



**АДМИНИСТРАЦИЯ
МАРЕВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

16.02.2023 № 74

с. Марёво

**Об утверждении Административного
регламента по предоставлению государственной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек,
базам данных»**

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210 –ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и во исполнение постановления Администрации муниципального округа от 13.12.2011 № 554 «Об утверждении Порядков разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных (государственных) функций и административных регламентов предоставления муниципальных (государственных) услуг, проведения экспертизы административных регламентов предоставления муниципальных (государственных) услуг» Администрация Марёвского муниципального округа **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент по предоставлению государственной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».

2. Признать утратившим силу постановления Администрации Марёвского муниципального района:

от 07.06.2012 № 371 «Об утверждении Административного регламента по предоставлению государственной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»;

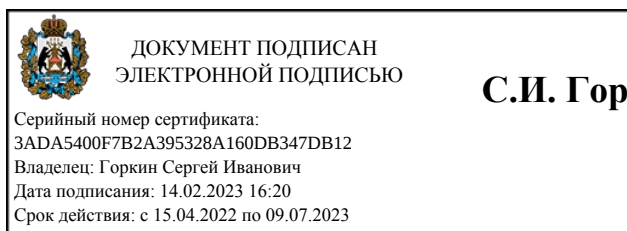
от 18.05.2017 № 245 «О внесении изменений в Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных», утверждённый постановлением Администрации муниципального района от 07.06.2012 № 371»;

от 14.08.2018 № 289 «О внесении изменений в административный регламент «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».

3. Контроль за выполнением постановления возложить на заведующую отделом культуры и спорта социального комитета Администрации Марёвского муниципального округа Иванову М.В.

4. Опубликовать постановление в муниципальной газете «Марёвский вестник» и разместить на официальном сайте Администрации муниципального округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Глава муниципального округа



С.И. Горкин

**Административный регламент
по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек,
базам данных»**

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования Административного регламента

Настоящий Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее – Административный регламент) муниципальным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система» Марёвского муниципального района Новгородской области (далее МУК ЦБС) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги. Административный регламент определяет сроки и последовательность оказания муниципальной услуги, порядок взаимодействия получателей муниципальной услуги и должностных лиц (сотрудников) учреждения при осуществлении полномочий по оказанию муниципальной услуги.

Учреждение организует в рамках своих полномочий деятельность библиотек – филиалов по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

1.2. Описание заявителей муниципальной услуги

В качестве заявителей на предоставление муниципальной услуги выступают физические и юридические лица.

1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги

Информирование о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется МУК ЦБС. Местонахождение МУК ЦБС и его юридический, почтовый адрес: 175350, Новгородская область, Марёвский район, с. Марёво, ул. Комсомольская, д.11.

1.3.1. Информация о месте нахождения, контактных телефонах и адресах структурных подразделений, графики работы структурных подразделений МУК ЦБС содержится в приложении настоящего Административного регламента.

1.3.2. Электронный адрес МУК ЦБС: cbs.marevo@yandex.ru

Интернет-сайт Марёвского муниципального округа Новгородской области <http://marevoadm.ru>.

Телефоны специалистов МУК ЦБС, предоставляющих муниципальную услугу: 8-(816-63)-2-14-88; (абонемент, читальный зал, отдел информационных технологий).

График работы МУК ЦБС (администрации):

понедельник-пятница с 9-00 до 17-00;

перерыв с 13-00 до 14-00; ежедневно,

выходной: суббота.

Личный прием граждан осуществляется директором МУК ЦБС по адресу: 175350, Новгородская область, Марёвский район, с. Марёво, ул. Комсомольская, д.11. по рабочим дням (понедельник-пятница) с 09 до 13 часов, с 14-00 до 17-00, тел./факс 8(816-63)-2-14-88.

Информирование осуществляется безвозмездно.

1.3.3. Основными требованиями к информированию граждан о порядке исполнения муниципальной услуги являются:

четкость изложения информации;

полнота предоставления информации;

наглядность форм предоставляемой информации;

удобство и доступность получения информации;

оперативность предоставления информации.

Информирование граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется в виде:

индивидуального информирования;

публичного информирования.

Индивидуальное информирование проводится в форме:

устного информирования;

письменного информирования.

Индивидуальное устное информирование обеспечивается работниками – специалистами МУК ЦБС.

При информировании (по телефону или лично) специалистами МУК ЦБС, осуществляющими индивидуальное устное информирование, должно начинаться с информации: о наименовании органа, в который обратился гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника, а затем в вежливой форме подробно проинформировать обратившегося гражданина по интересующим его вопросам.

Специалист МУК ЦБС, осуществляющий информирование, должен принять все необходимые меры для предоставления полного и оперативного ответа на вопрос, поставленный в обращении гражданина. Время ожидания ответа при информировании не должно превышать 20 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист МУК ЦБС, осуществляющий индивидуальное устное информирование, может предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначить другое удобное для заявителя время для индивидуального устного информирования.

На индивидуальное устное информирование (лично или по телефону) каждого гражданина специалист МУК ЦБС, осуществляющий индивидуальное устное информирование, выделяется не более 20 минут. Индивидуальное письменное информирование предоставляется при наличии письменного обращения получателя муниципальной услуги посредством почтовой связи, электронной и факсимильной.

Ответ на обращение гражданина представляется в простой, четкой и понятной форме с указанием должности лица, подписавшего ответ, а также фамилии, имени, отчества и номера телефона непосредственного исполнителя. Ответ на обращение заявителя направляется в письменном виде по почтовому адресу (адресу электронной почты, факсу) обратившегося гражданина в срок, не превышающий 10 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения.

Публичное информирование граждан проводится посредством привлечения печатных средств массовой информации, радио, телевидения (далее - средства массовой информации), а также путем размещения информации на официальном сайте Марёвского муниципального округа Новгородской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Официальный сайт Марёвского муниципального округа должен:
содержать список регламентированных муниципальных услуг, предоставляемых МУК ЦБС, тексты регламентов, приложения к ним;
предоставлять заявителям возможность:
направления обращения и получения ответа в электронном виде.

Информация на информационных стендах в помещениях библиотек МУК ЦБС должна быть расположена последовательно, логично и должна содержать следующую информацию:

- текст настоящего Административного регламента;
- блок-схема, наглядно отображающая алгоритм прохождения административных процедур (приложение 2 к настоящему Административному регламенту);
- график (режим) работы библиотеки;
- правила пользования МУК ЦБС;
- устав МУК ЦБС;
- положение о структурном подразделении МУК ЦБС;
- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги.

2.1. Наименование муниципальной услуги

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

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальная услуга предоставляется Муниципальным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система».

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Конечными результатами предоставления муниципальной услуги является:

удовлетворение разнообразных запросов пользователей библиотеки в результате оперативного поиска информации по справочно-поисковому аппарату, предоставление информации (библиографических ресурсов библиотек), содержащейся в справочно-поисковом аппарате библиотек Маревского округа, базах данных либо мотивированный отказ.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

При личном обращении в муниципальное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система», в т.ч. по телефону ответ заявителю дается в течение 5-7 минут с момента обращения.

По письменным обращениям получателей муниципальной услуги ответ направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации письменного обращения. Форма письменного обращения представлена в Приложении 3, к настоящему Административному регламенту.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституция Российской Федерации («Российская газета» от 21.01.2009 г. № 7);

Гражданский кодекс Российской Федерации, ч.4 от 18.12.2006 года №230-ФЗ («Российская газета» от 21.01.2009 г. № 237 от 25.12.93);

Федеральный закон РФ от 07.02.1992 года N 2300-1 «О защите прав потребителей» («Российская газета» от 16.01.1996 г. № 8);

Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации, («Российская газета», № 34, 16.02.2008);

Федеральный закон РФ «О библиотечном деле» от 29.12.1994 года N 78-ФЗ («Российская газета» от 17.01.1995 г. № 11-12);

Федеральный закон РФ от 29.12.1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» («Российская газета» от 17.01.1995г. № 11-12);

Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 № 149-ФЗ («Российская газета» от 29.07.2006 г. № 165);

Федеральный закон РФ от 27 июля 2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Областной закон от 01.12.2008 № 415-ОЗ «О библиотечном деле и обязательном экземпляре документов Новгородской области», с изменениями;

Устав Муниципального учреждения культуры «Централизованная библиотечная система»;

Правила пользования библиотеками Муниципального учреждения культуры «Централизованная библиотечная система»;

Иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Новгородской области и Марёвского муниципального округа.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги с разделением на документы и информацию, которые заявитель должен представить самостоятельно, и документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия

Предоставление муниципальной услуги в помещениях МУК ЦБС осуществляется на основании читательского формуляра. При его отсутствии получателям услуг необходимо предъявить следующие документы:

паспорт, иной документ, удостоверяющий личность – для физических лиц;
договор, дающий право на получение муниципальной услуги – для юридических лиц.

В случае, если для предоставления муниципальной услуги необходима обработка персональных данных лица, не являющегося заявителем, и если в соответствии с федеральным законом обработка таких персональных данных может осуществляться с согласия указанного лица, при обращении за получением государственной или муниципальной услуги заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие получение согласия указанного лица или его законного представителя на обработку персональных данных указанного лица (ч. 3 ст. 7 Федерального закона № 210-ФЗ).

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

завершение установленной законом процедуры ликвидации учреждения, оказывающего услугу, решение о которой принято учредителем;
несоблюдение Правил пользования библиотеками МУК ЦБС;
несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

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

отсутствие у заявителя следующих документов: паспорта, иного документа, удостоверяющего личность (для физических лиц);

договора, дающего право на получение муниципальной услуги (для юридических лиц);

несоблюдение Правил пользования библиотеками МУК ЦБС;

отсутствие запрашиваемой информации в базах данных;

несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;

технические неполадки и/или технические проблемы с Интернет; текст обращения не поддается прочтению.

Основанием для приостановления предоставления муниципальной услуги является отсутствие документов, подтверждающих согласие на обработку персональных данных лиц, не являющихся заявителями, при необходимости их обработки в рамках оказания муниципальной услуги.

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

2.9.1. Предоставление муниципальной услуги является бесплатной для заявителя.

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

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

Максимальный срок ожидания при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги отсутствует.

Максимальный срок ожидания при получении результата предоставления муниципальной услуги 15-20 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги в течение 10 минут.

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

Муниципальная услуга предоставляется в помещениях МУК ЦБС, оборудованных противопожарной системой и средствами пожаротушения.

В помещениях для работы с заявителями должны быть размещены информационные стенды, содержащие необходимую информацию по условиям предоставления муниципальной услуги, графику работы специалистов, образцы заполняемых документов получателями муниципальной услуги и ряд дополнительной справочной информации.

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

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

является отношение количества заявителей, получивших муниципальную услугу своевременно и в полном объеме к общему количеству заявителей.

2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме

2.14.1. Административные действия должностных лиц, предусмотренные, настоящим Административным регламентом, могут предоставляться на базе отдела МФЦ Марёвского муниципального округа (далее МФЦ) в соответствии с соглашением и нижеприведенным графиком приема граждан.

Место нахождение МФЦ:

175350, Новгородская область, с. Марёво, ул. Советов, д. 27.

График (режим) приема заинтересованных лиц по вопросам предоставления государственной услуги специалистами МФЦ:

Понедельник - с 8.30 ч. - 17.00 ч.

Вторник - с 8.30 ч. – 17.00 ч.

Среда - с 8.30 ч. – 17.00 ч.

Четверг - с 10.00 ч. - 17.00 ч.

Пятница - с 8.30 ч.- 17.00 ч.

Суббота, Воскресенье - выходной день.

Справочные телефоны:

уполномоченного должностного лица: (8 816 2) 60-88-06 доб. 5390.

Адрес электронной почты: mfcmarevo@mail.ru.

Заявителям предоставляется возможность получения информации о предоставляемой муниципальной услуге, форм заявлений и иных документов, необходимых для получения государственной услуги в электронном виде на официальном сайте Администрации муниципального района и областной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области» и федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

Интернет - обращения поступают в уполномоченный орган через официальный сайт Администрации муниципального района, а также через единый портал государственных и муниципальных услуг путем заполнения заявителем специальной формы, содержащей необходимые реквизиты. Интернет - обращение распечатывается, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

Ответ на Интернет-обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении;

2.14.2. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении муниципальной услуги

Специалисты не вправе требовать от заявителя:

представления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

предоставления документов и информации, в том числе об оплате государственной пошлины, взимаемой за предоставление муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

Ответственность за достоверность и полноту предоставляемых сведений и документов возлагается на заявителя.

2.14.3. Предоставление муниципальной услуги возможно при однократном обращении заявителя в МФЦ с запросом о предоставлении двух и более муниципальных услуг (далее - комплексный запрос).

Одновременно с комплексным запросом заявитель подает в МФЦ документы, предусмотренные пунктом 2.6. административного регламента.

Заявление и документы, предусмотренные пунктом 2.6. административного регламента, направляются МФЦ не позднее одного рабочего дня, следующего за днем получения комплексного запроса в МУК ЦБС.

При поступлении в МФЦ документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, МФЦ обеспечивает возможность выдачи таких документов заявителю не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления таких документов в МФЦ.

Для обеспечения получения заявителем муниципальной услуги, указанной в комплексном запросе, МФЦ действует в интересах заявителя без доверенности и направляет в отдел образования социального комитета Администрации Маревского муниципального округа заявление, подписанное уполномоченным работником МФЦ и скрепленное печатью МФЦ, а также сведения, документы и (или) информацию, необходимые для предоставления указанных в комплексном запросе муниципальных услуг, с приложением заверенной МФЦ копии комплексного запроса. При этом не требуются составление и подписание таких заявлений заявителем.

Комплексный запрос должен содержать указание на муниципальные услуги, за предоставлением которых обратился заявитель, а также согласие заявителя на осуществление МФЦ от его имени действий, необходимых для их предоставления

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

3.1 Административные процедуры по предоставлению муниципальной услуги при личном обращении в библиотеки МУК ЦБС включают в себя:

регистрацию получателя муниципальной услуги;
консультирование получателя муниципальной услуги;
предоставление муниципальной услуги;
отказ в предоставлении муниципальной услуги.

3.2. Блок-схема последовательности действий при предоставлении библиотеками МУК ЦБС муниципальной услуги представлена в приложении 2 к Административному регламенту.

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 документа, удостоверяющего личность, для лиц до 14 лет на основании документа, удостоверяющего личность (поручительства) их родителей или иных законных представителей;

установка наличия (отсутствия) оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги в помещении библиотеки МУК ЦБС;

оформление читательского формуляра;

ознакомление заявителя с Правилами пользования библиотеками МУК ЦБС;

получение согласия заявителя на обработку его персональных данных библиотеками МУК ЦБС в целях и объеме, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

запись в читательском формуляре.

Регистрация получателя муниципальной услуги согласно правилам пользования библиотеками МУК ЦБС при повторном обращении предусматривает:

установка наличия (отсутствия) оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги в помещении библиотеки МУК ЦБС;

переоформление читательского формуляра (при необходимости);

запись в читательском формуляре.

Общий максимальный срок административной процедуры составляет при первичном обращении 20 минут, при повторном 10 минут.

Результатом административной процедуры является оформление (переоформление) читательского формуляра и/или запись в читательском формуляре.

3.3.1. Заявитель имеет право обратиться в МФЦ в целях получения информации о ходе предоставления конкретной муниципальной услуги, указанной в комплексном запросе, или о готовности документов, являющихся результатом предоставления конкретной муниципальной услуги, указанной в комплексном запросе. Указанная информация предоставляется многофункциональным центром:

в ходе личного приема заявителя; по телефону; по электронной почте.

В случае обращения заявителя в МФЦ с запросом о ходе предоставления конкретной муниципальной услуги, указанной в комплексном запросе, или о готовности документов, являющихся результатом предоставления конкретной муниципальной услуги, указанной в

комплексном запросе, посредством электронной почты, МФЦ обязан направить ответ заявителю не позднее рабочего дня, следующего за днем получения МФЦ указанного запроса

3.4. Консультирование получателя муниципальной услуги

Специалисты библиотек МУК ЦБС в вежливой и корректной форме консультируют получателя муниципальной услуги по использованию справочно-поискового аппарата, баз данных, по методике самостоятельного поиска документов.

Специалисты библиотек МУК ЦБС проводят инструктаж по правилам работы и технике безопасности при использовании автоматизированного рабочего места с доступом к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

Максимальное время консультирования специалистом получателей муниципальной услуги – 10 минут.

Результатом административной процедуры является предоставление автоматизированного рабочего места с доступом к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

3.5. Предоставление муниципальной услуги

3.5.1. В помещениях библиотек МУК ЦБС заявителю предоставляется автоматизированное рабочее место с доступом к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

Пользование муниципальной услугой осуществляется в течение установленного рабочего времени библиотеки.

При наличии очереди на доступ к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных или к сайту МУК ЦБС для получателей муниципальной услуги ограничено время до 40 минут.

МУК ЦБС обеспечивает пополнение библиографической информации о единицах хранения муниципального библиотечного фонда, размещенной в сети Интернет.

Для получения муниципальной услуги в электронном виде вне помещений библиотек заявитель должен обратиться к Интернет-сайту МУК ЦБС.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в момент обращения пользователя на Интернет-сайт. Поиск документов осуществляется по заявленной библиотекой электронной форме.

Результатом административной процедуры является предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных библиотек МУК ЦБС. Предоставление муниципальной услуги считается законченным.

3.6. Отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Специалист библиотеки МУК ЦБС при обращении заявителя за получением муниципальной услуги проверяет наличие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

В случае наличия одного из оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных пунктом 2.8 административного

регламента, заявителю отказывается в предоставлении муниципальной услуги с указанием причины отказа.

При этом заявитель вправе получить услугу при самостоятельном обращении к Интернет-сайту МУК ЦБС вне помещений библиотек МУК ЦБС.

Общий максимальный срок административной процедуры составляет 10 минут.

Результатом административной процедуры является отказ в предоставлении муниципальной услуги в помещении библиотеки МУК ЦБС. Предоставление муниципальной услуги считается законченным.

4.Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется специалистами, должностными лицами МУК ЦБС ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Текущий контроль осуществляется путем проведения заведующими библиотеками-филиалами ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения работниками положений настоящего административного регламента.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок

МУК ЦБС осуществляет контроль за предоставлением муниципальной услуги.

Контроль за исполнением, муниципальной услуги, включает в себя ежеквартальную отчетность о количестве заявителей, воспользовавшихся услугой, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц МУК ЦБС.

Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы МУК ЦБС) и внеплановыми. Проверка может, проводится по конкретному обращению заявителя.

Для проведения проверки полноты и качества исполнения муниципальной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются муниципальные служащие Администрации Марёвского муниципального округа.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справок, в которых отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.3. Ответственность специалистов (должностных лиц)

В случае выявления нарушений прав заявителя к виновным должностным лицам осуществляется применение мер ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги

Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги должны отвечать требованиям непрерывности и действенности (эффективности).

Все плановые проверки должны осуществляться регулярно, в течение всего периода деятельности учреждений; установленные формы отчетности о предоставлении муниципальной услуги должны подвергаться анализу. По результатам проверок, анализа должны быть осуществлены необходимые меры по устранению недостатков в предоставлении муниципальной услуги.

4.5. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением работником МФЦ, предоставляющим муниципальную услугу, положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений, порядок привлечения к ответственности работника МФЦ, предоставляющего муниципальную услугу, за решение и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) им в ходе предоставления муниципальной услуги

МФЦ, работники МФЦ несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации:

за полноту передаваемых органу, предоставляющему муниципальную услугу, запросов о предоставлении муниципальных услуг и их соответствие передаваемым заявителем в МФЦ сведениям, иных документов, принятых от заявителя;

за полноту и соответствие комплексному запросу передаваемых органу, предоставляющему государственную услугу, органу, предоставляющему муниципальную услугу, заявлений, составленных на основании комплексного запроса, иных документов, информации и (или) сведений, необходимых для предоставления муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе;

за своевременную передачу органу, предоставляющему государственную услугу, органу, предоставляющему муниципальную услугу, запросов о предоставлении государственных или муниципальных услуг, заявлений, составленных на основании комплексных запросов, иных сведений, документов и (или) информации, принятых от заявителя, а также за своевременную выдачу заявителю документов, переданных в этих целях МФЦ органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу;

за соблюдение прав субъектов персональных данных, за соблюдение законодательства Российской Федерации, устанавливающего особенности обращения с информацией, доступ к которой ограничен федеральным законом.

Работники МФЦ при неисполнении либо при ненадлежащем исполнении своих служебных обязанностей в рамках реализации функций МФЦ, привлекаются к ответственности, в том числе установленной Уголовным кодексом Российской Федерации и Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях для должностных лиц.

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

5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) должностных лиц муниципальной образовательной организации, МФЦ и (или) работника МФЦ в рамках предоставления муниципальной услуги

Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, комплексного запроса;

нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон № 210-ФЗ);

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

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами области, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;

затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской

Федерации, нормативными правовыми актами области, муниципальными правовыми актами;

отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ, работника МФЦ, в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;

нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

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

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

действия (бездействие) и решения должностных лиц, специалистов МУК ЦБС.

заявитель может обратиться с жалобой на действия (бездействие) и решения, осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего Регламента, устно или письменно в следующих случаях:

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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

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

отказ в предоставлении государственной или муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и

принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

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.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий государственную услугу, либо орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего государственную услугу, либо органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего государственную услугу, либо органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.3. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих устанавливаются соответственно нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

5.4. Жалоба должна содержать:

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

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;

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

предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ;

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

5.5. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы(претензии) либо приостановления её рассмотрения:

если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ,

если содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи,

если текст жалобы не поддается прочтению,

если фамилия и почтовый адрес не поддаются прочтению.

если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства уполномоченное должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в МУК ЦБС. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

5.6. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного обжалования):

Заявитель в своей жалобе в обязательном порядке указывает:

Фамилию, имя, отчество;

почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

изложение сути жалобы;

личную подпись и дату.

5.7. Органы местного самоуправления муниципального района и должностные лица, которым может быть адресована жалоба (претензия):

Главе администрации Марёвского муниципального округа;
заведующей отделом культуры Марёвского муниципального района,
директору МУК ЦБС

5.8. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, МФЦ, учредителю МФЦ, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ, 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.

Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

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

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

в удовлетворении жалобы отказывается.

5.10. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п.5.7. настоящего раздела регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

5.11. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностного лица, наделенного полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с п.5.2. настоящего раздела Административного регламента, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры

**Список
учреждений и структурных подразделений
обеспечивающих предоставление муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек,
базами данных»**

№ п/п	Название учреждения	Адрес, телефоны	Режим работы	Ответственный
1.	Районная центральная библиотека	Новгородская обл., с. Марёво, ул. Комсомольская, д. 11 Телефон: 89506856922 Эл.почта: cbs.marevo@yandex.ru	Пн.-пт. с 10 ⁰⁰ :18 ⁰⁰ Вс. с 10 ⁰⁰ :17 ⁰⁰ Обед с 13 ⁰⁰ :14 ⁰⁰ Сб. - выходной	Суворова Ульяна Александровна - директор МУК ЦБС
2.	Районная детская библиотека	Новгородская обл., с. Марёво, ул. Комсомольская, д. 11 Телефон: 89212030057 Эл.почта: cbs.marevo@yandex.ru	Пн.-пт. с 09 ⁰⁰ :17 ⁰⁰ Обед с 13 ⁰⁰ :14 ⁰⁰ Сб., вс. - выходной	Кизюрина Лариса Алексеевна – библиотекарь детского отделение МУК ЦБС
3.	Велильская библиотека – филиал МУК ЦБС	Новгородская обл., Маревский район, д. Седловщина, ул. Народная, д.1. Телефон: 89210287379 Эл. почта: evstnad@gmail.com	Пн.-пт. с 09 ⁰⁰ :17 ⁰⁰ Обед с 13 ⁰⁰ :14 ⁰⁰ Сб., вс. - выходной	Евстигнеева Надежда Анатольевна – библиотекарь
4.	Горновская библиотека – филиал МУК ЦБС	Новгородская обл., Маревский район, д. Горное, ул. Труда, д.5. Телефон: 89210233245 Эл. почта: ol.safonova2017@yandex.ru	Пн.-пт. с 09 ⁰⁰ :16 ²⁵ Обед с 13 ⁰⁰ :14 ⁰⁰ Сб., вс. - выходной	Сафонова Ольга Николаевна – библиотекарь

№ п/п	Название учреждения	Адрес, телефоны	Режим работы	Ответственный
5.	Липьевская библиотека – филиал МУК ЦБС	Новгородская обл., Маревский район, д. Липье, ул. Строителей, д.1 Телефон: 89211938314	Пн.-пт. с 09 ⁰⁰ :17 ⁰⁰ Обед с 13 ⁰⁰ :14 ⁰⁰ Сб., вс. - выходной	Васильева Галина Федоровна – библиотекарь
6.	Любенская библиотека – филиал МУК ЦБС	Новгородская обл., Маревский район, д. Любно, ул. Детская, д.21 Телефон: 89218408610 Эл. почта: molvotitsy.library@y andex.ru	Обслуживание вне стационарно 2 раза в месяц	Зимичева Любовь Алексеевна – библиотекарь
7.	Мамоновщинская библиотека – филиал МУК ЦБС	Новгородская обл., Маревский район, д. Мамоновщина, ул. Центральная, д.1 Телефон: 89210233245 Эл. почта: ol.safonova2017@ya ndex.ru	Обслуживание вне стационарно 2 раза в месяц	Сафонова Ольга Николаевна – библиотекарь
8.	Моисеевская библиотека – филиал МУК ЦБС	Новгородская обл., Маревский район, д. Моисеево, ул. Садовая, д.7 Телефон: 89210241158 Эл. почта: pereulok1964@bk.ru	Пн.-пт. с 09 ⁰⁰ :17 ⁰⁰ Обед с 13 ⁰⁰ :14 ⁰⁰ Сб., вс. - выходной	Иванова Валентина Ивановна – библиотекарь
9.	Молвотицкая библиотека – филиал МУК ЦБС	Новгородская обл., Маревский район, с. Молвотицы, ул. Зеленая, д.9 Телефон: 89218408610 Эл. почта: molvotitsy.library@y andex.ru	Пн.-пт. с 09 ⁰⁰ :17 ⁰⁰ Обед с 13 ⁰⁰ :14 ⁰⁰ Сб., вс. - выходной	Зимичева Любовь Алексеевна – библиотекарь

№ п/п	Название учреждения	Адрес, телефоны	Режим работы	Ответственный
10.	Новодеревенская библиотека – филиал МУК ЦБС	Новгородская обл., Маревский район, д. Новая Деревня, Новая, 13 Телефон: 89210241158 Эл. почта: pereulok1964@bk.ru	Обслуживание вне стационарно 2 раза в месяц	Иванова Валентина Ивановна – библиотекарь
11.	Новорусская библиотека – филиал МУК ЦБС	Новгородская обл., Маревский район, д. Новая Русса, ул.Центральная, 4 Телефон: 89210233402	Пн.-пт. с 09 ⁰⁰ :16 ²⁵ Обед с 13 ⁰⁰ :14 ⁰⁰ Сб., вс. - выходной	Гербова Лариса Сергеевна – библиотекарь
12.	Луговская библиотека – филиал МУК ЦБС	Маревский район, д. Афаносово, ул. Центральная, д.37 Телефон: 89216904892	Внестационарное обслуживание	Ефимова Вера Александровна – библиотекарь

Приложение 2
к Административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому
аппарату библиотек, базам данных»

БЛОК-СХЕМА
последовательности действий при предоставлении библиотеками МУК ЦБС
муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам
данных»



Приложение 3
к Административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому
аппарату библиотек, базам данных»

ФОРМА ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ

по предоставлению МУК «Централизованная библиотечная система» муниципальной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных

ЗАПРОС № _____

дата _____

Пользователь (организация) _____

Тема: _____

Категория пользователей: *учащийся; пенсионер; служащий; безработный; предприниматель; юрист; прочие.*

Поступил *по почте; по телефону; лично*

Цель: *использование в работе; в учебе;* _____