**ПРОЕКТ**

**Административный регламент**

**по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»осуществляемым МКУК «Кировская поселковая детская библиотека» и МКУК «Кировская поселковая взрослая библиотека» Пристенского района Курской области**

**1. Общие положения**

**1.1. Наименование муниципальной функции**

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

**1.2. Наименование органа местного самоуправления по исполнению муниципальной функции**

1.2.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется должностными лицами МКУК «Кировская поселковая детская библиотека» и МКУК «Кировская поселковая взрослая библиотека» Пристенского района Курской области ответственными за предоставление муниципальной услуги:

Административный регламент МКУК «Кировская поселковая детская библиотека» и МКУК«Кировская поселковая взрослая библиотека» Пристенского района Курской области (далее – Библиотеки) по предоставлению муниципальной услуги (далее – регламент) размещен на официальном сайте муниципального района «Пристенский район» Курской области: pristen.rkursk.ru(далее – официальный сайт).

1.2.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с настоящим регламентом физическим и юридическим лицам (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченным представителям, обратившимся с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженной в устной, письменной или электронной форме (далее – заявители).

1.2.4. Данная муниципальная услуга может быть оказана на базе филиала ОГУ МФЦ Пристенского района

**1.3 Описание результатов предоставления муниципальной функции**

1.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление заявителю информации, содержащейся в справочно-поисковом аппарате библиотек, базах данных.

Предоставляемая информация включает в себя следующие сведения об издании:

- автор;

- заглавие;

- ISBN;

- место издания;

- год издания;

- издательство;

- объем документа (в страницах или мегабайтах);

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

1.3.2. Отказ физическим и юридическим лицам в выдаче сведений, содержащихся в справочно-поисковом аппарате библиотек, базах данных.

**1.4 Описание заявителей**

1.4.1. За получением сведений содержащихся в справочно-поисковом аппарате библиотек, базах данных вправе обратиться:

1.4.2. Заказчик (физическое лицо, юридическое лицо), орган государственной власти субъекта Российской Федерации и подведомственные им организации (учреждения), органы местного самоуправления и подведомственные им организации (учреждения).

1.4.3.Уполномоченный представитель заказчика при наличии доверенности.

1.4.4.Законные представители физических лиц.

1.4.5. Общественные и религиозные объединения.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

Муниципальная функция предоставляется бесплатно.

**2.1 Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги**

2.1.1. Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций) и графике работы:

-МКУК «Кировская поселковая детская библиотека» Пристенского района Курской области:

сведения об адресе, телефонах, графике работы МКУК «Кировская поселковая детская библиотека» Пристенского района Курской области:

306210 Курская область, Пристенский район, п.Кировский ул.Дзержинского, 41

телефон для справок и консультаций: 8(47134 2-10-76);

график работы МКУК «Кировская поселковая детская библиотека»Пристенского района Курской области: понедельник-пятница с 08.00 до 17.00, перерыв на обед с 12.00 до 13.00, выходные дни – суббота, воскресенье;

-МКУК «Кировская поселковая взрослая библиотека» Пристенского района Курской области:

сведения об адресе, телефонах, графике работы МКУК «Кировская поселковая взрослая библиотека» Пристенского района Курской области:

306210 Курская область, Пристенский район, п.Кировский ул.Центральная, 161;

график работы МКУК «Кировская поселковая взрослая библиотека» Пристенского района Курской области: понедельник-пятница с 08.00 до 17.00, перерыв на обед с 12.00 до 13.00, выходные дни – суббота, воскресенье;

2.1.2. Информацию по процедуре предоставления муниципальной услуги можно получить у должностных лиц библиотек 8(47134) 2-10-76 и на официальном сайте.

2.1.3. Информирование по предоставлению муниципальной услуги осуществляется должностными лицами управления и библиотеки, ответственными за предоставление муниципальной услуги, по следующим направлениям:

- о местонахождении и графике работы управления, библиотеки;

- о справочных телефонах управления, библиотеки;

- об адресе официального сайта, адресе электронной почты администрации муниципального района «Пристенский район», о возможности получения муниципальной услуги в электронном виде;

- о порядке получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги;

Основными требованиями к информированию по вопросам предоставления муниципальной услуги являются:

- актуальность;

- своевременность;

- четкость в изложении материала;

- полнота консультирования;

- удобство и доступность.

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 15 минут.

2.1.4. Информирование заявителей о предоставление муниципальной услуги осуществляется в форме:

- информационных материалов, которые размещаются на официальном сайте и на информационных стендах, размещенных при входе в помещение управления по вопросам культуры, молодежной политики, физкультуры и спорта и библиотеки;

- непосредственного общения заявителей (при личном обращении либо по телефону) с должностными лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги;

- взаимодействия должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги с заявителями по почте, по электронной почте.

2.1.5. Требования к форме и характеру взаимодействия должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги с заявителями:

- при ответе на телефонные звонки должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность с указанием наименования места работы, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса. Во время разговора следует произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат;

- при личном обращении заявителей должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, представляется, назвав фамилию, имя и отчество, сообщает занимаемую должность, самостоятельно дает ответ на заданный заявителем вопрос;

- в конце устного информирования (по телефону или лично) должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, должно кратко подвести итоги и перечислить меры, которые следует принять заявителю (когда и что должен сделать);

- письменный ответ на обращения, в том числе в электронном виде дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги исполнившего ответ на обращение. Письменный ответ на обращение подписывается начальником управления по вопросам культуры, молодежной политики, физкультуры и спорта либо руководителем библиотеки (в зависимости от того, куда обратился заявитель). Письменный ответ на обращения и обращения в электронном виде дается в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.

2.1.6. На информационных стендах размещаются следующие информационные материалы:

- адреса, номера телефонов и факсов, график работы библиотеки, адрес электронной почты администрации муниципального района «Пристенский район», адрес официального сайта;

- сведения о перечне оказываемых муниципальных услуг;

**2.2.Сроки предоставления муниципальной услуги**

2.2.1. Срок предоставления муниципальной услуги:

Общий срок предоставления муниципальной услуги при личном обращении заявителя в библиотеку составляет 30 минут.

Общий срок предоставления муниципальной услуги при письменном обращении заявителя в библиотеку составляет 5 дней.

Максимальное время ожидания и продолжительность приема заявителей при решении отдельных вопросов, связанных с предоставлением муниципальной услуги:

- время ожидания в очереди для получения муниципальной услуги и для консультаций не должно превышать 15 минут;

- время приема при получении информации о ходе выполнения услуги не должно превышать 5 минут.

**2.3. Перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги либо отказ в предоставлении муниципальной услуги**

Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги законодательством Российской Федерации не установлены.

Письменные обращения заявителей о предоставлении муниципальной услуги рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник управления вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в управление по вопросам культуры, молодежной политики, физкультуры и спорта. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение.

**2.4. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.**

2.4.1. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги:

- места, для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, имеют средства пожаротушения и оказания первой медицинской помощи (аптечки);

- здания и помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, содержат залы для ожидания и приема заявителей;

- зал ожидания оборудован местами для сидения, а также столами (стойками) для возможности оформления документов с наличием в указанных местах бумаги и ручек для записи информации;

- количество мест для сидения определяется согласно предполагаемой нагрузке на одну штатную единицу должностных лиц. Общее число мест для сидения - не менее 3. - порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействий) должностных лиц;

- блок-схема, наглядно отображающая последовательность прохождения всех административных процедур;

- образец заполнения заявления (приложение к регламенту);

- административный регламент;

- необходимая оперативная информация по предоставлению муниципальной услуги.

Информационные стенды максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны, оборудованы информационные стенды карманами формата А 4, в которых размещаются информационные листки.

Текст материалов, размещаемых на стендах, печатается удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделяются жирным шрифтом.

При изменении условий и порядка предоставления муниципальной услуги информацию об изменениях выделять цветом и пометкой «Важно».

2.4.2. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги.

Для получения муниципальной услуги заявитель представляет должностному лицу библиотеки заявление (приложение к регламенту).

Образец заявления можно получить у должностного лица лично, по телефону, на официальном сайте.

При направлении заявления в электронном виде, заявитель заполняет заявление в электронном виде, согласно представленной электронной форме.

2.4.3. Порядок обращения для подачи документов при получении муниципальной услуги.

Заявление представляется в библиотеку посредством личного обращения заявителя, либо направления заявления по почте заказным письмом с уведомлением о вручении, либо в электронном виде по выбору заявителя.

Факт подтверждения направления заявления по почте лежит на заявителе. В случае подачи заявления в электронном виде должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, подтверждает факт их получения ответным сообщением в электронном виде с указанием даты и регистрационного номера.

Датой обращения и предоставления заявления является день поступления и регистрации заявления должностным лицом, ответственным за предоставление муниципальной услуги.

Прием заявителей для подачи заявления осуществляется в соответствии с графиком работы библиотеки.

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

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя выполнение следующих административных действий:

- предоставление информации заявителю при личном обращении;

- предоставление информации заявителю при письменном обращении.

3.2. Предоставление информации заявителю при личном обращении.

Основанием для начала административного действия является личное обращение заявителя.

Ответственным за исполнение административного действия является должностное лицо библиотеки, ответственное за предоставление муниципальной услуги.

Должностное лицо библиотеки, ответственное за предоставление муниципальной услуги:

- удостоверяет личность заявителя;

Физические лица, не достигшие возраста 14 лет, для получения муниципальной услуги представляют документ, удостоверяющий личность (паспорт или документ его заменяющий) их законных представителей (родители, усыновители или опекуны).

- уточняет у заявителя характер информации, за которой он обратился;

- предлагает заполнить заявление получателя муниципальной услуги и регистрирует заявление в журнале регистрации;

- консультирует заявителя по вопросам организации работы со справочно-поисковым аппаратом библиотеки, базам данных;

- представляет заявителю доступ к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных для получения информации, содержащейся в справочно-поисковом аппарате библиотек, базах данных.

Результатом исполнения данного административного действия является предоставление заявителю информации, содержащейся в справочно-поисковом аппарате библиотеки, базах данных.

Максимальный срок исполнения данного административного действия – 30 минут.

3.3. Предоставление информации заявителю при письменном обращении.

Основанием для начала административного действия является поступление письменного обращения заявителя, либо направление заявления в электронном виде или по почте.

Ответственным за исполнение административного действия является должностное лицо библиотеки, ответственное за предоставление муниципальной услуги.

Должностное лицо библиотеки, ответственное за предоставление муниципальной услуги:

- принимает и регистрирует заявление в журнале регистрации;

- рассматривает зарегистрированное заявление, определяя информацию, необходимую для подготовки ответа;

- готовит в письменной форме ответ, максимально полно отражающий объем запрашиваемой информации;

- подписывает ответ у руководителя библиотеки;

- направляет информацию заявителю.

Информация направляется заявителю по почте заказным письмом с уведомлением о вручении.

В случае взаимодействия с заявителем в электронном виде, письменное обращение, содержащие запрашиваемую информацию дополнительно направляется заявителю в электронном виде, если об этом указано в заявлении.

Результатом исполнения данного административного действия является предоставление заявителю информации, содержащейся в справочно-поисковом аппарате библиотеки, базах данных.

Максимальный срок исполнения данного административного действия – 5 дней.

1. **Формы контроля за исполнением административного регламента**

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами при предоставлении муниципальной услуги, и принятием решений осуществляют заведующиебиблиотек.

4.2. Должностные лица несут персональную ответственность за:

- прием, рассмотрение заявления;

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

- за оформление и выдачу результата предоставления муниципальной услуги.

Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.3. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется начальником управления, а в его отсутствие заместителем и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц.

Периодичность проведения проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется на основании муниципальных правовых актов.

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

1. **Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) структурного подразделения Администрации Бобрышевского сельсовета Пристенского района Курской области, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих.**

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.1.1. Жалоба на действия (бездействие) и решения должностных лиц (далее - жалоба) может быть подана как в форме устного обращения, так и в письменной (в том числе электронной) форме на имя заведующихбиблиотек;

- по телефону/факсу: 8(47134) 2-10-76

5.1.2. Жалоба может быть подана в форме устного личного обращения. Личный прием заявителейосуществляетсязаведующимибиблиотек .

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устной жалобы заносится в карточку личного приема заявителя. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ.

В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении жалобы, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

В письменной жалобе заявителем в обязательном порядке указывается либо наименование органа местного самоуправления, в который направляется жалоба, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации жалобы, излагается суть жалобы, ставится личная подпись и дата.

Требования, предъявляемые к жалобе в электронном виде, аналогичны требованиям к жалобе в письменной форме.

5.1.3. Письменная жалоба и жалоба, направленная по электронной почте должны быть рассмотрены в течение 30 дней со дня их регистрации. В исключительных случаях уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения жалобы, но не более чем на 30 дней, о чем сообщается лицу, подавшему жалобу, в письменной форме с указанием причин продления.

5.1.4. Сообщение о принятом решении направляется в течение 30 дней со дня регистрации жалобы.

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

5.3. Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры, даны письменные ответы (в том числе в электронном виде) или дан устный ответ с согласия заявителя.

**Приложение**

**Заявление**

Прошу предоставить мне информацию, содержащуюся в справочно-поисковом аппарате библиотеки, базе данных \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указать какие сведения запрашиваются)

Информацию прошу отправить следующим способом (нужное подчеркнуть):

- выслать по адресу:

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

(указать индекс, точный почтовый адрес получателя)

- передать электронной почтой e-mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_@\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- получу лично в руки.

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_\_\_г

(дата)

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

подпись