

Административный регламент
предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное обслуживание граждан»

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования административного регламента предоставления муниципальной услуги по библиотечному обслуживанию граждан (далее - регламент) являются правоотношения, возникшие между отделом библиотечного обслуживания населения Муниципального бюджетного учреждения «Культурно-досуговый центр «Кристалл» (далее – библиотека) и заявителем по библиотечному обслуживанию.

1.2. Заявителем муниципальной услуги по библиотечному обслуживанию граждан является любое физическое лицо, обратившееся за услугой (далее - заявитель).

1.3. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги:

1.3.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется библиотекой:

Местонахождение: 628447, Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, Сургутский район, п. Нижнесортымский ул. Хусаинова, д.1.

Адрес официального сайта МБУ КДЦ «Кристалл»: kdc-kristall.ru.

Адрес электронной почты: kdc_kristall@mail.ru.

График работы МБУ КДЦ «Кристалл»:

- понедельник-пятница – с 09.00 до 17.00;
- обеденный перерыв - с 12.00 до 14.00 часов;
- суббота, воскресенье – выходной день.

Справочный телефон/факс МБУ КДЦ «Кристалл»: 8(34638)70-906

Адрес официального сайта библиотеки: bibl.kdc-kristall.ru

Адрес электронной почты библиотеки: sortymbibl@yandex.ru.

График работы библиотеки:

- понедельник – выходной;
- вторник-воскресенье – с 11.00 до 19.00 часов;
- обеденный перерыв – с 14.00 до 15.00 часов

Справочный телефон/факс библиотеки: 8(34638)70-330.

Информация о порядке и стандарте предоставления муниципальной услуги размещена в сети Интернет в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» www.gosuslugi.ru (далее - Единый портал), региональной информационной системе Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» 86.gosuslugi.ru (далее - региональный портал), а также на официальном сайте администрации сельского поселения Нижнесортымский - www.adm-ns.ru.

Требования к осуществлению взаимодействия в электронной форме

получателей (заявителей) с органами, предоставляющими муниципальную услугу или организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, и порядок такого взаимодействия устанавливаются Правительством Российской Федерации в соответствии с Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

1.3.2. Информация о месте нахождения, графике работы библиотеки и порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется:

- с использованием средств телефонной связи в часы работы библиотеки по телефону 8(34638) 70-330;

- на Едином портале;

- на сайте библиотеки МБУ КДЦ «Кристалл» - bibl.kdc-kristall.ru

- при личном обращении в библиотеку МБУ КДЦ «Кристалл»

- по электронной почте - kdc_kristall@mail.ru;

- посредством размещения информационных материалов на официальном сайте библиотеки, администрации сельского поселения Нижнесортымский;

- в форме ответов на обращения заявителей;

- посредством размещения информационных материалов на информационных стендах, установленных в месте нахождения библиотеки, и должна содержать:

- график работы библиотеки;

- номер телефонов библиотеки;

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- перечень оснований отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- копию настоящего регламента;

- сведения о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения муниципальной услуги.

1.3.3. Информирование проводится в форме:

- устного информирования;

- письменного информирования.

Устное информирование осуществляется при обращении заявителя за информацией:

- лично;

- по телефону.

Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, осуществляющий приём и информирование (по телефону или лично), должен принять все необходимые меры для дачи полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

1.3.4. Письменное информирование при обращении заявителя в библиотеку осуществляется путём направления ответа почтовым отправлением.

1.3.5. Ответ на письменное обращение направляется в адрес заявителя в срок, не превышающий 15 дней со дня регистрации письменного обращения и должен содержать ответ на поставленные вопросы.

1.3.6. Порядок получения информации заявителями:

- консультирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляет должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, при личном обращении заявителя, а также с использованием почтовой, телефонной связи и посредством электронной почты;

- при ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, подробно и в вежливой форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок;

1.3.7. Индивидуальное письменное информирование должно содержать ответы на поставленные вопросы, должность, фамилию, инициалы и номер телефона ответственного специалиста. Ответ подписывается директором МБУ КДЦ «Кристалл».

1.3.8. Публичное информирование осуществляется путём размещения информации в сети Интернет: на официальном сайте библиотеки МБУ КДЦ «Кристалл», Портале государственных и муниципальных услуг Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Едином портале государственных и муниципальных услуг.

1.3.9. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги – библиотечное обслуживание граждан.

2.2. Муниципальная услуга предоставляется отделом библиотечного обслуживания населения муниципального бюджетного учреждения «культурно-досуговый центр «Кристалл».

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- выдача документа из фондов библиотеки заявителю;
- получение справки в соответствии с информационным запросом заявителя;
- предоставление пользователям доступа в информационные сети;
- обслуживание пользователей в режиме удаленного доступа;
- посещение заявителем библиотечного мероприятия.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги - в течение всего рабочего дня в дни и часы, в которые библиотека открыта для посещения, в соответствии с графиком работы.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление муниципальной услуги:

- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;
- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи».
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Закон Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 28.10.2011 № 105-оз «О регулировании отдельных вопросов библиотечного дела и обязательного экземпляра документов Ханты-Мансийского автономного округа - Югры»;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде».
- Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 11.06.2010 № 102 - оз «Об административных правонарушениях».
- устав сельского поселения Нижнесортымский.
- Устав МБУ КДЦ «Кристалл».

2.6. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги в случае личного обращения заявителя:

2.6.1. Документ, удостоверяющий личность (паспорт) или аналогичный документ одного из законных представителей ребёнка - для лиц, не достигших 14 лет.

2.6.2. Согласие на обработку персональных данных.

2.6.3. Для получения муниципальной услуги в электронном виде документы не требуются.

2.7. При предоставлении муниципальной услуги запрещено требовать от заявителя:

2.7.1. Представление документов и информации или осуществлять действия, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

2.7.2. Представление документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа – Югры и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, органов местного самоуправления и (или) подведомственных организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7

Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.7.3. Осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включённых в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.7.4. Органы, предоставляющие муниципальную услугу, или организации участвующие в предоставлении муниципальной услуги, в пределах своих полномочий обязаны предоставлять по выбору получателей (заявителей) информацию в форме электронных документов, подписанных усиленной квалифицированной электронной подписью, и (или) документов на бумажном носителе, за исключением случаев, если иной порядок предоставления такой информации установлен федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регуливающими правоотношения в установленной сфере деятельности.

2.8. Основания для отказа в приёме документов необходимых для предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.9. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

2.9.1. Не представление документов необходимых для получения муниципальной услуги согласно пункту 2.6. настоящего регламента.

2.10. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при обращении за муниципальной услугой и при получении результата предоставления муниципальной услуги не более 15 минут.

2.12. Срок регистрации запроса заявителя.

В случае личного обращения заявителя для получения муниципальной услуги запрос формируется в устной форме и регистрации не подлежит.

2.13. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.13.1. Требования к оформлению входа в здание.

Вестибюль здания, в котором расположено помещение библиотеки, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию о МБУ КДЦ «Кристалл»:

- наименование;
- место нахождения;
- режим работы.

Помещение для предоставления муниципальной услуги размещается преимущественно на нижнем этаже здания.

Входы и выходы из помещения для предоставления муниципальной услуги оборудуются:

- пандусами, расширенными проходами, тактильными полосами на пути инвалидов, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов;

- соответствующими указателями и автономными источниками бесперебойного питания;

- контактной маркировкой ступеней по пути движения;

- информационной мнемосхемой (тактильной схемой движения);

- тактильными табличками с надписями, дублированными шрифтом Брайля.

Лестницы, находящиеся по пути движения и помещения для предоставления муниципальной услуги оборудуются:

- тактильными полосками;

- контактной маркировкой крайних ступеней;

- поручнями с двух сторон с тактильными полосками, нанесёнными на поручни, с тактильно-выпуклым шрифтом и шрифтом Брайля с указанием этажа;

- тактильными табличками с указанием этажей, дублированными шрифтом Брайля.

Места предоставления муниципальной услуги должны соответствовать требованиям к местам обслуживания маломобильных групп населения, к внутреннему оборудованию и устройствам в помещении, к санитарно-бытовым помещениям для инвалидов; к путям движения и помещения в залах обслуживания, к лестницам и пандусам в помещении, к лифтам, подъёмным платформам для инвалидов, к аудиовизуальным и информационным системам, доступным для инвалидов.

2.13.2. Требования к парковочным местам.

Территория, прилегающая к помещению библиотеки, оборудуется местами для парковки автотранспортных средств. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

2.13.3. Требования к местам ожидания.

Места ожидания в очереди на получение муниципальной услуги должны быть оборудованы стульями.

2.13.4. Требования к месту приёма заявителей:

- помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы», правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации, нормам охраны труда, требованиям по технике безопасности;

- рабочие места для заявителей оснащены персональными компьютерами для получения доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных.

2.13.5. Требования к местам информирования.

Места информирования в библиотеке, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются справочной информацией необходимой для получения муниципальной услуги.

2.13.6. Для получения муниципальной услуги в электронной форме место получения должно быть оборудовано персональным компьютером с доступом к информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

2.14. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

2.14.1. Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

- доступность обращения за предоставлением муниципальной услуги, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- бесплатность предоставления муниципальной услуги для заявителей.

2.14.2. Показателями качества муниципальной услуги является:

- соответствие предоставляемой услуги требованиям регламента;
- отсутствие жалоб заявителей услуги на действия, бездействия должностных лиц;
- соблюдения сроков ожидания предоставления муниципальной услуги.

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

3. 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. Предоставление муниципальной услуги заявителю включает в себя следующие административные процедуры:

3.1.1. Запись (перерегистрация) заявителя в библиотеку.

3.1.2. Выдача документа из фондов библиотеки заявителю.

3.1.3. Ответ на запрос заявителя.

3.1.4. Обслуживание пользователей в режиме удаленного доступа

3.1.5. Проведение культурно-просветительских и образовательных мероприятий, утвержденных планом работы библиотеки.

3.2. Запись (перерегистрация) заявителя в библиотеку.

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя к должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.2.2. Ответственным за исполнение административной процедуры является заведующий отделом библиотечного обслуживания населения МБУ КДЦ «Кристалл» или библиотекарь на время отсутствия заведующего.

3.2.3. В случае первичного обращения заявителя, должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, выполняет следующие действия:

- знакомит заявителя с правилами пользования библиотекой; правилами предоставления доступа к информационно-телекоммуникационной сети Интернет в библиотеке;

- оформляет заявителю регистрационную карточку, читательский формуляр и согласие заявителя на обработку персональных данных.

В случае повторного обращения заявителя, должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, выполняет следующие действия:

- сверяет персональные данные заявителя, зафиксированные в единой регистрационной картотеке с документом, удостоверяющим личность;
- в случае изменения персональных данных - редактирует учётную запись в регистрационной картотеке и подтверждает их личной подписью заявителя;
- в случае наличия у заявителя задолженности (несвоевременного возвращения полученных из фонда библиотеки изданий) или других штрафных санкций - приостанавливает возможность получения муниципальной услуги до возврата документов в библиотеку или до возмещения вреда, причиненного библиотеке, до истечения срока штрафных санкций;

3.2.4. Результатом административной процедуры является оформление заявителю регистрационной карточки, читательского формуляра, согласия на обработку персональных данных (либо перерегистрация заявителя в библиотеке).

3.2.5. Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет не более 15 минут (в случае перерегистрации - не более 10 минут).

3.3. Выдача документов из фондов библиотеки заявителю.

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя к должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.3.2. Ответственным за предоставление административной процедуры является заведующий отделом библиотечного обслуживания населения МБУ КДЦ «Кристалл» или библиотекарь на время отсутствия заведующего.

3.3.3. Выдача документов из фондов библиотеки осуществляется в следующих формах библиотечного обслуживания:

- выдача документов для работы в помещении библиотеки (осуществляется в читальном зале);
- выдача документов для использования вне библиотеки - для заявителей, имеющих постоянную регистрацию в сельском поселении Нижнесортымский (осуществляется на абонементе).

Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, выполняет следующие действия при выдаче документа из фондов библиотеки в читальном зале.

Выдача печатных изданий:

- принимает запрос у заявителя на выдачу изданий;
- подбирает запрашиваемый документ;
- проверяет документ на наличие дефектов;
- делает отметку в листке возврата;
- записывает сведения о документе в читательский формуляр;
- получает личную роспись заявителя в читательском формуляре;
- принимает документы от заявителя: каждый сданный документ сверяет с записью в читательском формуляре, проверяет документ на наличие дефектов;
- составляет акт приемки документа с указанием причиненного ему ущерба, в случае наличия претензий, к состоянию возвращаемого заявителем документа.

Выдача электронных изданий:

- принимает запрос у заявителя на выдачу изданий;
- предоставляет автоматизированное рабочее место;
- знакомит заявителя с правилами работы на автоматизированных рабочих местах и пользования электронными базами данных;
- выдаёт электронное издание из фонда библиотеки на цифровом носителе или рекомендует методику поиска в электронных базах данных библиотеки;
- получает запрос от заявителя на распечатку копии документа;
- распечатывает копию документа заявителю.

Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, выполняет следующие действия при выдаче документов из фондов библиотеки на абонементе:

- знакомит заявителя с системой расстановки фонда (при первом посещении);
- проверяет наличие запрашиваемого документа в электронном каталоге и наличие издания на полке;
- выдаёт документы заявителю: ищет читательский формуляр, указывает срок в листке возврата, проверяет наличие страниц, записывает документы в читательский формуляр, получает личную роспись заявителя в читательском формуляре;
- принимает документ от заявителя: ищет читательский формуляр, сверяет записи в читательском формуляре с инвентарным номером документа, списывает сдаваемый документ (вычеркивает из читательского формуляра инвентарный номер, ставит роспись о приеме документа), проверяет документ на наличие дефектов;
- составляет акт приёмки документа с указанием причинённого ему ущерба, в случае наличия претензий, к состоянию возвращаемого заявителем документа;
- продлевает срок пользования документом: ищет читательский формуляр, делает отметку о продлении срока пользования.

3.3.4. Результатом административной процедуры является выдача документа из фондов библиотеки заявителю.

3.3.5. Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет не более 15 минут.

3.4. Ответ на запрос заявителя.

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя к должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.4.2. Ответственным за предоставление муниципальной услуги является заведующий отделом библиотечного обслуживания населения МБУ КДЦ «Кристалл» или библиотекарь на время отсутствия заведующего.

3.4.3. Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, выполняет следующие действия:

- принимает запрос у заявителя на получение справки;
- уточняет тему, целевое и читательское назначение, полноту источников, типы, виды документов, хронологические рамки запросов;

- выполняет запрос письменно или устно;
- предоставляет информацию заявителю.

3.4.4. Результатом административной процедуры является выдача справки в соответствии с информационным запросом заявителя.

3.4.5. Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет не более 30 минут.

3.5. Обслуживание пользователей в режиме удаленного доступа.

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является удаленный доступ заявителя и обращение к справочно-поисковому аппарату и базам данных посредством сети Интернет.

3.5.2. Ответственным за предоставление муниципальной услуги является заведующий отделом библиотечного обслуживания населения МБУ КДЦ «Кристалл» или библиотекарь на время отсутствия заведующего.

3.5.3. Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, обеспечивает размещение баз данных на сайте библиотеки.

3.5.4. При обращении доступ осуществляется в электронном виде всем пользователям, максимальный срок ожидания при полной загрузке серверов (более 1000 запросов одновременно) составляет 5 минут;

3.6. Проведение культурно-просветительских и образовательных мероприятий, утвержденных планом работы библиотеки.

3.6.1. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя к должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.6.2. Ответственным за предоставление муниципальной услуги является заведующий отделом библиотечного обслуживания населения МБУ КДЦ «Кристалл» или библиотекарь на время отсутствия заведующего.

3.6.3. Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, обеспечивает проведение мероприятия в соответствии с поданными заявками (просмотр и отбор документов, консультации, организация мероприятия).

3.6.4. Результатом административной процедуры является участие заявителя в мероприятии, проводимом библиотекой.

3.6.5. Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет не более 1 часа 30 минут.

3.7. Последовательность административных процедур при предоставлении муниципальной услуги приведена в блок-схеме (приложение к настоящему регламенту).

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений лицами, ответственными за предоставления муниципальной услуги, осуществляется постоянно в процессе осуществления административных

процедур директором МБУ КДЦ «Кристалл» или лицом его замещающим, а также путём проведения проверок соблюдения исполнения положений регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги.

4.2. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании решения директора МБУ КДЦ «Кристалл» или лица его замещающим.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. При проведении плановой проверки могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением той или иной административной процедуры (тематические проверки).

Периодичность осуществления плановых проверок устанавливается директором МБУ КДЦ «Кристалл», но не менее одного раза в год.

Внеплановые проверки проводятся директором МБУ КДЦ «Кристалл», администрацией поселения по обращению (жалобе) граждан и юридических лиц.

По результатам проведённых проверок в случае выявления нарушений прав заявителей виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, осуществляется директором МБУ КДЦ «Кристалл» или лицом его замещающим при проведении текущего контроля и (или) при проведении плановых (внеплановых) проверок.

4.3. Персональная ответственность лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, и лиц, осуществляющих контроль за предоставлением муниципальной услуги, устанавливается в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за несоблюдение и (или) неисполнение, ненадлежащее исполнение положений настоящего регламента.

Лица, осуществляющие контроль за предоставлением муниципальной услуги, несут ответственность за неосуществление или ненадлежащее осуществление контроля за предоставлением муниципальной услуги.

Должностное лицо уполномоченного органа (организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги), ответственное за осуществление соответствующих административных процедур настоящего административного регламента, несёт административную ответственность в соответствии с Законом Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 11.06.2010 № 102-оз «Об административных правонарушениях» за:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- неправомерный отказ в приёме у заявителя документов, предусмотренных для предоставления муниципальной услуги;
- неправомерный отказ в предоставлении муниципальной услуги;

- неправомерный отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушении установленного срока осуществления таких исправлений;

- превышение максимального срока ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, а равно при получении результата предоставления муниципальной услуги (за исключением срока подачи запроса в многофункциональном центре).

4.4. Контроль за предоставлением муниципальной услуги может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций путём направления в адрес органа, предоставляющего муниципальную услугу:

- предложений о совершенствовании нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги;

- сообщений о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу;

- жалоб по фактам нарушения должностными лицами органа, предоставляющего муниципальную услугу, прав, свобод или законных интересов граждан при предоставлении муниципальной услуги.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц или муниципальных служащих

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) МФЦ или органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц или муниципальных служащих, а также принимаемых ими решений при предоставлении муниципальной услуги.

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

5.2.1. Нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

5.2.2. Нарушение срока предоставления муниципальной услуги.

5.2.3. За требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты - Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги.

5.2.4. Отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты - Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя.

5.2.5. Отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными

правовыми актами Ханты - Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами.

5.2.6. Требование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты - Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами.

5.2.7. Отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба подаётся в МБУ КДЦ «Кристалл» в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

5.4. Приём жалоб в письменной форме осуществляется МБУ СК «Лидер» в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Время приема жалоб осуществляется в соответствии с графиком предоставления муниципальной услуги, указанным в пункте 1.3 настоящего регламента.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

5.5. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

5.5.1. Официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5.5.2. Единого портала.

5.5.3. Портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее - система досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5.6. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.8. настоящего регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.7. Жалоба должна содержать:

5.7.1. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо

муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются.

5.7.2. 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, за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным подпункте 5.5.3. пункта 5.5. настоящего регламента.

5.7.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего.

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

5.8. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

5.8.1. Оформленная в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц).

5.8.2. Оформленная в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц).

5.8.3. Копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.9. Жалоба рассматривается органом, предоставляющим муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципальных служащих.

В случае если обжалуются решения руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, жалоба подается в вышестоящий орган (в порядке подчиненности) и рассматривается им в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.

При отсутствии вышестоящего органа жалоба подается непосредственно руководителю органа, предоставляющего муниципальную услугу, и рассматривается им в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.10. В случае, если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 5.9. настоящего регламента, в течение 3 рабочих дней со дня её регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на её рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на её рассмотрение органе.

5.11. Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и администрацией поселения, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба заявителя в письменной форме на действия (бездействия) МФЦ в сфере предоставления муниципальных услуг рассматриваются администрацией поселения.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение органе.

5.12. В МБУ КДЦ «Кристалл» определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

5.12.1. Приём и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего регламента.

5.12.2. Направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган, в соответствии с пунктом 5.9. настоящего регламента.

5.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьёй 5.63. Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

5.14. МБУ КДЦ «Кристалл» обеспечивает:

5.14.1. Оснащение мест приёма жалоб.

5.14.2. Информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на официальном сайте МБУ КДЦ «Кристалл», на Едином и региональном порталах.

5.14.3. Консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, их должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приёме.

5.14.4. Заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

5.14.5. Формирование и представление ежеквартально в вышестоящий орган отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

5.15. Жалоба, поступившая в МБУ КДЦ «Кристалл», подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.16. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2. Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» МБУ КДЦ «Кристалл» принимает одно из следующих решений:

5.16.1. Удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах.

5.16.2. Отказывает в удовлетворении жалобы.

Указанное решение принимается в форме письменного мотивированного ответа.

При удовлетворении жалобы Служба принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.17. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. В случае если жалоба была направлена способом, указанным подпункте 5.5.3. пункта 5.5. настоящего регламента, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

5.18. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

5.18.1. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе.

5.18.2. Номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

5.18.3. Фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя.

5.18.4. Основания для принятия решения по жалобе.

5.18.5. Принятое по жалобе решение.

5.18.6. В случае признания жалобы, обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги.

5.18.7. Сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.19. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего муниципальную услугу.

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 на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен действующим законодательством Российской Федерации.

5.20. МБУ КДЦ «Кристалл» отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

5.20.1. Наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям.

5.20.2. Подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.20.3. Наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.21. МБУ КДЦ «Кристалл» вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

5.21.1. Наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

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

Блок-схема предоставления муниципальной услуги
по библиотечному обслуживанию граждан

