

**АДМИНИСТРАЦИЯ
муниципального образования
«Муниципальный округ
Киясовский район
Удмуртской Республики»**



**«Удмурт Элькуньсь
Кияса ёрос муниципал округ»
муниципал кылдытэтлэн
АДМИНИСТРАЦИЕЗ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

13 сентября 2022 года

№ 688

с. Киясово

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

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», статьями 30, 32 Устава муниципального образования «Муниципальный округ Киясовский район Удмуртской Республики»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотек».
2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его принятия.
3. Разместить настоящее постановление на официальном сайте органов местного самоуправления Киясовского района.

Глава муниципального образования
«Муниципальный округ Киясовский район
Удмуртской Республики»



С.В. Мерзляков

УТВЕРЖДЕН

постановлением Администрации
муниципального образования
«Муниципальный округ Киясовский
район Удмуртской Республики»
от 13.09.2022 № 688

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

Раздел I. Общие положения

1.1 Предмет регулирования Регламента

Административный регламент предоставления муниципальным бюджетным учреждением культуры "Киясовская централизованная библиотечная система" муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотек» (далее – Регламент), разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов исполнения муниципальной услуги и определяет порядок, сроки и последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотек» (далее - муниципальная услуга), а также устанавливает порядок взаимодействия должностных лиц муниципального бюджетного учреждения культуры "Киясовская централизованная библиотечная система" при оказании муниципальной услуги физическим и (или) юридическим лицам.

1.2 Круг заявителей

Заявителями являются физические и юридические лица, либо их уполномоченные представители, обратившиеся с запросом по предоставлению муниципальной услуги.

1.3 Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется муниципальным бюджетным учреждением культуры «Киясовская централизованная библиотечная система», (далее – Учреждение).

Местонахождение Учреждения и его почтовый адрес: 427840, УР, с. Киясово, ул. Горького, дом 2б.

Телефоны для справок: 8(34133) 3-24-64

Адрес электронной почты: biblioteka@kiya.udmr.ru

Адрес официального сайта Учреждения: <https://biblio-kiyas.udm.muzkult.ru/>

График работы:

Зимний график (с 1 сентября по 31 мая):

Понедельник–пятница – 8.00 - 18.00

Суббота – 9.00 - 16.00 Выходной – воскресенье

Летний график (с 1 июня по 31 августа):

Понедельник–пятница – 8.00 - 17.00

Выходные – суббота, воскресенье

Информация о месте нахождения (адресе), контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресе официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, адресе электронной почты учреждения приведены в **приложении 1** к Регламенту, а также в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (www.gosuslugi.ru) (далее - Единый портал).

Графики приема посетителей учреждения размещаются на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги, официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

1.3.1 Сведения о предоставлении муниципальной услуги носят открытый общедоступный характер и предоставляются всем заинтересованным лицам.

1.3.2 Информация о муниципальной услуге и местонахождении ее оказания предоставляется:

- непосредственно в помещении Учреждения, на информационных стендах;
- с использованием средств электронного информирования, а также в сети Интернет на официальном сайте учреждения;

- с использованием средств телефонной связи, в том числе личное консультирование специалистом;

- в средствах массовой информации: публикации в газетах, выступления по радио;

1.3.3. В помещении учреждения на информационных стендах размещается следующая информация:

- выдержки из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по исполнению муниципальной услуги;

- текст Регламента;

- перечень документов, необходимых для предоставления информации;

- адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, адрес электронной почты учреждения;

- справочные телефоны;

- о местоположении, почтовом адресе и телефонах сотрудников учреждения;

- график работы сотрудников учреждения;

- порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, его должностных лиц.

1.3.4. Консультации по процедуре предоставления муниципальной услуги могут предоставляться:

- по письменным обращениям в виде отсылки текстовой информации на бумажном носителе по адресу: 427840, УР, с. Киясово, ул. Горького, дом 2б.

- по телефону 8(34133) 3-24-64

- по электронной почте biblioteka@kiya.udmr.ru

- на Едином портале;

- на личном приеме.

Консультации предоставляются без взимания платы.

1.3.5. Информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц осуществляется учреждением также на его официальном сайте, на Едином портале.

1.3.6. Письменные обращения, поступившие в учреждение, рассматриваются в течение пяти дней со дня регистрации письменного обращения.

1.3.7. Консультирование по письменным обращениям осуществляется в форме письменных ответов.

1.3.8. Консультирование по телефону осуществляется в момент обращения ответственным лицом.

1.3.9. Руководитель учреждения определяет исполнителя для подготовки ответа по каждому письменному обращению и телефонному звонку.

1.3.10. Ответ на письменное обращение подписывается руководителем (лицом, исполняющим его обязанности) учреждения и в течение одного рабочего дня направляется заявителю.

1.3.11. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты учреждения информируют обратившегося гражданина о порядке предоставления муниципальной услуги или сообщают номер телефона компетентного специалиста, а также о фамилии, имени, отчестве, должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

1.3.12. При предоставлении консультаций по телефону должностные лица учреждения обязаны в соответствии с поступившим запросом предоставлять информацию по следующим вопросам:

сведения о порядковом номере регистрации заявки в журнале учета библиографических запросов;

сведения о нормативных правовых актах по вопросам предоставления муниципальной услуги;

перечень документов, предоставление которых необходимо для предоставления информации;

о результатах предоставления муниципальной услуги;

о принятом решении;

о сроке завершения предоставления муниципальной услуги и возможности получения документов.

1.3.13. При консультировании по электронной почте ответ на обращение направляется на адрес электронный почты заявителя, указанный в обращении, в срок, не превышающий пяти рабочих дней со дня регистрации такого обращения.

Раздел II . Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

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

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальная услуга предоставляется муниципальным бюджетным учреждением культуры «Киясовская централизованная библиотечная система»

2.3. Результаты предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

1) доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек МБУК «Киясовская ЦБС»;

2) предоставление библиографической информации о документах, соответствующих запросу, найденной в электронных каталогах библиотек МБУК «Киясовская ЦБС»;

3) обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

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

1) краткая форма: автор; заглавие; год издания; место издания; ISBN; издательство; объем документа (в страницах или мегабайтах); место нахождения документа (в виде краткого наименования библиотеки – держателя издания).

2) полная форма: библиографическая запись экземпляра документа.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Предоставление муниципальной услуги через сайт Учреждения и Единый портал библиотек Удмуртии, при самостоятельном поиске заявителя, обеспечивается круглосуточно.

2.4.2. Предоставление муниципальной услуги непосредственно в помещении библиотеки осуществляется в соответствии с режимом работы библиотеки и зависит от наличия свободных АРМ в библиотеке. При наличии свободного поискового терминала осуществляется сразу в момент обращения.

2.4.3. Запрос на предоставление муниципальной услуги в электронной форме при посещении библиотеки осуществляется в устной форме и осуществляется в момент обращения при наличии свободного терминала.

2.4.4. Предоставление муниципальной услуги непосредственно в помещении библиотек Учреждения через поисковый терминал (компьютер) осуществляется в момент обращения в соответствии с режимом работы библиотек и при наличии свободного поискового терминала (компьютера).

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

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации (принятой всенародным голосованием 12.12.1993);

Основами законодательства Российской Федерации о культуре от 9 октября 1992 года № 3612-1;

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

Законом Российской Федерации от 07 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей»;

Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

Федеральным законом от 06 октября 2003 г. № 161-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 25 августа 2012 г. N 852 "Об утверждении Правил использования усиленной квалифицированной электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг и о внесении изменения в Правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 36, ст. 4903);

постановлением Правительства Российской Федерации от 25 января 2013 г. N 33 "Об использовании простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, N 5, ст. 377);

Уставом муниципального образования «Муниципальный округ Киясовский район Удмуртской Республики», принятым решением Совета депутатов муниципального образования «Муниципальный округ Киясовский район Удмуртской Республики» от 16.11.2021 №36;

Уставом муниципального бюджетного учреждения культуры «Киясовская централизованная библиотечная система», утвержденным постановлением администрации муниципального образования «Муниципальный округ Киясовский район Удмуртской Республики» от 30.03.2022 г. №283.

Постановлением Администрации муниципального образования "Муниципальный округ Киясовский район Удмуртской" от 02.08.2022 года № 633 «Об утверждении перечня услуг, оказываемых муниципальными учреждениями и иными организациями, в которых размещаются муниципальные задания (заказы), предоставляемые в электронной форме».

2.6. Основные требования к информированию заявителей:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования;
- наглядность форм предоставляемой информации;

- удобство и доступность получения информации.

2.7. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги

2.7.1. При получении услуги в электронном виде (через сайт или через поисковый терминал) доступ свободный, документы не требуются;

2.7.2. При обращении по телефону и электронной почте, заявитель представляет следующую информацию:

фамилия, имя, отчество заявителя;

контактные данные: почтовый адрес, контактный телефон, адрес электронной почты (при наличии).

2.7.3. При посещении библиотеки заявитель предъявляет в учреждение следующие документы:

- 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 (для получения муниципальной услуги, в стенах учреждения);

- читательский формуляр - документ, заполняемый специалистом учреждения, предназначенный для учета заявителей, содержащий информацию о заявителе, о выданных заявителю и возвращенных им документах;

- читательский билет - документ, заполняемый специалистом учреждения, дающий право пользования читальными залами учреждения с момента его оформления и до перерегистрации

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

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

2.9.1 Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрены.

2.9.2 Основания для отказа по предоставлению муниципальной услуги:

- в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и адрес почтовый или электронный, по которому должен быть направлен ответ;

- запрашиваемая информация не связана с деятельностью Учреждения по предоставлению муниципальной услуги;

- запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

- обращение за предоставлением услуги сформулировано некорректно, содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес не поддаются прочтению;

- 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, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления, одно и то же учреждение или одному и тому же должностному лицу, с уведомлением о данном решении заявителя, направившего обращение.

Решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги оформляется письменно с указанием причин, послуживших основанием для отказа, и в течение трех рабочих дней с момента принятия соответствующего решения направляется заявителю.

Отказ в предоставлении услуги должен содержать рекомендации о том, что нужно сделать, чтобы услуга была предоставлена (представление необходимой информации, согласований, разрешений и др.).

Отказ в предоставлении муниципальной услуги не является препятствием для повторной подачи заявления по предоставлению услуги.

2.10. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

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

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги - пятнадцать минут.

2.12 Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме

2.12.1. Запрос заявителя, представленный в учреждение при непосредственном обращении, почтовым отправлением или в электронной форме через официальный сайт учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет или Единый портал, подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления.

2.12.2. Обращения заявителя посредством телефонной связи регистрируется в момент принятия звонка;

2.12.3. При посещении Учреждения запрос осуществляется в устной форме и регистрируется в момент обращения.

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

2.13.1. В здании учреждения рядом со входом в помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга, осуществляется прием жалоб, размещается информационная табличка (вывеска), содержащая информацию о наименовании, режиме работы учреждения, а также о телефонных номерах справочной службы.

2.13.2. В помещениях, предназначенных для ознакомления заявителей с информацией о порядке предоставления муниципальной услуги, порядке приема жалоб размещаются информационные стенды.

2.13.3. Места ожидания в очереди на получение результатов муниципальной услуги, подачу жалоб должны быть оборудованы стульями или кресельными секциями. Количество мест ожидания определяется, исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее трех мест.

2.13.4. Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются писчей бумагой и канцелярскими принадлежностями в количестве, достаточном для оформления запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги и (или) подачи жалобы.

2.13.5. Помещения для приема заявителей должны быть оборудованы табличками с указанием отделов учреждения, фамилии, имени, отчества должностного лица, осуществляющего предоставление муниципальной услуги и (или) прием жалобы, режима его работы.

2.13.6. Вход в помещение, места ожидания и заполнения должны быть доступны для инвалидов.

2.13.7. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны отвечать Правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ - 13-01-94), нормам охраны труда, введенным в действие приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11. 1994 № 736, и должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура и влажность воздуха, запыленность, загазованность, слабое освещение, шум, вибрация и др.).

2.13.8. При получении муниципальной услуги в режиме удаленного доступа через веб-сайт Учреждения специально оборудованных мест для приема получателей услуги не требуется.

2.14. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги

2.14.1 Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

взаимодействие заявителя со специалистами учреждения при предоставлении муниципальной услуги осуществляется при приеме документов на регистрацию, при получении документов лично заявителем (его уполномоченным представителем). Продолжительность - 15 минут;

возможность взаимодействия заявителя со специалистами учреждения в случае получения заявителем консультации на приеме;

возможность получения заявителем полной, актуальной и достоверной информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе через Единый портал и официальный сайт учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

возможность направления заявителем письменного заявления или заявления в электронной форме о предоставлении муниципальной услуги;

возможность предоставления услуги инвалидами всех категорий;

получение заявителем муниципальной услуги своевременно, в полном объеме и в любой форме, предусмотренной законодательством Российской Федерации;

наличие полной и понятной информации о местах, порядке и сроках предоставления муниципальной услуги на информационных стендах, Едином портале, официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, предоставление указанной информации по телефону специалистами учреждения;

наличие необходимого и достаточного количества специалистов, а также помещений, в которых осуществляется прием документов от заявителей (их уполномоченных представителей), в целях соблюдения установленных Регламентом сроков предоставления муниципальной услуги;

отсутствие очередей при приеме документов от заявителей (их уполномоченных представителей), отсутствие жалоб на действия (бездействие) специалистов, их некорректное, невнимательное отношение к заявителям (их уполномоченным представителям).

2.14.2 Учёт мнения потребителей муниципальной услуги о качестве оказания муниципальной услуги осуществляется путём проведения опроса и анкетирования о степени удовлетворенности качеством и доступностью оказываемой муниципальной услуги.

2.15. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

2.15.1. Обеспечение возможности получения заявителями информации о предоставляемой муниципальной услуге на Едином портале.

2.15.2. Заявитель вправе представить заявление в электронном виде с использованием Единого портала или официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

2.15.3. Для направления заявления в электронном виде на Едином портале и на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет обеспечивается доступность для копирования и заполнения в электронном виде заявления, в том числе с использованием электронной подписи.

2.15.4. Для обращения заявителя за получением муниципальной услуги в электронной форме с использованием простой электронной подписи заявитель должен быть зарегистрирован в соответствующем регистре федеральной государственной информационной системы "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме".

В случае направления заявления с помощью квалифицированной электронной подписи, такая подпись создается и проверяется с использованием средств электронной подписи и квалифицированного сертификата ключа проверки электронной подписи, соответствующих требованиям законодательства Российской Федерации в области использования электронной подписи, а также Регламента.

Перечень классов средств электронной подписи, которые допускаются к использованию при обращении за получением муниципальной услуги, оказываемой с применением усиленной квалифицированной электронной подписи, определяется 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 заявлений.

2.15.5. Заявление, направленное в электронном виде через Единый портал и официальный сайт учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, поступает соответствующему специалисту учреждения, на которого возложены функции по организации документооборота для регистрации (присвоения входящего номера)

После регистрации (присвоения входящего номера) заявление в течение одного рабочего дня направляется уполномоченному на его рассмотрение должностному лицу учреждения (далее - уполномоченное должностное лицо).

2.15.6. На Едином портале и на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет обеспечивается возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги. По запросу заявителя ему предоставляется информация о следующих этапах предоставления муниципальной услуги:

поступление заявления в учреждение;

передача документов на рассмотрение должностному лицу учреждения, ответственному за предоставление информации.

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

3.1 Исчерпывающий перечень административных процедур

3.1.1. Предоставление муниципальной услуги непосредственно в помещении Учреждения включает в себя следующие административные процедуры:

- прием запроса от пользователя, регистрация запроса в журнале учёта библиографических запросов;

- доступ к справочно-поисковому аппарату, базам данных через компьютер (поисковый терминал) свободный;

- при необходимости - консультативная помощь специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.

3.1.2. При предоставлении муниципальной услуги непосредственно в помещении Учреждения производится регистрация посетителей в соответствии с Правилами пользования библиотеками МБУК "Киясовская ЦБС".

3.1.3. При обращении заявителей за предоставлением доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных Учреждения посредством телефонной связи, электронной почты:

прием запроса (заявления), звонка с регистрацией в журнале учёта библиографических запросов;

рассмотрение заявления;

принятие решения по результатам рассмотрения запроса (заявления) о предоставлении (отказе в предоставлении) муниципальной услуги;

направление заявителю мотивированного отказа в предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных;

при телефонном обращении предоставление устного информирования об условиях оказания муниципальной услуги.

3.1.4. Предоставление муниципальной услуги через сайт Учреждения осуществляется в режиме свободного доступа;

3.1.5. Решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги принимается по результатам рассмотрения заявления при наличии оснований, предусмотренных пунктом 2.9 Регламента.

Заявитель уведомляется об отказе в предоставлении муниципальной услуги в порядке, установленном Регламентом

3.1.6. Блок-схема предоставления муниципальной услуги по предоставлению доступа к оцифрованным изданиям приведена в **приложении 3** к Регламенту.

3.2. Прием заявления от заявителя

3.2.1. Юридическим фактом - основанием для начала предоставления муниципальной услуги является получение учреждением заявления или обращения посредством телефонной связи.

3.2.2. Заявители имеют право направить документы почтовым отправлением, представить документы лично или направить в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе информационно-телекоммуникационной сети Интернет, включая Единый портал.

3.2.3. При представлении заявления лично заявителем уполномоченное должностное лицо делает отметку о приеме заявления.

3.2.4. Отметка о приеме заявления проставляется на копии заявления, указывается дата и время приема, фамилия, имя, отчество, принявшего заявление, контактные и справочные телефоны. Копия заявления с отметкой о приеме заявления передается заявителю.

В случае отсутствия у заявителя копии заявления, уполномоченное должностное лицо, самостоятельно осуществляет копирование заявления.

3.2.5. При поступлении обращения по телефонной связи, регистрация осуществляется в момент принятия звонка. Должностное лицо, ответственное за предоставление информации о времени и месте проведения, предоставляет соответствующую информацию в момент обращения, при этом регистрирует результат в специальном журнале учета.

3.2.6. При поступлении заявления по почте, регистрация поступивших документов осуществляется не позднее рабочего дня следующего за днем его поступления.

3.2.7. При поступлении заявления в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе информационно-телекоммуникационной сети Интернет, включая Единый портал, информация о получении заявления в течение рабочего дня, следующего за днем их поступления, направляется заявителю в электронной форме по указанному им адресу электронной почты.

3.2.8. При поступлении заявления, подписанного квалифицированной электронной подписью, уполномоченное должностное лицо обязано провести процедуру проверки действительности квалифицированной электронной подписи, с использованием которой подписан электронный документ (пакет электронных документов) о предоставлении государственной услуги, предусматривающую проверку соблюдения условий, указанных в статье 11 Федерального закона "Об электронной подписи".

В случае если в результате проверки квалифицированной электронной подписи будет выявлено несоблюдение установленных условий признания ее действительности, уполномоченное должностное лицо в течение 3 дней со дня завершения проведения такой проверки принимает решение об отказе в приеме к рассмотрению заявления и направляет заявителю уведомление об этом в электронной форме с указанием пунктов статьи 11 Федерального закона "Об электронной подписи", которые послужили основанием для принятия указанного решения. Такое уведомление подписывается квалифицированной электронной подписью уполномоченного должностного лица и направляется по адресу электронной почты заявителя либо в его личный кабинет в Едином портале. После получения уведомления заявитель вправе обратиться повторно с заявлением, устранив нарушения, которые послужили основанием для отказа в приеме к рассмотрению первичного заявления.

3.2.9. Должностное лицо, осуществляющее прием заявлений, после получения заявления передает его для регистрации специалисту, на которого возложены функции по организации документооборота в учреждении, затем уполномоченному должностному лицу.

Действие совершается не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления (получения документов по почте или электронной почте).

3.3. Рассмотрение заявления

3.3.1. Основанием для начала работы с документами уполномоченного должностного лица, является получение запроса (заявления).

3.3.2. Уполномоченное должностное лицо проверяет соблюдение требований к оформлению заявления, установленных 3.2 Регламента.

3.4. Принятие решения по результатам рассмотрения заявления о предоставлении муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг»

По результатам рассмотрения документов уполномоченное должностное лицо:

- подготавливает информацию по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных;
- информирует заявителя посредством телефонной связи, почтового отправления и в электронной форме о готовности и возможности получения документа по запросу заявителя;
- при наличии оснований, предусмотренных пунктом 2.9 Регламента, подготавливает мотивированный отказ в предоставлении информации и обеспечивает его направление заявителю.

3.5 Направление заявителю мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги

3.5.1. При наличии оснований, предусмотренных пунктом 2.9 Регламента, принимается решение об отказе в предоставлении услуги, которое оформляется в виде письма с указанием причин отказа.

3.5.2. Уполномоченное должностное лицо, готовит проект письма, содержащий мотивированный отказ в предоставлении услуги, и представляет его на подпись руководителю (лицу, исполняющему обязанности руководителя или заместителю руководителя по поручению руководителя) учреждения.

3.5.3. Руководитель (лицо, исполняющее обязанности руководителя) или заместитель руководителя по поручению руководителя учреждения подписывает письмо, содержащее мотивированный отказ в предоставлении услуги и передает его уполномоченному должностному лицу.

3.5.4. Уполномоченное должностное лицо, информирует заявителя по телефону или электронной почте (при их указании в заявлении) о готовности письма, содержащего мотивированный отказ в предоставлении услуги, и согласовывает с ним порядок вручения такого письма.

3.5.5. Уполномоченное должностное лицо, выдает письмо, содержащее мотивированный отказ заявителю (его представителю) при предъявлении им документа, удостоверяющего личность, или доверенности в случае выдачи письма его уполномоченному представителю, или направляет его заявителю почтовым отправлением по указанному им в заявлении почтовому адресу с уведомлением о вручении.

3.5.6. При поступлении заявления о предоставлении услуги в электронной форме, уполномоченное должностное лицо, направляет заявителю письмо, содержащее мотивированный отказ в предоставлении информации в электронной форме по адресу электронной почты, указанному заявителем в заявлении о предоставлении информации, а также в письменной форме по почтовому адресу, указанному в заявлении на предоставлении информации.

Раздел IV. Формы контроля за исполнением муниципальной услуги

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

4.1.1. Текущий контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется постоянно должностным лицом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, а также путем проведения руководителем учреждения проверок исполнения таким должностным лицом положений Регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

4.1.2. О случаях и причинах нарушения сроков и содержания административных процедур ответственные за их осуществление должностные лица немедленно информируют своего непосредственного руководителя, а также осуществляют срочные меры по устранению нарушений.

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. Проверки проводятся в целях контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, соблюдением и исполнением должностными лицами положений Регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

4.2.2. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми.

4.2.3. Плановые проверки проводятся на основании полугодовых и годовых планов с целью предотвращения, выявления и устранения нарушений при предоставлении муниципальной услуги.

4.2.4. Плановые проверки осуществляются на основании приказа учреждения.

4.2.5. Периодичность осуществления плановых проверок устанавливается руководителем (лицом, исполняющим его обязанности) учреждения.

4.2.6. При плановых проверках рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги.

4.2.7. Внеплановые проверки проводятся по конкретному обращению заявителя.

4.2.8. При внеплановой проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги, или отдельный вопрос, связанный с предоставлением муниципальной услуги.

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

4.3.1. Должностные лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, несут персональную ответственность за предоставление муниципальной услуги, соблюдение сроков и порядка предоставления муниципальной услуги, установленных Регламентом.

4.3.2. Должностные лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, при предоставлении муниципальной услуги обязаны соблюдать условия конфиденциальности полученной информации, в соответствии с защитой персональных данных заявителя.

4.3.3. В случае выявления нарушений по результатам проведенных проверок виновные должностные лица несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

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

Граждане, их объединения и организации вправе информировать учреждение, предоставляющее муниципальную услугу о качестве и полноте предоставляемой муниципальной услуги.

Раздел V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также их должностных лиц, работников.

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) должностных лиц, учреждения, а также принимаемых ими решений при предоставлении муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке статей 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", 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 для предоставления муниципальной услуги;

отказ в приеме заявления, необходимого для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

отказ в предоставлении муниципальной услуги по основаниям, не предусмотренным пунктом 2.9 Регламента;

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятие руководителем учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган: муниципальное казённое учреждение культуры «Районный координационно-методический центр учреждений культуры, молодежной политики и туризма» муниципального образования «Муниципальный округ Киясовский район Удмуртской Республики».

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальной услуги.

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

5.4. В учреждении, предоставляющем муниципальную услугу, определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают прием и рассмотрение жалоб.

5.5. Жалоба в письменной форме может быть направлена по почте.

В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством: официального сайта учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

Единого портала.

При подаче жалобы в электронном виде документы могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.6. Жалоба должна содержать:

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

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, 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) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

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

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность.

5.7. Жалоба, поступившая в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

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

5.9. По результатам рассмотрения жалобы учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

удовлетворить жалобу;

отказать в удовлетворении жалобы.

Указанное решение принимается в форме акта учреждения.

При удовлетворении жалобы учреждение принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее трех рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.10. Ответ по результатам рассмотрения учреждением жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения в письменной форме.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом учреждения.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.11. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя;

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

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

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.12. Уполномоченный орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.13. Уполномоченный орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

5.14. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение 1
к Административному регламенту по
предоставлению муниципальной услуги
**«Предоставление доступа
к справочно-поисковому аппарату,
базам данных библиотек»**

Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресе электронной почты муниципального бюджетного учреждения культуры «Киясовская централизованная библиотечная система», предоставляющего муниципальную услугу

Наименование	Данные
Сокращенное официальное название	МБУК «Киясовская ЦБС»
Тип организации	Бюджетное учреждение культуры
Тип подчинения	Муниципальное казённое учреждение культуры «Районный координационно-методический центр учреждений культуры, молодежной политики и туризма» муниципального образования «Муниципальный округ Киясовский район Удмуртской Республики»
Наименование учредителя	Администрация муниципального образования «Муниципальный округ Киясовский район Удмуртской Республики»
Руководитель организации	Директор МБУК «Киясовская ЦБС» Максимова Ирина Михайловна
Режим работы	Зимний график (с 1 сентября по 31 мая): Понедельник–пятница – 8.00 - 18.00 Суббота – 9.00 - 16.00 Выходной – воскресенье Летний график (с 1 июня по 31 августа): Понедельник–пятница – 8.00 - 17.00 Выходные – суббота, воскресенье
Электронная почта	E-mail: biblioteka@kiya.udmr.ru
Адрес	427840, УР, с. Киясово, ул. Горького, дом 2б.
Адрес официального сайта учреждения	https://biblio-kiyas.udm.muzkult.ru/
Контакты	Директор Максимова Ирина Михайловна 8(34133)3-24-64, (тел./факс)

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

Форма обращения (заявления) получателя муниципальной услуги

*В муниципальное бюджетное учреждение культуры
«Киясовская централизованная библиотечная система»*

От _____
указывается фамилия, имя, отчество

Проживающего (ей) по адресу: _____
*указывается полный почтовый
адрес*

Заявление

Прошу Вас предоставить муниципальную услугу _____

_____ (указывается наименование запроса)

При этом я даю согласие на обработку моих персональных данных

_____ подпись / _____ расшифровка подписи _____ /

« ____ » _____ 20__ г.

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

БЛОК-СХЕМА
предоставления муниципальной услуги

