

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **У ТОРЪЯЛ** **МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН”****МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОБРАЗОВАНИЙЫН****АДМИНИСТРАЦИЙЖЕ****ПУНЧАЛ** |  | **АДМИНИСТРАЦИЯ****МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ****“НОВОТОРЪЯЛЬСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН”****ПОСТАНОВЛЕНИЕ** |

от \_\_\_\_\_\_\_\_ 2016 г. №

О внесении изменений в Административный регламент

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

 В соответствии с Федеральным законом от 27.06.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Администрации муниципального образования «Новоторъяльский муниципальный район» от 05.03.2011 № 101 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения Административных регламентов исполнения муниципальных функций (предоставления муниципальных услуг) в муниципальном образовании «Новоторъяльский муниципальный район» и в целях совершенствования организации рассмотрения обращений граждан и организаций, Администрация муниципального образования «Новоторъяльский муниципальный район»

 П О С Т А Н О В Л Я Е Т:

1. Утвердить в новой редакции прилагаемый Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных», утвержденный постановлением Администрации муниципального образования «Новоторъяльский муниципальный район» от 07 июня 2012 года № 351 «Об Административных регламентах предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «Новоторъяльский муниципальный район».

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы Администрации муниципального образования «Новоторъяльский муниципальный район» Сидоркину Л.А.

Глава Администрации

муниципального образования

«Новоторъяльский

муниципальный район» В.Блинов

Утвержден

постановлением Администрации

муниципального образования

«Новоторъяльский муниципальный район»

от \_\_\_\_\_\_\_\_ 2016 г. №

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

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

I. Общие положения

 Предмет регулирования Административного регламента

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее – Административный регламент) устанавливает сроки и последовательность административных процедур и административных действий муниципального бюджетного учреждения культуры «Новоторъяльская межпоселенческая центральная библиотека» муниципального образования «Новоторъяльский муниципальный район» (далее - МЦБ), подведомственного Отделу культуры, физкультуры и спорта Администрации муниципального образования «Новоторъяльский муниципальный район», порядок взаимодействия МЦБ с заявителями, органами муниципальной власти, органами местного самоуправления в Республике Марий Эл, а также учреждениями и организациями при предоставлении муниципальной услуги.

 Круг заявителей:

1.2. Муниципальная услуга предоставляется физическим и юридическим лицам, пользователям МЦБ, обратившимся в МЦБ с запросом.

1.2.1. При предоставлении муниципальной услуги интересы заявителя вправе представлять руководитель, иной уполномоченный представитель юридического лица.

  Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3. Муниципальную услугу предоставляет МЦБ, расположенная по адресу: 425430, Республика Марий Эл, пгт. Новый Торъял , ул. Культуры, д.31, каб.2, контактный телефон: 8(83636) 9-13-65, адрес официального сайта в сети Интернет: www.ntlibrary.ru.

График работы МЦБ: понедельник – пятница - с 8.00 до 17.00, перерыв на обед с 12.00 до 13.00. Суббота, воскресенье, - выходные дни.

При совпадении выходного и нерабочего праздничного дней выходной день переносится на следующий после праздничного рабочий день, за исключением выходных дней, совпадающих с нерабочими праздничными днями, указанными в абзацах втором и третьем части первой статьи 112 Трудового кодекса Российской Федерации. Правительство Российской Федерации переносит два выходных дня из числа выходных дней, совпадающих с нерабочими праздничными днями, указанными в абзацах втором и третьем части первой статьи 112 Трудового кодекса Российской Федерации, на другие дни в очередном календарном году в порядке, установленном частью пятой указанной статьи.

 Продолжительность рабочего дня, непосредственно предшествующего праздничному дню, уменьшается на один час.

1.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляют непосредственно заведующий и специалисты отдела обслуживания читателей центральной библиотеки МЦБ в рамках полномочий, предусмотренных настоящим Административным регламентом (далее - должностные лица).

1.5. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги должен составлять не более 15 минут. При этом должен быть обеспечен прием всех обратившихся лиц не позднее, чем за 15 минут до окончания рабочего дня.

1.6. Справочную информацию о месте нахождения, контактных телефонах, адресах электронной почты и графике работы МЦБ, порядке получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными, сведений о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием республиканской муниципальной информационной системы "Портал государственных услуг Республики Марий Эл", можно получить на официальном сайте МБУК «Новоторъяльская МЦБ», находящемся в структуре официального Интернет-портала Республики Марий Эл в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по адресу: www.ntlibrary.ru, по контактному телефону центральной библиотеки МЦБ: 8(83636) 9-13-65, факс: (83636) 9-15-51, по электронной почте по адресу: ntlibrary@mail.ru, на информационном стенде МЦБ.

1.6.1. Информацию о предоставлении муниципальной услуги можно получить также на личном приеме в порядке очередности, по письменным обращениям либо по указанным в настоящем пункте Административного регламента телефонам.

1.7. При осуществлении консультирования на личном приеме должностное лицо МЦБ обязано:

представиться, указав фамилию, имя, отчество (в случае, если имеется), должность, наименование структурного подразделения МЦБ, должностным лицом которого оно является;

дать ответы на заданные посетителем вопросы, в конце разговора кратко подведя его итоги;

вести разговор в вежливой и корректной форме, лаконично, по существу вопроса.

1.7.1. Если поставленные посетителем вопросы не входят в компетенцию МЦБ, должностное лицо МЦБ информирует посетителя о невозможности предоставления сведений и разъясняет ему право обратиться в орган, в компетенцию которого входят ответы на поставленные вопросы.

1.8. При осуществлении консультирования по телефону должностное лицо МЦБ обязано:

представиться, назвав свою фамилию, имя, отчество (в случае, если имеется), должность, наименование структурного подразделения МЦБ, должностным лицом которого оно является;

выслушать и уточнить, при необходимости, суть вопроса;

вежливо, корректно и лаконично дать ответ по существу вопроса;

при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предложить собеседнику перезвонить в конкретный день и в определенное время, подготовив к назначенному сроку ответ по вышеуказанным вопросам.

1.8.1. Должностное лицо МЦБ при осуществлении консультирования вправе предложить собеседнику представиться.

1.9. В случае если обратившийся не удовлетворен информацией, предоставленной ему на устном приеме или по телефону, должностное лицо МЦБ предлагает ему подготовить письменное обращение по интересующим его вопросам.

1.9.1. Ответ на письменное обращение подписывается заведующим отделом обслуживания читателей центральной библиотеки МЦБ в соответствии с распределением обязанностей и направляется в адрес обратившегося в срок, не превышающий 15 рабочих дней со дня его регистрации в МЦБ.

1.10. Должностное лицо МЦБ при осуществлении консультирования обязано ответить на следующие вопросы:

о порядке обращения за получением муниципальной услуги, включая информацию о графике работы и местонахождении МЦБ;

о требованиях к заявителям;

о перечне документов, необходимых для получения муниципальной услуги, и требованиях к их оформлению;

о перечне нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

о сроках предоставления муниципальной услуги.

1.11. Информацию о предоставлении муниципальной услуги с использованием информационно-телекоммуникационных технологий можно получить посредством использования официального сайта МЦБ и на Едином Портале государственных и муниципальных услуг в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования.

 Заявителям предоставляется возможность:

получения документов в электронном виде;

копирования форм заявлений о предоставлении муниципальной услуги и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

получения сведений о ходе предоставления муниципальной услуги;

получения электронного сообщения МЦБ в случае обращения за предоставлением муниципальной услуги в форме электронного документа, подтверждающего прием заявления о предоставлении муниципальной услуги к рассмотрению;

получения результатов предоставления муниципальной услуги в электронном виде, если это не запрещено законодательством Российской Федерации.

  1.12. Порядок, форма и место размещения информации

1.12.1. Порядок, форма и место размещения информации определены настоящим Административным регламентом.

1.12.2. Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги сообщается по номерам телефонов для справок (информации) (83636) 91365, а также размещается на официальном сайте МЦБ и на Едином Портале государственных и муниципальных услуг в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования..

1.12.3. В информационно – телекоммуникационной сети Интернет размещается информация:

о местонахождении и графике работы МЦБ;

текст административного регламента;

блок-схема и краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги;

перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

образцы форм документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее - муниципальная услуга).

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляет муниципальное бюджетное учреждение культуры «Новоторъяльская межпоселенческая центральная библиотека» муниципального образования «Новоторъяльский муниципальный район».

2.3. Запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления муниципального образования «Новоторъяльский муниципальный район» и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг (далее - Перечень).

  2.4. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

 - свободный и равный доступ пользователей муниципальной услуги к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных;

- отказ в предоставлении доступа, а именно: уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

2. 5. Срок предоставления муниципальной услуги:

2.5.1.Срок исполнения запроса исчисляется с момента его регистрации в МЦБ.

2.5.2. Время между датой поступления новых книг в библиотеку и датой включения в электронный каталог не превышает 30 календарных дней.

2.5.3. Время вывода необходимой библиографической записи/записей на компьютер пользователя зависит от возможности пропускного канала сети Интернет в той точке доступа, откуда осуществляется подключение к серверу МЦБ и загруженностью сервера (доступ к каталогам библиотек России).

2.5.4. В читальном зале МЦБ (откуда производится подключение к серверу МЦБ) время ожидания зависит от загруженности сервера.

2.6. Уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги направляется в адрес пользователя в течение трех календарных дней.

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

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

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 09 октября 1992 года № 3612-ФЗ «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

Федеральным законом от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

Федеральным законом от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (ст. 14);

Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27 июля 2007 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ
«Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Постановлением Правительства Республики Марий Эл от 28 июня 2011 г. № 199 "О мерах по реализации Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

Уставом муниципального бюджетного учреждения культуры «Новоторъяльская межпоселенческая центральная библиотека» муниципального образования «Новоторъяльский муниципальный район».

2.8. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

 2.8.1. Основанием для предоставления муниципальной услуги является письменный запрос пользователя в адрес МЦБ.

2.9. 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

2.9.1. Основанием для предоставления муниципальной услуги является:

- письменный запрос пользователя в адрес МЦБ (приложение № 1);

- документ, удостоверяющий личность (паспорт или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации), или аналогичный документ одного из законных представителей ребенка для лиц, не достигших 14 лет;

- читательский формуляр – документ, заполняемый специалистом МЦБ, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, о выданных пользователю и возвращенных им документах.

2.9.2. Документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги подлежащих представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия нет.

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

 2.10.1 Оснований для отказа в приеме запроса, необходимого для предоставления муниципальной услуги, не имеется.

  2.11. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.11.1. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги не имеется.

2.11.2. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

отсутствие документов, требуемых настоящим Административным регламентом;

 нарушение Правил пользования библиотекой;

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

отсутствие запрашиваемой базы данных в МЦБ;

несоответствие запроса требованиям Административного регламента;

запрашиваемый пользователем вид информации не предусмотрен Административным регламентом.

Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставлении муниципальной услуги, отсутствуют.

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

2.13.1.  Государственная пошлина или иная плата за предоставление муниципальной услуги не взимается.

Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставлениия муниципальной услуги, не имеются.

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

2.14.1. Срок ожидания в очереди заявителя при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.14.2. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, устанавливается внутренними правовыми актами организаций, предоставляющих необходимые и обязательные услуги.

2.15. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

2.15.1. Срок регистрации запроса пользователя о предоставлении муниципальной услуги

Запросы, поступившие в МЦБ, регистрируются в день поступления.

2.15.2. Срок ожидания заявителя в очереди при подаче заявки и прилагаемых к ней документов не должен превышать 15 минут.

2.16. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

2.16.1. Для удобства и комфорта предоставления муниципальной услуги устанавливаются следующие требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, местам предоставления муниципальной услуги:

вход в помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга, оформляется вывеской, содержащей наименование и график работы;

помещение для непосредственного взаимодействия должностных лиц МЦБ с заявителями должно быть организовано в виде кабинетов, в которых ведут прием несколько должностных лиц. Рабочее место каждого должностного лица МЦБ должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствами;

помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга, обеспечивается необходимым оборудованием (компьютерами, средствами электронно-вычислительной техники, средствами электронного информирования, средствами связи, включая информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», оргтехникой), канцелярскими принадлежностями, информационными и справочными материалами, наглядной информацией, стульями и столами, а также средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

места ожидания и приема заявителей должны быть оборудованы стульями, столами; количество мест ожидания и приема заявителей определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но составляет не менее 3 мест;

информационный стенд (папка) должна содержать перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, а также образцы заполнения соответствующих документов;

оборудуется место для оформления заявителями документов.

2.17.. Показателями доступности муниципальной услуги является:

- количество решений о предоставлении муниципальной услуги по отношению к количеству отказов в предоставлении муниципальной услуги (в соответствующем финансовом году);

- обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

2.17.1. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

отсутствие обращений (жалоб) и предложений со стороны заявителей;

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

2.18.1. Представление заявителем заявки и прилагаемых к ней документов, а также предоставление муниципальной услуги могут осуществляться с учетом электронных документов, подписанных простой электронной подписью (с использованием, в том числе, универсальной электронной карты) в соответствии с требованиями Федерального закона от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ "Об электронной подписи" и Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг". Электронные документы, подписанные простой электронной подписью (с использованием, в том числе, универсальной электронной карты), признаются равнозначными документам на бумажном носителе, подписанным собственноручной подписью, за исключением случаев, если федеральными законами или иными нормативными правовыми актами установлен запрет на обращение за получением муниципальной услуги в электронной форме.

2.18.2. При определении особенностей обращения в электронной форме за предоставлением муниципальной услуги указывается перечень классов средств электронной подписи, которые допускаются к использованию при обращении за получением муниципальной услуги, с применением усиленной квалификационной электронной подписи, и определяются на основании утверждаемой федеральным органом исполнительной власти по согласованию с Федеральной службой безопасности Российской Федерации модели угроз безопасности информации в информационной системе, используемой в целях приема обращений за получением муниципальной услуги и (или) предоставления такой услуги.

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

3.1. При предоставлении муниципальной услуги осуществляются следующие административные процедуры:

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

ознакомление с правилами пользования МЦБ и другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность;

оформление читательского билета (формуляра) с личной подписью пользователя, являющегося договором присоединения;

заполнение обращения (запроса) пользователя муниципальной услуги;

консультационная помощь в поиске и выборе источников информации;

предоставление доступа к муниципальной услуге: предоставление доступа к базам данных в помещениях МЦБ, оформление и отправка справок, выписок, копий и ответов на запрос (по мере необходимости).

3.2. Регистрация пользователя муниципальной услуги

3.2.1. Основанием для регистрации пользователя муниципальной услуги является личное обращение пользователя муниципальной услуги в МЦБ.

3.2.2. Регистрация пользователя муниципальной услуги, перерегистрация пользователя осуществляется по предъявлению паспорта. Регистрация одного пользователя муниципальной услуги осуществляется в срок до 10 минут, перерегистрация – в течение 5 минут. Перерегистрация осуществляется один раз в год.

3.3. Консультирование пользования муниципальной услуги

3.3.1. Специалист МЦБ, выполняющий функции дежурного консультанта, в вежливой и корректной форме консультирует пользователя муниципальной услуги по исполнению справочно-поискового аппарата МЦБ (далее-СПА), баз данных, самостоятельного поиска документов. Максимальное время консультирования пользователей муниципальной услуги по использованию СПА, баз данных – 6 минут.

3.4. Предоставление доступа к электронным базам данных в помещениях МЦБ включает в себя:

Авторизацию пользователя муниципальной услуги для доступа к базам данных;

Занесение специалистом МЦБ сведений о пользователе муниципальной услуги в соответствующую базу данных;

Предоставление пароля пользователю муниципальной услуги для доступа к базам данных;

Консультирование по методике эффективного поиска информации;

Использование пользователем баз данных в течение установленного времени;

При необходимости получения копий электронных документов специалист МЦБ предоставляет их пользователю. Получение доступа к СПА и базам данных МЦБ оформляется документом согласно приложения № 1.

3.5. Принятие решения о предоставлении или отказе в предоставлении муниципальной услуги:

3.5.1. Муниципальная услуга считается качественно оказанной, если пользователю предоставлена запрашиваемая им информация или дан мотивированный ответ о невозможности ее выполнения.

3.5.2. В случае наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги пользователь в течение трех календарных дней уведомляется должностными лицами МЦБ об отказе в предоставлении муниципальной услуги с мотивированным обоснованием оснований такого отказа.

3.5.3.В случае, если запрашиваемая база данных отсутствует в МЦБ, пользователю муниципальной услуги должна быть выдана информация о месте ее нахождения/размещения или даны рекомендации по ее поиску.

3.6. Блок-схема последовательности административных процедур, осуществляемых при предоставлении муниципальной услуги, приводится в приложении 2 к настоящему Административному регламенту.

3.7. Особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах

Предоставление муниципальной услуги в многофункциональных центрах, расположенных на территории Республики Марий Эл, осуществляется в соответствии с административным регламентом предоставления муниципальной услуги на основании СОГЛАШЕНИЯ о взаимодействии между АУ Республики Марий Эл «Дирекция МФЦ» и администрацией муниципального образования «Новоторъяльский муниципальный район»

IV. Формы контроля за исполнением настоящего Административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами МЦБ положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений.

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами МЦБ положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется посредством проведения по распоряжению директора МЦБ проверки предоставления муниципальной услуги (плановой или внеплановой) на предмет полноты и качества предоставления муниципальной услуги.

4.1.2. Для обеспечения текущего контроля используется служебная корреспонденция МЦБ, устная и письменная информация должностных лиц.

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

4.2.1. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на жалобы заявителей, содержащие требования о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов пользователей МЦБ, должностным лицом МЦБ, при получении данным пользователем муниципальной услуги (далее - жалоба).

4.2.2. Периодичность проведения плановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги устанавливается в соответствии с утверждаемым планом работы.

4.2.3. Внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся в случаях наличия информации о несоблюдении или неисполнении должностными лицами МЦБ положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также о незаконности применяемых мер, несоблюдении соответствия применяемых мер совершенным нарушениям, несоблюдении прав проверяемых заявителей, совершении противоправных действий.

4.2.4. Проверка предоставления муниципальной услуги проводится на основании приказа директора МЦБ, в котором указываются предмет и срок ее проведения, уполномоченные на ее проведение должностные лица, не участвующие в предоставлении муниципальной услуги. По результатам проверки предоставления муниципальной услуги непосредственно после ее завершения составляется акт проверки с отражением фактов и обстоятельств, выявленных в рамках предмета проверки.

4.2.5. В отношении виновных должностных лиц применяются меры ответственности, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

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

 4.3.1. Должностные лица МЦБ несут персональную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе за несоблюдение или неисполнение положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, незаконность применяемых мер, несоблюдение соответствия применяемых мер совершенным нарушениям, несоблюдение прав проверяемых заявителей, совершение противоправных действий.

4.3.2. О мерах, принятых в отношении виновных должностных лиц, директор МЦБ в письменной форме сообщает заявителю, права и (или) законные интересы которого нарушены, в десятидневный срок со дня принятия таких мер.

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

 4.4.1. Контроль за предоставлением муниципальной услуги может осуществляться как со стороны заявителя в рамках защиты своих прав и (или) законных интересов, а также со стороны объединений юридических лиц, саморегулируемых организаций в рамках общественного контроля.

4.4.2. В рамках защиты своих прав и (или) законных интересов заявители при выявлении фактов несоблюдения или неисполнения должностными лицами МЦБ положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также фактов незаконности применяемых мер, несоблюдения соответствия применяемых мер совершенным нарушениям, несоблюдения прав проверяемых заявителей, совершения противоправных действий имеют право на обжалование решений и действий (бездействия), принимаемых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги должностными лицами МЦБ в досудебном (внесудебном) порядке в соответствии с разделом V настоящего Административного регламента, а также в судебном порядке.

4.4.3. Общественный контроль со стороны объединений юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, саморегулируемых организаций осуществляется посредством обращения:

в органы прокуратуры с просьбой принести протест на противоречащие закону нормативные правовые акты, на основании которых проводятся проверки заявителей, являющихся членами объединений юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, саморегулируемых организаций;

в суд в защиту нарушенных при проведении проверок прав и (или) законных интересов заявителей, являющихся членами указанных объединений, саморегулируемых организаций.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) МЦБ, предоставляющей муниципальную услугу, а также должностных лиц

5.1. Заявитель имеет право подать жалобу на решения и (или) действия (бездействие) должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги (далее - жалоба).

Заявитель вправе обратиться с жалобой, в том числе, 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 Республики Марий Эл, правовыми актами муниципального образования, для предоставления муниципальной услуги;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Марий Эл, правовыми актами муниципального образования, 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, нормативными правовыми актами Республики Марий Эл, правовыми актами муниципального образования;

затребование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Республики Марий Эл, правовыми актами муниципального образования;

отказ должностного лица МЦБ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Предметом жалобы могут являться решения и (или) действия (бездействие) должностных лиц, принимаемые (осуществляемые) с несоблюдением или неисполнением положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

5.3. Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо должностного лица, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (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, его должностного лица;

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

5.4. 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.

5.5. Время приема жалоб совпадает с графиком работы МЦБ, указанным в подпункте 1.4.1. пункта 14 настоящего Административного регламента.

5.6. Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

5.8. Жалоба в электронном виде может быть направлена в МЦБ по электронной почте по адресу: www.ntlibrare.ru. или или через федеральную информационную систему досудебного (внесудебного) обжалования .

5.9. Жалоба рассматривается, если при предоставлении муниципальной услуги по настоящему Административному регламенту вследствие решений и (или) действий (бездействия) МЦБ и (или) его должностных лиц нарушен порядок предоставления муниципальной услуги.

5.10. Жалоба, поступившая в МЦБ, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

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

решение об удовлетворении жалобы;

решение об отказе в удовлетворении жалобы.

5.11.1. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронном виде направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.12. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.13. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется посредством размещения информации на официальном сайте, а также посредством консультирования заявителей о порядке обжалования решений и (или) действий (бездействия) должностных лиц, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

5.14. Действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке в сроки, установленные действующим законодательством.

Приложение1
к Административному регламенту
Администрации МО «Новоторъяльский муниципальный район» по предоставлению муниципальной услуги "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных

 ЗАПРОС

 для получения информации

1. Фамилия, имя, отчество заявителя\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. Дата рождения заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
3. Адрес заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
4. Контактный телефон заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
5. Сведения о доверенном лице

(по мере необходимости) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201 год \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись)

Приложение2
к Административному регламенту
Администрации МО «Новоторъяльский муниципальный район» по предоставлению муниципальной услуги "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

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

Поступление запроса физического или юридического лица

 Прием и регистрация запроса, передача на исполнение

При отказе в При принятии решения о

предоставлении услуги предоставлении услуги

Выдача (направление) отрицательного Анализ тематики запроса

ответа с объяснением причин отказа

 Подготовка ответа

 Выдача ответа