*Об утверждении Административного регламента*

*«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату (базе данных) библиотек на территории Городского округа Верхняя Тура»*

В целях реализации на территории Городского округа Верхняя Тура мероприятий по разработке Административного регламента "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату (базе данных) библиотек на территории Городского округа Верхняя Тура", руководствуясь Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", Областным законом от 21 апреля 1997 года N 25-ОЗ (ред. от 9 октября 2009 года) "О библиотеках и библиотечных фондах в Свердловской области", Уставом Городского округа Верхняя Тура

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить Административный регламент "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату (базе данных) библиотек на территории Городского округа Верхняя Тура"(Приложение № 1).

2. Признать утратившим силу Административный регламент "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату (базе данных) библиотек на территории Городского округа Верхняя Тура", утвержденный постановлением главы Городского округа Верхняя Тура от 04.10.2011 № 234.

3. Настоящее постановление опубликовать в муниципальном вестнике «Администрация Городского округа Верхняя Тура» и разместить на официальном интернет-портале Администрации Городского округа Верхняя Тура.

4. Контроль за выполнением данного постановления возложить на заместителя главы администрации Ирину Михайловну Аверкиеву.

Глава городского округа И.С. Веснин

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 1к постановлению главыГородского округа Верхняя Тураот \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_ |

Административный регламент

предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек на территории

Городского округа Верхняя Тура»

**1. Общие положения**

1.1. Предмет регулирования Регламента.

1.1.1. Административный регламент муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек на территории Городского округа Верхняя Тура» (далее – административный регламент) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур), а также порядок взаимодействия между участниками предоставления муниципальной услуги.

1.2.1. Административный регламент разработан в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

1.2. Круг заявителей:

1.2.1. Заявителями на предоставление муниципальная услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек на территории Городского округа Верхняя Тура» (далее - муниципальная услуга) являются любые физические и юридические лица.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется следующими способами:

 1) непосредственно в помещении МБУК «Центральная городская библиотека им. Ф.Ф.Павленкова» (далее – Библиотека им. Ф.Ф. Павленкова), оказывающей услугу: на информационных стендах и в форме личного консультирования специалистами, ответственными за предоставление муниципальной услуги;

2) в рекламной продукции на бумажных носителях;

 3) при обращении по телефону в Библиотеку им. Ф.Ф. Павленкова - в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

4) на Интернет-сайте Библиотеки им. Ф.Ф. Павленкова: <http://vk.com/club46301401> - Группа ВКонтакте БиблиОSтров Ф.Ф. Павленкова

 5) при обращении по электронной почте в библиотеку - lib-vt@mail.ru в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;

6) при письменном обращении (запросе) в Библиотеку им. Ф.Ф. Павленкова (см. Прил. № 2) - в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки;

7) при личном обращении граждан или уполномоченных представителей организаций в Библиотеку им. Ф.Ф. Павленкова.

1.3.2. Электронные обращения граждан принимаются на сайте Библиотеки им. Ф.Ф. Павленкова: <http://vk.com/club46301401> - Группа ВКонтакте БиблиОSтров Ф.Ф. Павленкова.

Ответ на электронное обращение дается лицом, ответственным за размещение информации на сайте в форме письменного текста в электронном виде в течение 15 дней после получения запроса.

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги. Время ожидания заявителем приема должностным лицом - не более 15 минут с момента обращения.

1.3.3. Почтовый адрес: 624300, Свердловская область, г. Верхняя Тура, ул. Машиностроителей, 11. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная городская библиотека им. Ф.Ф. Павленкова» Городского округа Верхняя Тура.

Телефоны для справок: 8(34344) 4-77-81

Интернет-сайт:

<http://vk.com/club46301401> - Группа ВКонтакте БиблиОSтров Ф.Ф. Павленкова;

Электронная почта: lib-vt@mail.ru

График (режим) работы:

основной – с 15 сентября по 31 мая с режимом работы: с 10.00 до 19.00, в воскресенье: с 10.00 до 18.00.

выходные: суббота;

летний – с 1 июня по 14 сентября - с 10.00 до 18.00

выходные: суббота, воскресенье;

1.3.4. На Интернет-сайтах: Официальный сайт Администрации Городского округа Верхняя Тура: http://www. v-tura.ru., Муниципального бюджетного учреждения культуры «Центральная городская библиотека им. Ф.Ф. Павленкова» Городского округа Верхняя Тура: <http://vk.com/club46301401> - Группа ВКонтакте БиблиОSтров Ф.Ф. Павленкова

1) полное наименование и полные почтовый адрес библиотеки, предоставляющей муниципальную услугу;

2) номера справочных телефонов организаций, принимающих участие в предоставлении муниципальной услуги;

3) блок-схема, наглядно отображающая алгоритм выполнения муниципальной услуги;

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

5) адрес региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области» (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>);

6) адреса корпоративных информационных ресурсов, в т.ч. ведомственной библиотечной информационной системы Свердловской области (<http://www.bis-ural.ru>).

1.3.6. Консультации оказываются ответственными лицами - специалистами Муниципального бюджетного учреждения культуры «Центральная городская библиотека им. Ф.Ф. Павленкова» Городского округа Верхняя Тура по следующим вопросам:

1) о порядке предоставления муниципальной услуги;

2) о месте нахождения и контактных телефонах организаций, осуществляющих оказание муниципальной услуги;

 3) об адресах Интернет-сайтов Администрации Городского округа Верхняя Тура, Муниципального бюджетного учреждения культуры «Центральная городская библиотека им. Ф.Ф. Павленкова» Городского округа Верхняя Тура, федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»; региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области»; Интернет-сайтов и порталов, на которых размещены корпоративные информационные ресурсы, в том числе ведомственная библиотечная информационная система Свердловской области;

4) о процедуре регистрации заявителей на портале государственных услуг;

5) о процедуре оформления интернет-запроса для получения муниципальной услуги;

6) о нормативных правовых актах, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

7) о режиме приема ответственными лицами Библиотеки им. Ф.Ф. Павленкова;

8)о порядке обжалований действий (бездействия) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги.

«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек на территории Городского округа Верхняя Тура».

2.2. Наименование органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу.

Организацию предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек» осуществляет Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная городская библиотека им. Ф.Ф. Павленкова» Городского округа Верхняя Тура.

 Участие в работе по предоставлению муниципальной услуги принимают: Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная городская библиотека им. Ф.Ф. Павленкова» Городского округа Верхняя Тура.

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги:

2.3.1. Результатом оказания муниципальной услуги является:

1) доступ к справочно-поисковому аппарату библиотеки;

2) доступ к Сводному каталогу библиотек Свердловской области;

3) предоставление библиографической информации о документах, соответствующих запросу, найденной в электронных каталогах библиотек Свердловской области;

4) обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.3.2. Библиографическая информация представляется заявителю в виде электронного документа в краткой или полной форме.

Краткая форма

Автор

Заглавие

Год издания

Место издания

ISBN

Издательство

Объем документа (в страницах или мегабайтах)

Местонахождение документа (в виде краткого названия библиотеки – держателя издания).

Полная форма

Библиографическая запись экземпляра документа.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Время предоставления муниципальной услуги с момента формирования запроса заявителем составляет не более пяти минут.

2.5. Перечень нормативных актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставление муниципальной услуги:

1) Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993);

2) Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая)» от 30.11.1994 № 51-ФЗ («Российская газета», 1994, 8 декабря, 238-239);

 3) Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (в ред. Федеральных законов от 22.08.2004 № 122-ФЗ, от 26.06.2007 № 118-ФЗ, от 23.07.2008 № 160-ФЗ, от 27.10.2008 № 183-ФЗ, от 03.06.2009№ 119-ФЗ, от 27.12.2009 № 370-ФЗ) («Российская газета», 1995, 17 января, № 11-12; 2004, 31 августа, № 188; 2007, 4 июля, № 141; 2008, 25 июля, № 158; 29 октября, № 225; 2009, 10 июня, № 104; 29 декабря, № 252);

 4) Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с последующими изменениями);

5) Федеральный закон Российской Федерации от 0 9февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (в ред. Федерального закона от 11.07.2011 № 200-ФЗ) («Российская газета», 2009, 13 февраля, № 25; 2011, 15 июля, № 153);

6) Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» (с последующими изменениями) («Российская газета», 2006, 29 июля, № 165; 2010, 2 августа, № 169; 2011, 8 апреля, № 75);

7) Федеральный закон Российской Федерации от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с последующими изменениями) («Российская газета», 2006, 5 мая, № 95; 2010, 2 июля, № 144; 2 августа, № 169);

8) Федеральный закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с последующими изменениями);

9) Федеральный закон Российской Федерации от 09 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с последующими изменениями);

10) Федеральный закон Российской Федерации от 27 апреля 1993 года № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» (с последующими изменениями);

11) Федеральный закон Российской Федерации от 26 декабря 2008 года № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» (с последующими изменениями);

12) распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде» (с последующими изменениями);

13) распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме» («Российская газета», 2011, 29 апреля, № 93);

14) Закон Свердловской области от 21.04.1997 № 25-ОЗ «О библиотеках и библиотечных фондах в Свердловской области» (с последующими изменениями);

15) распоряжение Правительства Свердловской области от 16.04.2012 № 637-РП «Об организации перевода в электронный вид государственных и муниципальных услуг во исполнение распоряжений Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р, от 28.12.2011 № 2415-р»;

16) Устав Муниципального казённого учреждения культуры «Центральная городская библиотека им. Ф.Ф. Павленкова» Городского округа Верхняя Тура;

17) Устав Городского округа Верхняя Тура;

18) Правила пользования библиотекой Муниципального казённого учреждения культуры «Центральная городская библиотека им. Ф.Ф. Павленкова» Городского округа Верхняя Тура.

2.6. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих предоставлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их предоставления.

 2.6.1. Для получения муниципальной услуги в электронном виде в сети Интернет от заявителей не требуется предоставление документов (бланков, форм обращений и иных).

2.6.2. При обращении через сеть Интернет заявитель заполняет соответствующие поля поискового запроса.

2.6.3. Предоставление муниципальной услуги в помещении муниципальной библиотеки осуществляется при обращении в библиотеку.

Запись в муниципальную библиотеку осуществляется по предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт или документ его заменяющий), несовершеннолетних в возрасте до 14 лет – при личном предъявлении законными представителями документа, удостоверяющего их личность (паспорт или документ его заменяющий).

Запись несовершеннолетних может производиться при заполнении поручительства родителями или лицами, их заменяющими.

2.7. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления услуги, которые находятся в распоряжении органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и которые заявитель вправе предоставить, а также способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их предоставления.

2.7.1. Для получения муниципальной услуги от заявителей не требуется предоставление документов (бланков, форм обращений и иных).

2.8. Указание на запрет требовать у заявителя предоставление документов.

2.8.1. Должностные лица не вправе требовать от заявителя предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

2.9. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для представления муниципальной услуги.

2.9.1. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не имеется в связи с отсутствием требования к предоставлению таких документов.

2.10. Перечень оснований для отказа в представлении муниципальной услуги:

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

 2) отсутствие запрашиваемой информации в базе данных библиотеки или Сводном каталоге библиотек Свердловской области;

 3) несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;

4) запрашиваемый заявителем вид информирования не предусмотрен настоящей услугой;

5) текст электронного обращения не поддается прочтению.

2.11. Порядок, размер и основания взимания пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги.

2.11.1. Муниципальная услуга предоставляется заявителю бесплатно.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг.

2.12.1. Время ожидания результата предоставления муниципальной услуги в электронном виде с момента формирования запроса заявителем составляет не более одной минуты.

2.12.2. При личном обращении в муниципальные библиотеки срок ожидания в очереди для оформления читательского билета составляет не более 30 минут. Срок ожидания в очереди на доступ к автоматизированному рабочему месту пользователя составляет не более 15 минут.

2.13. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронном виде.

Для получения муниципальной услуги в электронном виде заявитель формирует поисковый запрос:

1) на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru));

2) на Портале государственных услуг (функций) Свердловской области (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>);

3) на портале ведомственной библиотечной информационной системы Свердловской области (<http://www.bis-ural.ru>);

4) на Интернет-сайтах государственных и муниципальных библиотек;

5) в базе данных, доступной в локальной сети Библиотеки им. Ф.Ф. Павленкова.

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальной услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления услуги.

1) В помещениях для работы с заинтересованными лицами должны быть размещены информационные стенды, содержащие необходимую информацию по условиям предоставления муниципальной услуги, графику работы специалистов, образцы заполнения формы поискового запроса и ряд дополнительной справочной информации, касающейся предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

2) Для ожидания приема получателям муниципальной услуги в библиотеке должны быть отведены места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов.

3) Помещения для получения услуги в электронном виде оборудованы автоматизированными рабочими местами.

4) Сотрудники, осуществляющие прием и информирование, должны быть обеспечены личными идентификационными карточками и (или) настольными (настенными) табличками с указанием фамилии, имени, отчества и наименования должности.

2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.15.1. Муниципальная услуга является доступной для любых российских и иностранных граждан, а также лиц без гражданства, лиц, проживающих за рубежом.

2.15.2. Основанием для получения муниципальной услуги является обращение заявителя:

1) на Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru));

2) на Портал государственных услуг (функций) Свердловской области (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>);

3) на Интернет-сайты государственных и муниципальных библиотек;

4) на портал ведомственной библиотечной информационной системы Свердловской области (<http://www.bis-ural.ru>);

5) в Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная городская библиотека им. Ф.Ф. Павленкова» Городского округа Верхняя Тура: <http://vk.com/club46301401> - Группа ВКонтакте БиблиОSтров Ф.Ф. Павленкова;

6) На Официальный сайт Администрации Городского округа Верхняя Тура: http://www. v-tura.ru.

2.15.3. Заявитель может получить услугу в электронном виде в сети Интернет без взаимодействия с должностными лицами.

2.15.4. Показателями, характеризующими доступность и качество муниципальной услуги, являются:

* доля библиотечного фонда библиотеки, отраженная в справочно-поисковом аппарате, 30 %.
* скорость выполнения поиска по запросу, 1-5 мин.
* динамика роста числа обращений к справочно-поисковому аппарату библиотеки в локальной сети и в режиме удаленного доступа, 2 %.

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

 3.1. Основанием для начала административного действия, является обращение заявителя.

 3.2. Предоставление юридическим и физическим лицам муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

3.2.1. При личном обращении заявителя:

1) Прием и регистрация заявителей на основании документа, удостоверяющего личность, для лиц до 14 лет на основании паспорта (поручительства) их родителей (опекунов или иных законных представителей).

2) Ознакомление с Правилами пользования библиотекой и другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность.

3) Консультационная помощь в определении вида, территории поиска и других поисковых категорий.

4) Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных на автоматизированном рабочем месте пользователя, Сводному каталогу библиотек Свердловской области.

3.2.2. При обращении заявителя через сеть Интернет:

1) Обращение через сеть Интернет к Единому порталу государственных и муниципальных услуг (функций) (<http://www.gosuslugi.ru/>), Порталу государственных услуг (функций) Свердловской области (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>), на портал ведомственной библиотечной информационной системы Свердловской области (<http://www.bis-ural.ru>); на сайты государственных и муниципальных библиотек.

2) Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек.

3.3. Для получения муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек» заявитель формирует поисковый запрос по имеющимся поисковым полям на соответствующую услугу.

Для получения муниципальной услуги заявитель создает поисковый образ запроса: определяет область поиска (поля в формате RUSMARC или некоторые из них: ISBN/ISSN, ключевые слова, автора, издающую организацию), формат представления данных и поисковый термин.

В результате ответа системы заявитель может получить два варианта ответа: «найдено 0 документов» или информацию о количестве найденных документов уровне доступа к ним: «открытый доступ в сети Интернет» (в виде ссылки на полный текст документа) или о месте хранения документа в библиотеке (без ссылки на полный текст документа).

В случае ответа «найдено 0 документов» заявитель может повторить поиск, изменив поисковый запрос.

В случае ответа системы о наличии библиографической записи (записей) заявитель может ознакомиться со списком найденных библиографических описаний документов и просмотреть библиографическую информацию на каждый документ.

 3.4. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек при личном обращении осуществляется в часы работы муниципальных библиотек.

 3.5. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек при обращении через сеть Интернет осуществляется в круглосуточном режиме.

 3.6. Муниципальная услуга считается качественно оказанной, если потребителю муниципальной услуги в установленные сроки предоставлена запрашиваемая им информация или дан мотивированный ответ о невозможности её выполнения по причинам, перечисленным в пункте 2.10. раздела 2 настоящего административного регламента.

 3.7. Блок-схема предоставления муниципальной услуги представлена в Приложении № 2 к настоящему административному регламенту.

**4. Формы контроля за исполнением административного 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 принятием ими решений.

4.1.1 Внутренний контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется руководителем муниципальной библиотеки, предоставляющей муниципальную услугу.

4.1.2. Внешний контроль за выполнением административного регламента осуществляется должностными лицами Библиотеки им. Ф.Ф. Павленкова, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

4.1.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.

4.2.1. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем Библиотеки им. Ф.Ф. Павленкова.

4.2.2. Плановые проверки осуществляются на основании приказа по Библиотеке им. Ф.Ф. Павленкова.

4.2.3. Внеплановые проверки проводятся по мере поступления жалоб на действие (бездействие) должностных лиц в ходе предоставления услуги, а также по истечении срока устранения ранее выявленных нарушений положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

4.2.4. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, состав которой утверждается руководителем Библиотеки им. Ф.Ф. Павленкова*.*

 4.2.5. Результаты деятельности комиссии оформляются протоколом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

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

4.3.1. Персональная ответственность руководителей муниципальных библиотек за организацию работы учреждения по предоставлению муниципальной услуги и соблюдение требований настоящего административного регламента закрепляется в муниципальном задании учреждению, установленном Библиотеке им. Ф.Ф. Павленкова.

4.3.2. Персональная ответственность специалистов Библиотеки им. Ф.Ф. Павленкова, закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

 4.4.1. Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется в соответствии с требованиями, определенными в нормативных актах, перечень которых представлен в пункте 2.5. раздела 2 настоящего административного регламента.

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

5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) учреждения либо органа местного самоуправления, участвующего в предоставлении муниципальной услуги, и (или) его должностных лиц, муниципальных служащих органов местного самоуправления Городского округа Верхняя Тура при предоставлении муниципальной услуги.

5.1.1. Заявители имеют право на обжалование в досудебном порядке действий (бездействий) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.1.2. Заявитель, подавший жалобу, несет ответственность в соответствии с законодательством за достоверность сведений, содержавшихся в представленной жалобе.

5.2. Предмет жалобы.

5.2.1. Предметом жалобы являются решения и действия (бездействия)  должностных лиц, оказывающих муниципальную услугу.

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

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

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, городского округа для предоставления муниципальной услуги;

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 Свердловской области, городского округа;

6) за требование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, городского округа для предоставления муниципальной услуги;

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.

5.3. Органы местного управления и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба.

5.3.1. Жалобы на действия (бездействие) и решения должностных лиц учреждения либо органа местного самоуправления, оказывающих муниципальную услугу, могут быть направлены руководителю учреждения, органа местного самоуправления, главе городского округа.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы.

5.4.1. Жалоба подается руководителю учреждения, в орган местного самоуправления заявителем либо его уполномоченным представителем в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя либо его уполномоченного представителя, или в электронном виде.

5.4.2. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Библиотеки им. Ф.Ф. Павленкова: <http://vk.com/club46301401> - Группа ВКонтакте БиблиОSтров Ф.Ф. Павленкова; Официальный сайт администрации Городского округа Верхняя Тура: http://www. v-tura.ru., единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

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

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

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

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

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

5.4.4. Жалобу в письменной форме можно направить*:*

1) 624320, Свердловская область, г. Верхняя Тура, ул. Машиностроителей, 11.

2) по электронной почте на электронный адрес органа местного самоуправления: admintura@yandex.ru или с использованием информационно-коммуникационной сети «Интернет», официального сайта Городского округа Верхняя Тура (www.v-tura.ru), единого портала государственных и муниципальных услуг ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)), регионального портала государственных и муниципальных услуг ([www.66,gosuslugi.ru](http://www.66,gosuslugi.ru)). В этом случае документы, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется;

3)  передать лично в Администрацию Городского округа Верхняя Тура:

Местонахождение: 624320, Российская Федерация, Свердловская область, г. Верхняя Тура, ул. Иканина,д.77.

График работы:

В рабочие дни (с понедельника по пятницу) с 08.00 до 12.30 и с 13.30 до 17.00.

При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность.

5.4.5. Жалоба, поступившая в письменной форме в орган местного самоуправления, подлежит обязательной регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) органа местного самоуправления и должностных лиц, муниципальных служащих органа местного самоуправления, предоставляющих муниципальную услугу (далее - Журнал), не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления с присвоением ей регистрационного номера.

5.4.6. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа местного самоуправления, должностного лица органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, 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 местного самоуправления, должностного лица органа местного самоуправления либо муниципального служащего;

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

5.4.7. Записаться на личный прием к главе городского округа можно по телефону 8 (34344) 2-82-90 (доб.100)

Информация о личном приеме руководителями и должностными лицами органа местного самоуправления размещена на официальном Интернет-сайте органа местного самоуправления www.v-tura.ru

5.5. Сроки рассмотрения жалобы.

5.5.1. Жалоба, поступившая в орган местного самоуправления, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

5.5.2. В случае обжалования отказа органа местного самоуправления, должностного лица органа местного самоуправления, а в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы в  случае, если возможность предусмотрена законодательством Российской Федерации.

5.6.1. Орган местного самоуправления 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 (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

5.6.2. Орган местного самоуправления отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

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

5.6.3. В указанных случаях заявитель должен быть письменно проинформирован об отказе в предоставлении ответа по существу жалобы.

5.7. Результат рассмотрения жалобы.

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

1) удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения;

2) отказ в удовлетворении жалобы.

Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа.

5.7.2. При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.8. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

5.8.1. Ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

5.8.2. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование органа местного самоуправления, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

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

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

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

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.8.3. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа местного самоуправления. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа.

5.8.4. Если в результате рассмотрения жалобы доводы заявителя признаются обоснованными, то принимаются решения о применении мер ответственности к должностным лицам, допустившим нарушение в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего административного регламента.

5.9. Порядок обжалования решения по жалобе.

5.9.1. Жалобы на решения, принятые главой городского округа, направляют в районный (городской) суд общей юрисдикции в соответствии с действующим законодательством.

5.9.2. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления городской услуги, действия (бездействие) должностных лиц органа местного самоуправления в судебном порядке (в районный суд общей юрисдикции согласно статье 24 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации от 14.11.2002 № 138-ФЗ) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, № 46, ст.4532).

Согласно пункту 1 статьи 256 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации гражданин вправе обратиться в суд с заявлением об оспаривании решений, действий (бездействия) органов местного самоуправления в течение трех месяцев со дня, когда ему стало известно о нарушении его прав и свобод.

Порядок подачи, рассмотрения и разрешения жалоб, направляемых в суды, определяются законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве и судопроизводстве в арбитражных судах.

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

5.10.1. Заявитель имеет право на основании письменного запроса получать информацию и копии документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

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

5.11.1. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы обеспечивается посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на их официальных сайтах органа местного самоуправления.

5.11.2. Орган местного самоуправления обеспечивает консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих органа местного самоуправления, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 1к Административному регламенту"Предоставление доступак справочно-поисковому аппарату библиотек на территории Городского округа Верхняя Тура»утвержденное постановлением главыГородского округа Верхняя Тураот \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№ \_\_\_\_\_\_\_\_ |

ЖУРНАЛ

РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ (ЗАПРОСОВ)

ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НА ТЕРРИТОРИИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ВЕРХНЯЯ ТУРА

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Номерп/п  | Число поступлениязапроса  | Ф.И.О. заявителя,домашний адрес  | Ф.И.О. принявшегозапрос, должность | Тема запроса |
|  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 2к Административному регламенту"Предоставление доступак справочно-поисковому аппарату библиотек на территории Городского округа Верхняя Тура»утвержденное постановлением главыГородского округа Верхняя Тураот \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№ \_\_\_\_\_\_\_\_ |

ФОРМА

ОБРАЩЕНИЯ (ЗАПРОСА) ПОЛУЧАТЕЛЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

 Директору

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

 указывается наименование учреждения культуры

 от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 указывается фамилия, имя, отчество

 проживающего (ей) по адресу:

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

 указывается полный почтовый адрес

ЗАПРОС

Прошу Вас предоставить информацию о

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

указывается тема информации

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

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

 подпись расшифровка подписи

 "\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 3к Административному регламенту"Предоставление доступак справочно-поисковому аппарату библиотек на территории Городского округа Верхняя Тура»утвержденное постановлением главыГородского округа Верхняя Тураот \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_\_ |

ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ДЕЙСТВИЙ

 (АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР) АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

 "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА К СПРАВОЧНО-ПОИСКОВОМУ АППАРАТУ

 БИБЛИОТЕК» ГОРОДСКОГО ОКРУГА ВНЕРХНЯЯ ТУРА

Прием и регистрация пользователей - основанием

для начала административного действия является

личное обращение заявителя в библиотеку, либо удаленное подключение пользователя к электронной почте библиотеки с обращением (запросом)

Предоставление точки доступа к электронным документам в стенах библиотеки или доступа к ним в случае отдаленного подключения пользователя - основанием для начала административного действия является личное обращение заявителя в библиотеку, либо удаленное подключение пользователя к электронной почте библиотеки с обращением (запросом)

Результатом административного действия является получение доступа к справочно-поисковому аппарату или обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги