

ПРИЛОЖЕНИЕ
к постановлению администрации района
08.11.2019 № 569
ПРИЛОЖЕНИЕ
УТВЕРЖДЕНО
постановлением администрации района
от 30.12.2011 № 620

Административный регламент
предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к
справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек»

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги (далее - Административный регламент) разработан в целях реализации прав граждан на библиотечное обслуживание и повышения качества предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату муниципальных библиотек и базам данных, создания комфортных условий доступа пользователям к информационным ресурсам муниципальных библиотек. Регламент определяет сроки и последовательность административных действий и процедур по предоставлению муниципальной услуги.

1.2. Описание заявителей.

1.2.1. Заявителем муниципальной услуги является юридическое или физическое лицо, или их представители, и обратившиеся с запросом на получение муниципальной услуги, в том числе с запросом, указанным в статье 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (комплексным запросом).

1.2.2. От имени заявителя с заявлением о предоставлении муниципальной услуги может обратиться представитель заявителя, наделенный заявителем в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от имени заявителя при взаимодействии с соответствующими государственными органами, органами местного самоуправления и организациями при предоставлении муниципальной услуги.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется:

непосредственно в помещениях библиотек муниципального бюджетного учреждения культуры «Бондарская межпоселенческая библиотека», оказывающих услугу, на информационных стендах, в раздаточных информационных материалах;

с использованием средств почтовой, телефонной и телеграфной связи, средств массовой информации;

в электронном виде посредством размещения на официальных сайтах муниципальных библиотек.

Справочная информация о муниципальных библиотеках, включающая сведения о местонахождении муниципальных библиотек, фамилию, имя, отчество руководителя, номера телефонов для справок, адреса электронной почты, названия официальных сайтов, режиме работы размещена в приложении № 1 к Административному регламенту.

Сведения о режиме работы муниципальных библиотек размещаются на вывесках при входе в здание библиотек.

На информационных стендах, размещаемых в помещениях муниципальных библиотек, их официальном сайте содержится следующая информация: местонахождение библиотеки, фамилия, имя, отчество руководителя библиотеки, график (режим) работы библиотеки, номера справочных телефонов, факсов, адрес электронной почты, сайта, извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по исполнению муниципальной услуги, Устава библиотек, Правил пользования библиотекой, Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги, основания отказа по предоставлению муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги получателям осуществляется как непосредственно в помещениях муниципальных библиотек, так и в режиме удаленного доступа по сети Интернет посредством официальных сайтов муниципальных библиотек.

Перечень справочно-поискового аппарата муниципальных библиотек, баз данных и условиях доступа к ним получателей муниципальной услуги в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в области охраны авторского права размещается на информационных стендах в помещениях муниципальных библиотек, на официальных сайтах библиотеки. Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги сообщается по номерам телефонов для справок (консультаций) в рабочие дни в соответствии с графиком работы муниципальных библиотек согласно приложению № 1 к Административному регламенту, а также размещается в сети Интернет, на информационных стендах. При ответах на телефонные звонки и устные обращения получателей муниципальной услуги должностное лицо подробно и вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании библиотеки, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

Если должностное лицо, принявшее звонок, не имеет возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся получателю муниципальной услуги должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Электронные обращения граждан принимаются через официальный адрес электронной почты библиотеки согласно приложению № 1 к Административному регламенту. В случае обращения по электронной почте необходимо оставить свои личные данные и контактный телефон для связи. Ответ на электронное обращение дается специалистом библиотеки,

ответственным за предоставление муниципальной услуги, в срок до 3 дней. Заявители, обратившиеся за предоставлением услуги, в обязательном порядке информируются специалистами:

- о порядке предоставления муниципальной услуги;
- об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

1.3.2. Порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги.

Информирование о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами при личном контакте с заявителями, с использованием средств Интернет, почтовой, телефонной связи, посредством электронной почты.

Информация о приостановлении предоставления муниципальной услуги или об отказе в ее предоставлении направляется непосредственно заявителю лично или по телефону, электронной почте, указанным в обращении (при наличии соответствующих данных в обращении).

Информация о сроках предоставления муниципальной услуги сообщается при обращении или по указанному в обращении телефону и/или электронной почте.

В любое время с момента приема обращения заявитель имеет право на получение сведений о прохождении процедур по предоставлению муниципальной услуги при помощи телефона, средств Интернета, электронной почты, или посредством личного посещения библиотек муниципального бюджетного учреждения культуры «Бондарская межпоселенческая библиотека».

Требования при предоставлении информации об оказании муниципальных услуг населению: ответ на обращение должен быть полный, точный и оперативный, в вежливой форме, реклама должна соответствовать установленным нормам и содержать полную информацию о предоставляемой услуге.

Информация о процедуре предоставлении муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

Не подлежат рассмотрению запросы и Интернет-обращения, не содержащие фамилии, почтового и/или электронного адреса заявителя. Также не принимаются к рассмотрению запросы, содержащие не нормативную лексику и оскорбительные высказывания.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

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

2.2. Наименование структурного подразделения, предоставляющего муниципальную услугу.

Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляет муниципальное бюджетное учреждение культуры «Бондарская межпоселенческая библиотека».

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги.

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является свободный и равный доступ получателей муниципальной услуги к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек, либо обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

При информировании по письменным обращениям получателей муниципальной услуги ответ направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации письменного обращения.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с: Конституцией Российской Федерации;

Гражданским кодексом Российской Федерации;

Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ»;

Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

Федеральным законом РФ от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации № 32 от 20.02.2008 «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)»;

Уставом Бондарского района Тамбовской области;

Уставом муниципального бюджетного учреждения культуры «Бондарская межпоселенческая библиотека» (далее – МБУК БМБ).

Иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Тамбовской области.

2.6. Перечень необходимых документов для получения муниципальной услуги:

читательский формуляр - документ, заполняемый специалистом библиотеки, предназначенный для учета пользователей, содержащий

информацию о пользователе, о выданных пользователю и возвращенных им документах;

читательский билет - документ, заполняемый специалистом библиотеки, дающий право пользования читальными залами библиотеки с момента его оформления и до перерегистрации;

контрольный листок (в случае если он предусмотрен внутренним актом библиотеки).

Контрольный листок выдается получателю муниципальной услуги сотрудником отдела учета и контроля библиотеки на основании действующего читательского билета.

2.7. При предоставлении услуги запрещается требовать от заявителя:

2.7.1. документы, не предусмотренные правилами пользования муниципальным бюджетным учреждением культуры «Бондарская межпоселенческая библиотека» (документ, удостоверяющий личность).

2.7.2. 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 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления 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 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

2.8. Перечень оснований для приостановления либо отказа в предоставлении муниципальной услуги в помещении библиотеки.

Основанием для приостановления либо отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

отсутствие читательского билета, отсутствие отметки в читательском билете о перерегистрации;

утеря или порча документов из фонда библиотеки;

нарушение сроков возврата документов;

нарушение Правил пользования библиотекой;

технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с Интернет;

завершение установленной законом процедуры ликвидации учреждения, оказывающего услугу, решение о которой принято учредителем;

Пользователи библиотек обязаны соблюдать правила пользования библиотеками. Пользователи библиотек, нарушившие правила пользования библиотеками и причинившие библиотекам ущерб, компенсируют его в размере, установленном правилами пользования библиотеками, а также несут иную ответственность в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

2.9. Порядок, размер и основание взимания платы с заявителя при предоставлении муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно в соответствии с действующим законодательством.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, а также срок и порядок регистрации запроса заявителя составляет 15 минут.

2.11. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга:

2.11.1. Помещение, предназначенное для работы с заявителями по приему заявлений и выдаче документов, обеспечивается необходимым оборудованием, канцелярскими принадлежностями, офисной мебелью, системой вентиляции воздуха, телефоном, доступом к гардеробу.

В указанных помещениях размещаются информационные стенды, обеспечивающие получение заявителями информации о предоставлении муниципальной услуги.

Информационные стенды, столы (стойки) для письма размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лицам, имеющим ограничения к передвижению, в том числе инвалидам, использующим кресла-коляски.

В случае невозможности размещения информационных стендов используются другие способы размещения информации, обеспечивающие свободный доступ к ней заинтересованных лиц.

2.11.2. Визуальная текстовая и мультимедийная информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на информационном стенде или информационном терминале в помещении для ожидания и приема заявителей, а также на официальном сайте Администрации и на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

2.11.3. На информационных стендах в помещении для ожидания и приема заявителей, на официальном сайте Администрации, на Едином портале государственных и муниципальных услуг размещаются следующие информационные материалы:

- информация о порядке предоставления муниципальной услуги;
- перечень нормативных правовых актов, регламентирующих оказание муниципальной услуги;
- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, а также требования, предъявляемые к этим документам;
- сроки предоставления муниципальной услуги и основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- формы заявлений о предоставлении муниципальной услуги;
- порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги, порядок обжалования решений, действий или бездействия муниципальных служащих.

При изменении информации по предоставлению муниципальной услуги осуществляется ее обновление.

2.11.4. Прием заявителей осуществляется без предварительной записи в порядке очередности.

В целях обеспечения доступности муниципальной услуги для инвалидов осуществляется предварительная запись заинтересованных лиц, позволяющая обеспечить помощь проводников и профессиональных сурдопереводчиков в рамках предоставления муниципальной услуги.

2.11.5. Вход и перемещения по помещениям, в которых проводится прием заявлений и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, а также выдача результатов оказания муниципальной услуги, оборудуются средствами, создающими условия для беспрепятственного доступа инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников).

2.11.6. На территории, прилегающей к зданию, в котором проводится прием заявлений и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, а также выдача результатов оказания муниципальной услуги, определяются места для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов.

Доступ специального автотранспорта получателей муниципальной услуги к парковочным местам и стоянка являются бесплатными.

2.11.7. При обращении инвалида за получением муниципальной услуги (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) обеспечивается:

- возможность посадки инвалидов в транспортное средство и высадки из него перед входом в помещение с помощью технических средств реабилитации и (или) с помощью сотрудника Администрации;

- содействие инвалидам при входе в здание, в котором проводится прием заявлений и документов, необходимых для предоставления муниципальной

услуги, а также выдача результатов оказания муниципальной услуги, и выходе из него;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи внутри помещения;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов с учетом ограничений их жизнедеятельности;

дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

доступ к помещению, в котором предоставляется услуга, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;

возможность самостоятельного передвижения инвалидов, в том числе передвигающихся в кресле-коляске, в целях доступа к месту предоставления муниципальной услуги, в том числе с помощью сотрудника Администрации;

оказание помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги.

2.12. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

Муниципальная услуга доступна заявителям любой национальности, вероисповедания, независимо от состояния здоровья и возраста. О ходе и качестве предоставления муниципальной услуги заявитель может получить информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий.

2.13. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

2.13.1. В соответствии с соглашением о взаимодействии предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре может осуществляться независимо от места регистрации или места прибывания заявителей на территории области.

Условием предоставления муниципальной услуги независимо от места регистрации на территории области является регистрация заявителя в федеральной государственной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме».

Результат предоставления муниципальной услуги независимо от места регистрации в виде электронных документов и (или) электронных образов документов заверяются и направляются уполномоченными должностными лицами муниципальных библиотек в личный кабинет заявителя на Портале государственных и муниципальных услуг Тамбовской области.

В этом случае заявитель для получения результата предоставления муниципальной услуги на бумажном носителе имеет право обратиться непосредственно в муниципальную библиотеку.

2.13.2. Предоставление муниципальными библиотеками муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется на основании соглашения, заключенного Администрацией с многофункциональным центром.

2.13.3. Муниципальная услуга на основании указанного соглашения может предоставляться на основании запроса, указанного в статье 15.1. Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (комплексного запроса).

2.13.4. Заявление в форме электронного документа подписывается заявителем либо представителем заявителя с использованием простой электронной подписи.

При предоставлении заявления представителем заявителя в форме электронного документа к такому заявлению прилагается надлежащим образом оформленная доверенность в форме электронного документа, подписанного лицом, выдавшим (подписавшим) доверенность, с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи (в случае, если представитель заявителя действует на основании доверенности).

2.13.5. Документы, указанные в пункте 2.6. настоящего административного регламента, предоставляемые в муниципальную библиотеку в форме электронных документов, удостоверяются заявителем (представителем заявителя) с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи.

2.13.6. Заявителю в целях получения муниципальной услуги, посредством использования официального сайта муниципальной библиотеки и Единого портала обеспечивается возможность:

- 2.13.6.1. представления документов в электронном виде;
- 2.13.6.2. осуществления копирования форм заявлений;
- 2.13.6.3. получения заявителем сведений о ходе предоставления муниципальной услуги;

2.13.6.4 получения электронного сообщения от муниципальной библиотеки в случае обращения за предоставлением муниципальной услуги в форме электронного документа, подтверждающего прием заявления к рассмотрению.

2.13.7. Для получения муниципальной услуги в электронной форме заявитель направляет заявление, электронные документы, электронные копии и (или) электронные образы бумажных документов (в т.ч. полученные путем сканирования, подлежащие предоставлению заявителем с использованием государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Тамбовской области» (<http://uslugi.tambov.gov.ru>) (далее — Региональный портал), в установленном порядке.

Формирование запроса на получение муниципальной услуги осуществляется посредством заполнения интерактивной формы заявления на Региональном портале без необходимости дополнительной подачи заявления в какой-либо иной форме.

К запросу, подаваемому с использованием Регионального портала, заявитель вправе по собственной инициативе приложить документы, которые находятся в распоряжении государственных органов местного самоуправления и иных органов и подведомственных им организаций, необходимые для получения муниципальной услуги.

2.13.8. Документы, подаваемые вместе с заявлением с использованием Регионального портала, должны соответствовать следующим требованиям:

2.13.8.1. документы предоставляются с сохранением всех признаков подлинности, а именно: графической подписи лица, печати, углового штампа (при наличии), в форматах pdf, doc, docx (для документов с текстовым содержанием) и pdf , ipreg (для документов с графическим содержанием);

2.13.8.2. документы формируются в виде отдельных файлов;

2.13.8.3. документ, состоящий из нескольких листов, должен быть объединен в один файл;

2.13.8.4. количество страниц документа в электронном виде должно соответствовать количеству страниц документа на бумажном носителе;

2.13.8.5. сканирование документов осуществляется непосредственно с оригинала документа в масштабе 1:1 (не допускается сканирование с копий) с разрешением не менее 300 dpi, в черно-белом режиме при отсутствии в документе графических изображений, в режиме полной цветопередачи при наличии в документе цветных, графических изображений, либо цветного текста, в режиме «оттенки серого» при наличии в документе изображений, отличных от цветного изображения.

2.13.9. В случае если документы формируются с применением специализированного программного обеспечения в форме электронного документа (без воспроизведения на бумажном носителе), такой электронный документ заверяется электронной подписью лица (организации, органа власти), выдавшего (подписавшего) документ.

2.13.10. После заполнения заявителем каждого из полей интерактивной формы заявления осуществляется форматно-логическая проверка сформированного запроса на получение муниципальной услуги.

При выявлении некорректно заполненного поля интерактивной формы заявления заявитель уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке её устранения посредством информационного сообщения непосредственно в интерактивной форме заявления.

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

многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг

3.1. Основанием предоставления муниципальной услуги является личное обращение получателя муниципальной услуги в муниципальные библиотеки.

Подготовительные работы по предоставлению доступа к электронному справочно-поисковому аппарату включает в себя следующие процедуры:

создание и обработка информации по мере поступления документов;
размещение данной информации в электронном каталоге по мере обработки информации;

электронная регистрация пользователей, обратившихся к справочно-поисковому аппарату библиотек.

К печатному справочно-поисковому аппарату и базам данных (систематическая картотека статей) в стенах библиотек включает в себя следующие процедуры:

создание и обработка информации по мере поступления документов;
размещение данной информации в каталогах (алфавитном, систематическом) и картотеках (СКС) по мере обработки информации;

регистрация пользователей, обратившихся к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек.

3.1.1. Особенности выполнения административных процедур в многофункциональном центре.

3.1.2. При обращении Заявителя в многофункциональный центр за предоставлением муниципальной услуги специалист выполняет следующие функции:

прием запроса Заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
представление интересов Заявителя при взаимодействии с уполномоченным органом, а также с организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги;

представление интересов уполномоченного органа, иных организаций при взаимодействии с Заявителем;

информирование Заявителей о порядке предоставления услуги в многофункциональном центре, о ходе выполнения принятых запросов о предоставлении муниципальной услуги, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги и иных услуг, предоставление которых организовано в многофункциональном центре (далее по тексту - МФЦ), а также консультирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги в МФЦ;

взаимодействие с государственными органами, органами местного самоуправления, иными организациями по вопросам предоставления муниципальной услуги, а также с организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, в том числе посредством направления межведомственного запроса с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

выдачу Заявителю документов уполномоченного органа по результатам предоставления муниципальной услуги;

составление и выдачу Заявителям документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в многофункциональный центр по результатам предоставления муниципальной услуги уполномоченным органом в соответствии с требованиями, установленными Правительством Российской Федерации;

прием, обработку информации из информационных систем уполномоченного органа, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии и иное не предусмотрено федеральным законом, и выдачу заявителям на основании такой информации документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из указанных информационных систем, в соответствии с требованиями, установленными Правительством Российской Федерации.

3.1.3. Специалист при личном обращении заявителей в МФЦ осуществляет следующие действия:

информирование и консультирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре;

прием запросов (заявлений) заявителей о предоставлении муниципальной услуги;

обработку запросов (заявлений) заявителей о предоставлении муниципальной услуги;

информирование заявителей о результатах предоставления муниципальной услуги;

выдачу заявителям документов уполномоченного органа по результатам предоставления муниципальной услуги.

3.1.4. Информирование и консультирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре.

3.1.4.1. Специалист при обращении к нему заявителя выясняет, за предоставлением какой услуги он обратился в МФЦ, после чего осуществляет его информирование и консультирование о порядке предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре.

3.1.4.2. Максимальный срок выполнения действия - 5 минут.

3.1.5. Прием запросов (заявлений) заявителей о предоставлении муниципальной услуги.

3.1.5.1. При обращении заявителя по вопросу приема запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых к нему необходимых документов специалист выполняет следующие действия:

3.1.5.2. Устанавливает личность Заявителя на основании паспорта гражданина Российской Федерации и иных документов, удостоверяющих личность Заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При предъявлении Заявителем документа, удостоверяющего личность, специалист проверяет срок действия документа и соответствие данных

документа, удостоверяющего личность, данным, указанным в заявлении и необходимых документах.

3.1.5.3. В случае обращения представителя заявителя, проверяет документ, подтверждающий его полномочия, на предмет соблюдения установленного законом порядка его оформления, срок и объем полномочий, переданных доверителем.

3.1.5.4. Проверяет наличие всех необходимых документов для предоставления муниципальной услуги: сличает предоставленные документы с перечнем документов, предоставляемых заявителем самостоятельно в соответствии с административным регламентом предоставления муниципальной услуги.

3.1.5.5. Проверяет территориальную подведомственность подаваемых запроса (заявления) и документов.

3.1.5.6. Проверяет соответствие предоставленных документов на наличие подчисток либо приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных в них исправлений, документы не должны быть исполнены карандашом или с серьезными повреждениями, не позволяющими однозначно истолковать их содержание. Документы должны быть составлены на русском языке, в случае составления документов на иностранном языке, должен быть предоставлен заверенный перевод на русский язык.

3.1.5.7. Проверяет актуальность предоставленной формы запроса (заявления), правильность заполнения запроса (заявления) согласно установленным настоящим административным регламентом требованиям.

3.1.6. Запрос (заявление), который подается через МФЦ подписывается заявителем (его представителем) в присутствии специалиста.

3.1.7. При отсутствии у Заявителя заполненного запроса (заявления) или неправильном его заполнении по просьбе заявителя специалист помогает заявителю собственноручно заполнить запрос (заявление) или заполняет его самостоятельно с использованием автоматизированной информационной системы, с последующим предоставлением заявителю, который провернет все данные, указанные в запросе (заявлении).

3.1.8. Уточняет у Заявителя контактные телефоны, адреса электронной почты.

3.1.9. Проверяет соответствие копий предоставляемых документов (за исключением нотариально заверенных) их оригиналам.

В случае если для предоставления муниципальной услуги требуется копия документа, а Заявитель ее не предоставил, то специалист самостоятельно изготавливает с оригиналов предоставленных Заявителем документов необходимое количество копий.

Если предоставленные вместе с оригиналами копии необходимых документов нотариально не заверены (и их нотариальное заверение не предусмотрено федеральным законом), специалист сравнивает копии документов с их оригиналами, выполняет на таких копиях надпись об их соответствии оригиналам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов и предлагает заявителю заверить надпись своей подписью.

3.1.10. Составляет расписку, содержащую перечень предоставленных Заявителем документов, с указанием даты и времени их предоставления с точностью до минуты.

3.1.11. Выясняет у Заявителя, каким образом он хочет получить результат предоставления муниципальной услуги:

в МФЦ (если данная административная процедура предусмотрена Соглашением о взаимодействии), в уполномоченном органе.

3.1.12. Изготавливает копии с запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги.

3.1.13. По результатам приема документов выдает Заявителю:

1 копию запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги,

1 экземпляр расписки в подтверждение принятия специалистом в МФЦ документов, предоставленных заявителем.

3.1.14. Уведомляет Заявителя о сроке предоставления услуги, с учетом положений действующего законодательства по срокам передачи документов в уполномоченный орган и получения в нем результата предоставления услуги.

3.1.15. В случае желания Заявителя получить результат предоставления услуги в МФЦ информирует Заявителя о порядке его получения, последствиях неявки за получением документов, последствиях обращения за получением документов неуполномоченного лица.

3.1.16. Отказ в приеме документов не допускается.

3.1.17. Максимальный срок выполнения действий, указанных в п.3.1.5., составляет 10 минут.

3.2. Административные процедуры по предоставлению муниципальной услуги в муниципальных библиотеках включают в себя:

регистрацию получателя муниципальной услуги, выдача (перерегистрация) читательского билета, контрольного листка пользователя;

консультирование получателя муниципальной услуги по использованию справочно-поискового аппарата, базам данных, методике самостоятельного поиска документов специалистом библиотеки, выполняющим функции дежурного консультанта;

предоставление получателю муниципальной услуги доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных в помещении муниципальных библиотек.

3.2.1. Максимальный срок выполнения административной процедуры - 15 минут.

3.3. Регистрация получателя муниципальной услуги.

Основанием для регистрации получателя муниципальной услуги является личное обращение получателя муниципальной услуги в библиотеку. Регистрация получателя муниципальной услуги предусматривает:

прием документов, установление личности получателя государственной услуги;

установка наличия (отсутствия) оснований для приостановления либо отказа в предоставлении муниципальной услуги в помещении библиотеки;

выдача (перерегистрация) читательского билета;

выдача контрольного листка пользователя.

3.3.1. Максимальный срок выполнения административной процедуры - 15 минут.

3.4. Консультирование получателя муниципальной услуги.

Специалист муниципальной библиотеки, выполняющий функции дежурного консультанта в вежливой и корректной форме консультирует получателя муниципальной услуги по использованию справочно-поискового аппарата, баз данных, методике самостоятельного поиска документов.

3.5. Процедура предоставления муниципальной услуги следующая: если информация о наличии документа в фонде библиотек найдена, пользователь обращается непосредственно в то структурное подразделение библиотеки (абонемент, читальный зал, отдел, филиал), где находится искомый документ;

если документ не найден, пользователю предоставляется рекомендация по ее поиску в других библиотеках;

в случае невозможности предоставления информации в связи с нечетко или неправильно сформулированным обращением, пользователя информируют об этом, ему предлагают уточнить или дополнить свой запрос.

3.5.1. Максимальный срок выполнения административной процедуры - 1 рабочий день.

3.6. Информация о библиографических ресурсах библиотек, предоставляемая заявителю, содержит следующие данные о запрашиваемом издании:

автор;

заглавие;

ISBN;

место издания;

год издания;

издательство;

объем документа (в страницах или мегабайтах);

местонахождение документа (в виде краткого названия библиотеки – держателя издания и/или шифра хранения конкретной библиотеки).

3.7. При обращении на Интернет-сайт в отдельных случаях от заявителя может требоваться прохождение процедуры электронной регистрации, авторизации и аутентификации.

3.8. При необходимости получения пользователем копий электронных документов, специалист библиотеки предоставляет их пользователю в соответствии с 4 частью Гражданского кодекса Российской Федерации, и Положением о платных услугах библиотеки.

3.9. По окончании работы со справочно-поисковым аппаратом, базой данных специалист библиотеки ставит штамп отдела библиотеки в контрольном листке (если это предусмотрено внутренним актом библиотеки) и возвращает получателю муниципальной услуги читательские документы.

3.10. Муниципальная услуга считается предоставленной, если потребителю муниципальной услуги предоставлена запрашиваемая информация или дан мотивированный ответ о невозможности ее выполнения по причинам, перечисленным в пункте 2.4 раздела 2 Административного регламента.3.3.18.5.

3.11. В случае если результат предоставления услуги подлежит выдаче в МФЦ, контролирует сроки предоставления услуг по переданным в уполномоченный орган комплектам документов. Доставка документов от уполномоченного органа в МФЦ осуществляется в соответствии с заключенными Соглашениями о взаимодействии.

3.11.1 Информирование Заявителей о результатах предоставления муниципальной услуги.

После поступления в МФЦ от уполномоченного органа результата предоставления муниципальной услуги, специалист выполняет следующие действия:

3.11.2. В день получения результата предоставления услуги, информирует Заявителя (его представителя) по телефону о готовности документов, а также согласовывает с ним дату и время получения документов. В случае невозможности связаться с Заявителем (его представителем) по контактному телефону, указанному в запросе (заявлении) о предоставлении муниципальной услуги, в течение 3-х календарных дней после дня получения их в уполномоченном органе, специалист на четвертый календарный день направляет Заявителю по адресу электронной почты, указанному в запросе (заявлении), уведомление о том, что документы доступны для получения в МФЦ.

3.11.3. Подготавливает комплект документов к выдаче.

3.11.4. Выдача Заявителям результата предоставления муниципальной услуги.

При обращении Заявителя (его представителя) в МФЦ за выдачей результата предоставления муниципальной услуги специалист осуществляет следующие действия:

3.11.5. Устанавливает личность Заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий его личность;

3.11.5. Проверяет полномочия представителя Заявителя;

3.11.6. Находит документы, подлежащие выдаче;

3.11.7. Знакомит Заявителя с перечнем выдаваемых документов (оглашает названия выдаваемых документов);

3.11.8. Проставляет соответствующую отметку в расписке или журнале выдачи результатов предоставления услуг и выдает документы Заявителю под роспись.

3.11.9. Специалист отказывает в выдаче документов обратившемуся за получением документов лицу по следующим основаниям:

1. Обратившееся лицо отказалось предъявить документ, удостоверяющий личность;

2. За выдачей документов обратилось ненадлежащее лицо;

3. Если Заявитель, не согласившись с перечнем выдаваемых ему документов, отказался проставить свою подпись в получении документов.

3.11.10. Если обратившемуся за получением документов лицу отказано в выдаче документов по основаниям, указанным в п/п.1.2. п. 3.3.20.6. настоящего раздела, то специалист в течение дня уведомляет Заявителя по телефону или направляет ему по адресу электронной почты уведомление о том, что документы доступны для получения в МФЦ.

3.11.11. Если обратившемуся за получением документов лицу отказано в выдаче документов по основаниям, указанным в пп. 3 п. 3.3.20.6. настоящего раздела, то в расписке или в журнале выдачи результатов предоставления услуг специалист делает соответствующую отметку «Получить документы отказался» и заверяет своей подписью. После чего в течение дня пинии: сопроводительный реестр и передает данные документы в уполномоченный орган, а также направляет Заявителю по адресу электронной почты уведомление о том, что документы направлены в уполномоченный орган и доступны в нем для получения.

3.11.12. Максимальный срок выполнения действий, указанных в п. 3.2.20., составляет 10 минут.

3.11.13. В случае, если результат предоставления муниципальной услуги не получен в МФЦ Заявителем в течение 30 календарных дней со дня их получения специалистом в МФЦ от уполномоченного органа, специалист направляет неостребованные документы в уполномоченный орган с одновременным информированием заявителя по телефону (или направлением по адресу электронной почты уведомления) о том, что документы направлены в соответствующий уполномоченный орган и доступны для получения в нем. Специалист уполномоченной организации, принявший заявление и документы, осуществляет их передачу в Учреждение представления муниципальной услуги.

В порядке делопроизводства документы регистрируются и направляются в Учреждение. Максимальный срок выполнения административной процедуры по организации передачи пакета документов в Учреждение представления муниципальной услуги составляет не более 2 дней.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, за соблюдением последовательности административных действий, установленных настоящим регламентом, и за принятием решений при предоставлении муниципальной услуги осуществляется директором муниципального бюджетного учреждения культуры «Бондарская межпоселенческая библиотека», заведующими библиотеками-филиалами, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы учреждений) и внеплановыми (проводятся по мере поступления жалоб на действия сотрудников в связи с предоставлением муниципальной услуги).

4.3. Директор учреждения (заведующий библиотекой-филиалом) организует работу по предоставлению муниципальной услуги, определяет должностные обязанности специалистов, осуществляет контроль за их

исполнением, принимает меры к совершенствованию форм и методов служебной деятельности, обучению подчиненных, несет персональную ответственность за соблюдение законодательства Российской Федерации.

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

4.5. Персональная ответственность должностных лиц муниципальных учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги

4.6. Закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников

5.1. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги (на любом этапе), действия (бездействие) Администрации, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников в досудебном порядке.

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги (далее - жалоба), в том числе в следующих случаях:

5.2.1. Нарушение срока регистрации заявления (запроса) заявителя о предоставлении муниципальной услуги или комплексного запроса;

5.2.2. Нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

5.2.3. Требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тамбовской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

5.2.4. Отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тамбовской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5.2.5. Отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тамбовской области, муниципальными правовыми актами;

5.2.6. Затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тамбовской области, муниципальными правовыми актами;

5.2.7. Отказ Администрации, должностного лица Администрации, в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений;

5.2.8. Нарушение срока и порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

5.2.9. 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 Тамбовской области, муниципальными правовыми актами;

5.2.10. 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 муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению муниципальных услуг в полном порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в Администрацию.

5.4. В случае обжалования действий (бездействия) муниципальных служащих, ответственных за предоставление муниципальной услуги, жалоба подается на имя руководителя Администрации.

5.5. Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя Администрации, предоставляющей муниципальную услугу, подается в вышестоящий орган (при его наличии).

В случае отсутствия вышестоящего органа у руководителя Администрации жалоба на его решения рассматривается непосредственно им самим.

5.6. Жалоба на решения и действия (бездействие) Администрации, должностного лица Администрации, муниципального служащего, руководителя Администрации может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Администрации, Единого портала либо регионального портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.7. Жалоба подлежит обязательной регистрации в течение одного рабочего дня с момента поступления в Администрацию.

5.7. Жалоба должна содержать:

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

5.7.2. фамилию, имя, отчество (последние - 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;

5.7.3. сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Администрации, должностного лица Администрации, либо муниципального служащего;

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

5.8. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) Администрации, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников является подача заявителем жалобы.

5.9. Заявители имеют право обратиться в Администрацию за получением информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.10. Жалоба, поступившая в Администрацию, либо вышестоящий орган (при его наличии) подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Администрации в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.11. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

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

5.12.1. 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 Тамбовской области, муниципальными правовыми актами;

5.12.2. в удовлетворении жалобы отказывается.

5.13. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.10 настоящего административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.13.1. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в части 8 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных

услуг», дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром либо организацией, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», 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;

5.13.2. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в части 8 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.14. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры, и в орган, уполномоченный составлять протокол об административном правонарушении в соответствии с Законом области от 29.10.2003 № 155-З «Об административных правонарушениях в Тамбовской области».

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Административному регламенту
«Предоставление доступа к
справочно-поисковому
аппарату и базам данных
муниципальных библиотек»

Информация о местонахождении, почтовый адрес, телефон, адрес электронной почты, режим работы муниципального бюджетного учреждения

<i>№ п/п</i>	<i>Наименование Учреждения</i>	<i>Адрес, телефон</i>	<i>Электронные адреса</i>	<i>Режим работы</i>
1.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Бондарская межпоселенческая библиотека»	Тамбовская обл., Бондарский район, с.Бондари, ул. Октябрьская, д.9. тел.: (847534) 24151	Адрес оф. сайта http://www.regionlib.ru/bondari адрес эл. почты bondarskaya_biblioteka@mail.ru	С 8.30 до 18.00

ПРИЛОЖЕНИЕ №2
к Административному регламенту
«Предоставление доступа к
справочно-поисковому аппарату и
базам данных
муниципальных библиотек»

Руководителю учреждения

(наименование учреждения культуры,
Ф.И.О. заявителя

Почтовый адрес:

Адрес электронной почты (при
наличии):

Контактный телефон (при наличии):

Заявление.

Прошу Вас предоставить мне информационное сообщение об

(указывается наименование ярмарки, выставки народного творчества, ремесел на
территории муниципального образования)

Подпись заявителя

_____/_____/

Ф.И.О. заявителя

« ____ » _____ 20__ г.

ПРИЛОЖЕНИЕ №3
к Административному регламенту
«Предоставление доступа к справочно-
поисковому аппарату и базам данных
муниципальных библиотек»

Блок-схема

последовательности действий при предоставлении

**муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому
аппарату и базам данных**

муниципальных библиотек»

