (несвоевременного возвращения полученных из фонда библиотеки изданий) или других штрафных санкций - приостанавливает возможность получения муниципальной услуги до возврата документов в библиотеку или до возмещения вреда, причиненного библиотеке, до истечения срока штрафных санкций.

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

3.2.4. Ответственным за исполнение административной процедуры является заведующий отделом библиотечного обслуживания населения МБУ КДЦ «Кристалл» или библиотекарь на время отсутствия заведующего.

3.2.5. Критерием принятия решения является обращение заявителя и предоставление документов.

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

3.2.7.Способ фиксации результата выполнения административной процедуры: регистрация в книге учета взрослого (детского) абонемента.

3.3. Выдача документа из фондов библиотеки заявителю

 3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя к специалисту библиотеки.

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

- выдача документов для работы в помещении библиотеки (осуществляется в читальном зале);

- выдача документов для использования вне библиотеки - для заявителей, имеющих постоянную регистрацию в сельском поселении Нижнесортымский (осуществляется на абонементе).

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

1) выдача печатных изданий:

- принимает запрос у заявителя на выдачу изданий;

- подбирает запрашиваемый документ;

- проверяет документ на наличие дефектов;

- делает отметку в листке возврата;

- записывает сведения о документе в читательский формуляр;

- получает личную роспись заявителя в читательском формуляре;

- принимает документы от заявителя: каждый сданный документ сверяет с записью в читательском формуляре, проверяет документ на наличие дефектов;

- составляет акт приемки документа с указанием причиненного ему ущерба, в случае наличия претензий, к состоянию возвращаемого заявителем документа.

2) выдача электронных изданий:

- принимает запрос у заявителя на выдачу изданий;

- предоставляет автоматизированное рабочее место;

- знакомит заявителя с правилами работы на автоматизированных рабочих местах и пользования электронными базами данных;

- выдаёт электронное издание из фонда библиотеки на цифровом носителе или рекомендует методику поиска в электронных базах данных библиотеки;

- получает запрос от заявителя на распечатку копии документа;

- распечатывает копию документа заявителю.

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

- знакомит заявителя с системой расстановки фонда (при первом посещении);

- проверяет наличие запрашиваемого документа в электронном каталоге и наличие издания на полке;

- выдаёт документы заявителю: ищет читательский формуляр, указывает срок в листке возврата, проверяет наличие страниц, записывает документы в читательский формуляр, получает личную роспись заявителя в читательском формуляре;

- принимает документ от заявителя: ищет читательский формуляр, сверяет записи в читательском формуляре с инвентарным номером документа, списывает сдаваемый документ (вычеркивает из читательского формуляра инвентарный номер, ставит роспись о приеме документа), проверяет документ на наличие дефектов;

- составляет акт приёмки документа с указанием причинённого ему ущерба, в случае наличия претензий, к состоянию возвращаемого заявителем документа;

- продлевает срок пользования документом: ищет читательский формуляр, делает отметку о продлении срока пользования.

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

3.3.4. Ответственным за предоставление муниципальной услуги является специалист библиотеки.

3.3.5. Критерием принятия решения является наличие или отсутствие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

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

3.3.7. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры: запись о выдаче пользователю документов (книги) в читательском формуляре.

3.4. Ответ на запрос заявителя

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя к специалисту библиотеки.

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

- принимает запрос у заявителя на получение справки;

- уточняет тему, целевое и читательское назначение, полноту источников, типы, виды документов, хронологические рамки запросов;

- выполняет запрос письменно или устно;

- предоставляет информацию заявителю.

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

3.4.4. Ответственным за предоставление муниципальной услуги является специалист библиотеки.

3.4.5. Критерием принятия решения является наличие или отсутствие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

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

3.4.7. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры: регистрационная запись в тетради учета библиографических справок и консультаций.

3.5. Обслуживание пользователей в режиме удаленного доступа

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является наличие удаленного доступа с рабочего места заявителя и обращение к справочно-поисковому аппарату и базам данных посредством сети Интернет.

3.5.2. Специалист библиотеки обеспечивает размещение баз данных на сайте библиотеки.

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

3.5.4. Ответственным за предоставление муниципальной услуги является специалист библиотеки.

3.5.5. Критерием принятия решения является наличие или отсутствие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

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

3.5.7. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры: регистрационная запись в тетради учета.

3.6. Проведение мероприятий, утвержденных планом работы библиотеки

3.6.1. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя к специалисту библиотеки.

3.6.2. Специалист библиотеки обеспечивает проведение мероприятия в соответствии с поданными заявками (просмотр и отбор документов, консультации, организация мероприятия).

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

3.6.4. Ответственным за предоставление муниципальной услуги является специалист библиотеки.

3.6.5. Критерием принятия решения является наличие или отсутствие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

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

3.6.7. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры: регистрация участников мероприятия в журнале посещения МБУ КДЦ «Кристалл».

4. Формы контроля за исполнением регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением

и исполнением ответственными должностными лицами положений

регламента и иных нормативных правовых актов,

устанавливающих требования к предоставлению муниципальной

услуги, а также за принятием ими решений

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений лицами, ответственными за предоставления муниципальной услуги, осуществляется постоянно в процессе осуществления административных процедур директором МБУ КДЦ «Кристалл» или лицом его замещающим.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых

проверок полноты и качества предоставления муниципальной

услуги, 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. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги.

4.2.2. Периодичность проведения плановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги устанавливается директором МБУ КДЦ «Кристалл».

4.2.3. Внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся директором МБУ КДЦ «Кристалл» на основании жалоб заявителей на решения или действия (бездействие) должностных лиц библиотеки, принятые или осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги.

Рассмотрение жалобы заявителя осуществляется в порядке, предусмотренном [разделом](#sub_1500) 5 настоящего регламента.

В случае проведения внеплановой проверки по конкретному обращению заявителя, обратившемуся заявителю направляется информация о результатах проведенной проверки и о мерах, принятых в отношении виновных лиц.

4.2.4. Результаты проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги оформляются актом проверки, с которым знакомят специалистов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

По результатам проведения проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае выявления нарушений прав заявителей виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

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

4.3.1. Должностные лица библиотеки несут персональную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги.

Персональная ответственность специалистов за предоставление муниципальной услуги закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.3.2. В соответствии со статьей 9.6 Закона от 11.06.2010 № 102-оз должностные лица библиотеки несут административную ответственность за нарушение настоящего регламента, выразившееся в нарушении срока предоставления муниципальной услуги, в неправомерных отказах в приеме у заявителя документов, предусмотренных для предоставления муниципальной услуги, предоставлении муниципальной услуги, исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушении установленного срока осуществления таких исправлений, в превышении максимального срока ожидания в очереди при подаче запроса о муниципальной услуги, а равно при получении результата предоставления муниципальной услуги, в нарушении требований к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

4.4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

4.4.1. Контроль за исполнением административных процедур по предоставлению муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется путем направления в МБУ КДЦ «Кристалл»:

 - предложений о совершенствовании нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги;

 - сообщений о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу;

 - жалоб по фактам нарушения должностными лицами органа, предоставляющего муниципальную услугу, прав, свобод или законных интересов граждан при предоставлении муниципальной услуги.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц

5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу

 Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действия (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги.

5.2 Предмет жалобы

5.2.1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут являться действия (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, работников, предоставляющих муниципальную услугу, а также принимаемые ими решения в ходе предоставления муниципальной услуги.

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

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

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты - Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами сельского поселения Нижнесортымский для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты - Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами сельского поселения Нижнесортымский для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Ханты - Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами сельского поселения Нижнесортымский;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты - Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами сельского поселения Нижнесортымский;

 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. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействий) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;

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 Ханты - Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами;

10) требования 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, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ.

5.2.3. В соответствии с частью 5 статьи 11.2 Федерального закона №210-ФЗ жалоба должна содержать:

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

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

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

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

5.3. Органы местного самоуправления, организации, должностные лица, которым может быть направлена жалоба

5.3.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу.

5.3.2. Жалоба на решения и действия (бездействия) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в администрации сельского поселения Нижнесортымский (далее – администрация поселения).

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалоб

5.4.1. Жалоба на решения и действия (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта, Единого либо регионального порталов, а также может быть принята при личном приёме заявителя.

5.4.2. Прием жалоб в письменной форме осуществляют:

- ответственный специалист органа, предоставляющего муниципальную услугу в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалует, либо в месте, где заявитель получил результат указанной муниципальной услуги);

- специалист администрации поселения, ответственный за регистрацию документов (при подаче жалобы на решение и действии (бездействия) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу) в месте фактического нахождения администрации поселения.

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальной услуги.

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

5.4.4. 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:

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

5.4.5. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в подпункте 5.4.4 настоящего пункта, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.4.6. Жалоба рассматривается руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица.

В случае если обжалуются решения руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, жалоба рассматривается заместителем главы сельского поселения Нижнесортымский в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

5.5. Сроки рассмотрения жалобы

5.5.1. Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего за днем ее поступления рабочего дня.

Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу в приеме документов у заявителя жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.5.2. В случае, если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня её регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на её рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на её рассмотрение органе.

5.6. Результат рассмотрения жалобы

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

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами сельского поселения Нижнесортымский;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.6.2. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, работнике, 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.

5.6.3. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

При удовлетворении жалобы уполномоченный на её рассмотрение орган 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.

5.6.4. 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.

5.6.5. Лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы, 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 порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

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

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

5.6.8. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

5.6.9. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган сообщает заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

5.7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

5.7.1. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в подпункте 5.6.1 пункта 5.6 настоящего регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.7.2. 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 уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.8. Право заявителя на получение информации и документов,

необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

Заявитель вправе получать информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы в органе, предоставляющим муниципальную услугу.

5.9. Порядок обжалования решения по жалобе

Все решения, действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу заявитель вправе оспорить в судебном порядке.

5.10. Способы информирования заявителя о порядке подачи и рассмотрения жалобы

Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги и в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте, Едином и региональном порталах.