

ПРИЛОЖЕНИЕ
УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации района
от 07.11.2019 № 1013

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату
библиотек, базам данных»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент (далее – регламент) предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее – муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества информационного обеспечения юридических и физических лиц, регламентации сроков, последовательности действий (административных процедур) при осуществлении предоставления муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей.

Заявителями для получения муниципальной услуги являются физические и юридические лица или их уполномоченные представители, обратившиеся в муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная библиотека Моршанского района» или в многофункциональный центр предоставления государственных или муниципальных услуг с запросом о предоставлении муниципальной услуги, в том числе с комплексным запросом, выраженном в устной, письменной или электронной форме.

1.3. Применяемые термины и определения

1.3.1. Муниципальная услуга – исполнение запроса заявителя по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

1.3.2. Административный регламент предоставления муниципальной услуги – правовой акт, устанавливающий в целях предоставления муниципальной услуги сроки, последовательность действий при исполнении запроса заявителя.

1.3.3. Специалист – лицо, ответственное за предоставление услуги.

1.3.4. Уполномоченный орган – отдел культуры массового спорта и архивной работы администрации Моршанского района, в компетенции которого находится рассмотрение вопросов, связанных с предоставлением муниципальной услуги.

1.3.5. Уполномоченная организация – юридическое лицо, наделенное правом обеспечения предоставления муниципальной услуги (муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная

библиотека Моршанского района» - (далее - МБУК МЦБМР)), Моршанское муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению» (далее - МФЦ).

1.3.6. Руководитель уполномоченного органа - руководитель органа администрации Моршанского района, в компетенции которого находится рассмотрение вопросов, связанных с предоставлением муниципальной услуги (начальник отдела культуры, массового спорта и архивной работы администрации Моршанского района).

1.3.7. Руководитель уполномоченной организации - руководитель МБУК МЦБМР, МФЦ в компетенции которого находится рассмотрение вопросов, связанных с обеспечением предоставления муниципальной услуги.

1.3.8. Заявитель – юридическое или физическое лицо, обратившееся за предоставлением муниципальной услуги.

1.4. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.4.1 Информирование о муниципальной услуге осуществляется:

- путем размещения информационных стендов в помещениях уполномоченного органа и уполномоченной организации
- устного консультирования по телефону;
- на официальном интернет-портале администрации Моршанского района по адресу: <https://www.rmorshansk.ru/>;
- по средствам электронной почты.

1.4.2 Информация о предоставлении муниципальной услуги должна содержать:

- сведения о порядке получения муниципальной услуги;
- адреса мест приема заявок для предоставления муниципальной услуги и график работы;
- форму запроса о предоставлении информации;
- сведения о результате оказания муниципальной услуги и порядке передачи результата заявителю;
- сведения о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги.

1.4.3. Сведения о местонахождении, контактных телефонах, графике (режиме) работы, адресах электронной почты уполномоченного органа и уполномоченных организаций указаны в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

1.5. Получателями муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» являются: граждане Российской Федерации; иностранные граждане; лица без гражданства; юридические лица.

1.6 Консультирование получателей муниципальной услуги организуется путем:

- индивидуального консультирования;
- публичного консультирования.

Для получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги заявитель может обратиться с заявлением в МФЦ.

1.6.1. При предоставлении муниципальной услуги предоставляются консультации по вопросам:

- о местонахождении, контактных телефонах, адресе электронной почты (Интернет-сайтов) и режиме работы уполномоченной организации;
- о порядке оказания муниципальной услуги;
- об обжаловании действий (бездействия) специалистов уполномоченного органа или уполномоченной организации.

1.6.2. Консультирование проводится в письменной или устной форме.

1.6.3. Индивидуальное устное консультирование осуществляется при обращении получателя муниципальной услуги за консультацией лично либо по телефону.

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не может превышать: по телефону - 7 минут, при личном обращении - 15 минут, посредством электронной почты – 3 рабочих дней.

1.6.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения получателей муниципальной услуги специалист информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании организации, в которую позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве специалиста, принявшего телефонный звонок.

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

1.6.5. Письменные разъяснения предоставляются при наличии письменного обращения получателя муниципальной услуги.

Письменный ответ подписывает руководитель уполномоченного органа или уполномоченной организации, в нем указываются фамилия, инициалы и телефон исполнителя.

Ответ направляется письмом, электронной почтой, в зависимости от способа обращения получателя муниципальной услуги за консультацией или способа доставки, указанного в письменном обращении получателя муниципальной услуги.

1.6.6. При индивидуальном письменном консультировании ответ направляется получателю муниципальной услуги в течение 30 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения.

1.6.7. Публичное устное консультирование осуществляется с привлечением средств массовой информации (далее - СМИ) - радио, телевидения, а также путем проведения встреч с населением.

1.6.8. Публичное письменное консультирование осуществляется путем публикации (размещения) информационных материалов в печатных СМИ и на Интернет-сайте МБУК МЦБМР.

Публичное консультирование осуществляется также путем распространения информационных листовок и оформления информационных стендов, в том числе в настольном варианте.

1.6.9. Консультации предоставляются на безвозмездной основе.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги:

«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу. Муниципальная услуга предоставляется уполномоченным органом, уполномоченными организациями. В предоставлении муниципальной услуги участвует МФЦ (в части приема заявлений и выдачи результата).

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

- получение заявителем информации (библиографических ресурсов библиотек), содержащейся в справочно-поисковом аппарате библиотек, базах данных,

- приостановление предоставления муниципальной услуги в случаях предусмотренных пунктом 2.8 данного регламента.

2.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в форме предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек и базам данных через интернет-сайт муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая центральная библиотека Моршанского района» (адрес [www.http: // regionlib.ru/rmorshansk](http://regionlib.ru/rmorshansk))

2.5. Срок предоставления муниципальной услуги

Срок предоставления муниципальной услуги осуществляется в момент обращения пользователя на Интернет-сайт.

Общий срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 дней.

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

Правовыми основаниями для предоставления муниципальной услуги являются:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

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

- Постановление Правительства Российской Федерации от 15.06.2009 № 478 «О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет»;

- Закон Тамбовской области от 21.06.1996 № 67-З «О библиотечном деле в Тамбовской области»;

- Устав муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая центральная библиотека Моршанского района»;

- иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Тамбовской области и органов местного самоуправления.

2.7 Исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги, требуемых от заявителя:

документ, удостоверяющий личность - для сверки личности;

документ, подтверждающий полномочия заявителя - для сверки личности;

заявление получателя муниципальной услуги.

2.7.1 В случае письменного обращения заявителем предоставляется заявление о предоставлении муниципальной услуги (Приложение № 3 к настоящему административному регламенту), которое заполняется заявителем разборчиво, подписывается лично, оформляется в одном экземпляре.

Запрос (заявление) должен содержать следующие реквизиты:

для юридических лиц:

- наименование Библиотеки или его должностного лица - адресата запроса;

- название организации, ее юридический и почтовый адрес, телефон и электронный адрес при их наличии;

- наименование должности, фамилию, имя, отчество должностного лица, осуществляющего запрос от имени организации;

- дату и личную подпись.

для физических лиц:

- наименование Библиотеки или его должностного лица - адресата запроса;

- фамилию, имя, отчество заявителя;

- почтовый адрес места жительства;

- телефон и электронный адрес при их наличии;

- дату и личную подпись.

2.7.2 При первичном обращении за услугой в помещениях Библиотеки или вне стационарных формах обслуживания, в соответствии с правилами пользования библиотеками и внутренними нормативными актами, пользователи муниципальной услуги представляют документы,

удостоверяющие личность, для оформления читательского формуляра. К документам, удостоверяющим личность заявителя относятся:

- паспорт;
- заграничный паспорт (для постоянно проживающих за границей граждан, которые временно находятся на территории Российской Федерации);

Несовершеннолетние в возрасте до 14 лет становятся пользователями на основании документов, удостоверяющих личность их законных представителей.

При повторном обращении пользователями муниципальной услуги в помещениях Библиотек документы не предоставляются.

В Библиотеке иногородние граждане, а также лица без гражданства обслуживаются в соответствии с Уставом Библиотеки и Правилами пользования Библиотеки.

При наличии у пользователя подключения к сети Интернет, для получения услуги предоставление документов не требуется.

2.7.3 Сбор и представление документов, необходимых для получения муниципальной услуги, возлагается на заявителя.

2.7.4. Исчерпывающий перечень документов предоставляемых в рамках межведомственного взаимодействия.

Отсутствует.

2.7.5. Запрещается 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, а так же документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Тамбовской области и Моршанского района находятся в распоряжении структурных подразделений администрации района, муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальную услугу, органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, иных органов государственной власти, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, за исключением документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.8 Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Тамбовской области.

2.8.1 Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги:

- нарушены Правила пользования Библиотекой. Пользователи, нарушившие Правила пользования библиотекой несут материальную, административную и иную ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Основанием для приостановления в предоставлении муниципальной услуги через Интернет являются:

- технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с Интернет.

О принятом решении заявитель уведомляется письменно, с указанием причин, послужившими для приостановления заявления.

2.8.2 Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

а) содержание заявления не позволяет установить запрашиваемую информацию;

б) запрашиваемая заявителем информация относится к информации ограниченного доступа в соответствии со статьей 5 Федерального закона от 9 февраля 2009 года N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";

в) отсутствует запрашиваемая информация.

г) при форс-мажорных обстоятельства, указанных в гражданском законодательстве Российской Федерации.

Отказ в предоставлении услуги по другим основаниям не допускается.

2.9. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг.

Для предоставления муниципальной услуги не требуется предоставления других услуг, в том числе сведений о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги.

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

2.10.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.10.2. В случае внесения в выданный по результатам предоставления муниципальной услуги документ изменений, направленных на исправление ошибок, допущенных по вине органа и (или) должностного лица, многофункционального центра и (или) работника многофункционального центра, плата с заявителя не взимается.

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

Время ожидания заявителя в очереди при подаче запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должно превышать 30 минут.

Запросы (заявления), поступившие по почте, принятые при личном обращении заявителей, регистрируются должностным лицом Библиотеки в течение 3 рабочих дней с момента поступления.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.12.1 Требования к оформлению входа в здание.

Вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию об уполномоченном органе:

- наименование;
- место нахождения;
- режим работы.

Глухонемым, инвалидам по зрению и другим лицам с ограниченными физическими возможностями при необходимости оказывается помощь по передвижению в помещениях и сопровождение.

Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

2.12.2 Требования к местам предоставления муниципальной услуги (присутственным местам).

Прием получателей муниципальной услуги осуществлять в специально выделенных для этих целей помещениях и залах обслуживания.

Присутственные места включают места для ожидания, информирования и приема получателей муниципальной услуги.

У входа в каждое из помещений размещается табличка с наименованием помещения (зал ожидания, приема документов и т. д.).

Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать государственным санитарно-эпидемиологическим нормативам.

Места для информирования и приёма заявок, ожидания заявителей должны соответствовать комфортным условиям. Места для оформления документов оборудуются стульями или скамьями (банкетками), столами (стойками) и обеспечиваются образцами заявлений и канцелярскими принадлежностями.

2.12.3 Требования к местам для информирования.

Места информирования, предназначенные для ознакомления получателей муниципальной услуги с информационными материалами,

оборудуются:

информационными стендами;
стульями и столами (стойками) для письма.

Информационные стенды, столы (стойки) для письма размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лицам, имеющим ограничения в передвижении, в том числе инвалидам-колясочникам. В случае невозможности (по техническим или иным причинам), обеспечить свободный доступ лицам с ограниченными возможностями для ознакомления с информационными материалами, здания оборудуются кнопками вызова.

2.12.4 Требования к местам для ожидания.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для получателей услуг, должны быть оборудованы сидячими местами для посетителей, должны быть обеспечены ручками и бумагой.

Для создания комфортных условий ожидания на специальных столах могут размещаться газеты, журналы, печатная продукция (брошюры, буклеты) по вопросам предоставления услуги.

2.12.5 Требования к местам приема получателей муниципальной услуги.

Количество одновременно работающих окон (кабинетов) должно обеспечивать выполнение требований к максимально допустимому времени ожидания в очереди.

Кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

- номера и названия кабинета;
- фамилии, имени, отчества и должности должностного лица, осуществляющего прием;
- времени перерыва на обед, технического перерыва.

Должностное лицо, осуществляющее прием, обеспечивается личными идентификационными карточками и (или) настольными табличками.

Место для приема посетителя должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и размещения документов.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе одним специалистом одновременно ведется прием только одного посетителя. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей не допускается.

2.12.6. 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.

Прием прочих заявителей осуществляется без предварительной записи в порядке очередности.

2.13. Для получения муниципальной услуги заявитель должен обратиться к Интернет-сайту уполномоченной организации.

2.14. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.14.1. Количественным показателем доступности муниципальной услуги является своевременное обновление соответствующих разделов Интернет-сайтов, пополнение библиографической информации о единицах хранения муниципального библиотечного фонда.

2.14.2. Качественными показателями доступности муниципальной услуги являются:

- правдивость (достоверность) информации о предоставляемой услуге;
- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов.

2.14.3. Количественным показателем качества муниципальной услуги является количество обоснованных жалоб.

2.14.4. Показателями качества муниципальной услуги являются:

- культура обслуживания (вежливость, эстетичность);
- качество результатов труда специалистов (профессиональное мастерство).

2.15. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

Предоставление муниципальной услуги в электронной форме обеспечивает возможность:

- консультирование заявителя.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

3.1. Последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» через Интернет-сайт МБУК МЦБМР представлена блок-схемой в приложении № 2 к настоящему Административному регламенту.

3.2. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием запроса о предоставлении муниципальной услуги;
- регистрация запроса и его передача на исполнение;
- изучение содержания поступившего запроса;
- исполнение запроса.

3.3. Прием запроса о предоставлении муниципальной услуги.

3.3.1 Поиск библиографической информации осуществляется по указанным на форме атрибутам. В результаты поиска будут попадать библиографические записи, значение атрибутов которых будет начинаться со значения атрибута (ов) поиска.

3.3.1. Основанием для начала исполнения муниципальной услуги является поступление запроса заявителя в уполномоченный орган или уполномоченные организации устно или письменно по форме согласно приложению N 3 к настоящему Административному регламенту. В случае, если заявление и документы поступили в МФЦ, специалист МФЦ

обеспечивает передачу документов в уполномоченную организацию, не позднее дня, следующего за днем подачи документов заявителем. Ответственный специалист уполномоченной организации регистрирует полученные от МФЦ документы.

3.3.2. Запрос может поступить одним из следующих способов:

- при личном обращении в форме личного посещения уполномоченного органа или уполномоченной организации или телефонного обращения;
- в виде письменного обращения в форме почтового отправления или по электронной почте;
- через МФЦ.

3.3.3. При личном обращении заявителя о предоставлении муниципальной услуги специалист, ответственный за оказание муниципальной услуги:

- рассматривает содержание запроса и осуществляет его регистрацию в течение 5 минут;
- предварительно устанавливает наличие информации, необходимой для исполнения запроса в течение 5 минут;
- в случае наличия информации по запросу предоставляет заявителю запрашиваемую информацию в течение 5 минут;
- в случае отсутствия информации по запросу устанавливает максимальный срок выполнения запроса, но не более пяти рабочих дней. Ответ предоставляется заявителю по указанной им форме.

3.3.4. При письменном обращении заявителя о предоставлении муниципальной услуги:

- запрос регистрируется в установленном делопроизводством порядке и передается руководителю уполномоченного органа или уполномоченной организации в течение дня поступления запроса, по желанию заявителя при приеме и регистрации запроса на втором экземпляре должностное лицо, осуществляющее прием, проставляют отметку о принятии запроса с указанием даты его регистрации;
- в течение одного рабочего дня руководитель назначает ответственного специалиста для рассмотрения запроса заявителя;
- рассмотрение запроса специалистом, подготовка проекта ответа, направление ответа на подпись руководителю в течение трех рабочих дней;
- в порядке делопроизводства ответ заявителю в день подписания руководителем уполномоченного органа или уполномоченной организации регистрируется в уполномоченном органе или уполномоченной организации;
- в течение одного рабочего дня направление письменного ответа заявителю по указанной в запросе форме предоставления ответа.

Максимальный срок исполнения услуги - не более пяти рабочих дней.

3.3.5. При поступлении электронного обращения (запроса) пользователя с указанием адреса электронной почты ему направляется уведомление о приеме обращения (запроса) к рассмотрению в течение одного рабочего дня. Электронное обращение (запрос) распечатывается и в дальнейшем работа с ним ведется в порядке, установленном для письменных

запросов. Максимальный срок исполнения услуги - не более пяти рабочих дней.

3.3.6. Ответственными за выполнение административных действий являются специалист, ответственный за предоставление услуги, и руководители уполномоченного органа или уполномоченных организаций в части, касающейся.

3.4. С целью обеспечения предоставления муниципальной услуги уполномоченная организация размещает на своем Интернет-сайте справочно-поисковый аппарат, базы данных.

Уполномоченная организация обеспечивает обновление соответствующих разделов Интернет-сайта, пополняет библиографическую информацию о единицах хранения муниципального библиотечного фонда.

3.5. Информация о библиографических ресурсах библиотек, представляемая заявителю, содержит следующие данные о запрашиваемом издании:

автор;

заглавие;

ISBN (при наличии);

место издания;

год издания;

издательство;

объем документа (в страницах или мегабайтах);

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

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Внутренний текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется руководителями уполномоченного органа и уполномоченной организации.

4.2. Внешний контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляют глава Моршанского района, заместитель главы администрации района по компетенции.

4.3. 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.

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

Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, результаты деятельности которой оформляются в виде справки, содержащей выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.4. Персональная ответственность должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

5. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего

5.1. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги (на любом этапе), действия (бездействие) уполномоченного органа, уполномоченной организации, 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 или информации либо осуществление действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тамбовской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

5.2.4. отказ в приеме документов, представление 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 уполномоченной организации, должностного лица уполномоченной организации, 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. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) уполномоченной организации, работника уполномоченной организации возможно в случае, если на уполномоченную организацию, решения и действия (бездействие) которой обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме.

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в уполномоченный орган или администрацию Моршанского района (далее – Администрация).

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

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.

5.5. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника уполномоченной организации подается его руководителю. Жалобы на решения и действия (бездействие) уполномоченной организации подаются учредителю уполномоченной организации.

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

5.7. Подача и рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) уполномоченной организации, его работников осуществляется в соответствии с порядком, установленным Правительством Российской Федерации.

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

5.9. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) Администрации, должностных лиц Администрации, муниципальных служащих Администрации при осуществлении в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, являющихся субъектами градостроительных отношений, процедур, включенных в исчерпывающие перечни процедур в сферах строительства, утвержденные Правительством Российской Федерации в соответствии с частью 2 статьи 6 Градостроительного кодекса Российской Федерации, может быть подана такими лицами в порядке, установленном статьей 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», либо в порядке, установленном антимонопольным законодательством Российской Федерации, в антимонопольный орган.

5.10. Жалоба должна содержать:

5.10.1. наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Администрации, либо муниципального служащего, уполномоченной организации, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

5.10.2. 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;

5.10.3. сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Администрации, должностного лица Администрации, либо муниципального служащего, уполномоченной организации, работника уполномоченной организации;

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

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

5.12. Заявители имеют право обратиться в Администрацию или уполномоченную организацию за получением информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.13. Жалоба, поступившая в Администрацию, уполномоченную организацию, учредителю уполномоченной организации 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 или уполномоченной организации 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.

5.14. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

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

5.15.1. жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах;

5.15.2. в удовлетворении жалобы отказывается.

5.16. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.15 настоящего административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.17. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.16 настоящего административного регламента, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром либо организацией, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона 210-ФЗ, 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.

5.18. В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.15 части 2 настоящего административного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.19. 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
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление доступа к
справочно-поисковому аппарату
библиотек, базам данных»

СВЕДЕНИЯ

о местонахождении, контактных телефонах, графике (режиме) работы,
адресах электронной почты уполномоченного органа и уполномоченной
организации

№ п/п	Наименование	Местонахождение	График (режим) работы, ФИО руководителя	Телефон, электронный адрес
1	2	3	4	5
1	Отдел культуры, массового спорта и архивной работы администрации района	393950, г.Моршанск, ул. Советская, д.7,	Понедельник – четверг с 8.00 до 17.00, Пятница с 8.00 до 16.00 перерыв с 12.00 до 13.00 Начальник - Дубень Василий Иванович	8-47533-4-77-44 kyltyramorshansk@yandex.ru
2	Муниципальное бюджетное учреждение	393950, г.Моршанск, ул. Лотикова, д.85,	Понедельник- четверг с 8.00 до 17.00,	8-47533 -4-36-58 mcb- rmorshansk@yandex.ru

	культуры «Межпоселенческа я центральная библиотека Моршанского района»		Пятница с 8.00 до 16.00, Суббота с 9.00 до 16.00 без перерыва Директор – Сучкова Татьяна Алексеевна	
3	Моршанское муниципальное казенное учреждение «Многофункционал ьный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению»	393950, Тамбовская область, г. Моршанск, ул. Интернациональн ая, д. 61 А	Пн. 08:30 - 18:30 Вт. 08:30 - 20:00 Ср. 08:30 - 18:30 Чт., 08:30 - 18:30 Пт. Сб. 08:30 - 13:30 Директор - Калинин Геннадий Викторович	30(47533) 4-25-10, 00fc@g33.tambov.gov.r

Приложение № 2
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек,
базам данных»

Блок-схема
последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек,
базам данных»

