

**КУРГАНСКАЯ ОБЛАСТЬ**

**МИШКИНСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ**

**АДМИНИСТРАЦИЯ МИШКИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от «14» февраля 2023 года № 33

р.п. Мишкино

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

В целях повышения качества информационного обеспечения населения, регламентации сроков, последовательности действий (административных процедур) при осуществлении предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступаксправочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210 - ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", руководствуясь ст. 41 Устава Мишкинского муниципального округа Курганской области, Администрация Мишкинского муниципального округа Курганской области

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1.Утвердить Административный регламент по оказанию муниципальной услуги «Предоставление доступак справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных», согласно приложению, к настоящему постановлению.

2.Признать утратившими силу:

- Постановление Администрации Мишкинского района от 20 июня 2017 года № 80 «Об утверждении Административного регламента по оказанию муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»;

- Постановление Администрации Мишкинского района от 15 июня 2018 года № **«**О внесении изменений в постановление Администрации Мишкинского района от 20 июня 2017 года № 80 «Об утверждении Административного регламента по оказанию муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»»;

- Постановление Администрации Мишкинского района от 31 января 2020 года № 16 «О внесении изменений в постановление Администрации Мишкинского района от 20 июня 2017 года № 80 «Об утверждении Административного регламента по оказанию муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»»;

3. Настоящее постановление вступает в силу после его официального обнародования.

4. Настоящее постановление обнародовать постановление на информационном стенде Администрации Мишкинского муниципального округа и разместить на официальном сайте Администрации Мишкинского муниципального округа в сети "Интернет".

5. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя Главы Мишкинского муниципального округа – заведующего отделом социальной политики, культуры и спорта Администрации Мишкинского муниципального округа.

Глава

Мишкинского муниципального округа

Курганской области Д.В. Мамонтов

Усынина Е.М.

31143

Приложение

к постановлению Администрации Мишкинского муниципального округа Курганской области «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

от «14» февраля 2023 года № 33

**Административный регламент предоставления муниципальной услуги**

**«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек,**

**базам данных»**

**1.Общие положения**

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества информационного обеспечения населения, регламентации сроков, последовательности действий (административных процедур) при осуществлении предоставления муниципальной услуги по запросам пользователейв устной, письменной и электронных формах «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее – муниципальная услуга)

2. Заявителем является любое физическое или юридическое лицо, обратившееся за услугой.

3. Информирование о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется в виде:

а) информационных материалов, которые могут быть размещены: в средствах массовой информации, в информационно-телекоммуникационной сети общего пользования (официальный сайт Администрации Мишкинского муниципального округа), на информационных стендах Мишкинской межпоселенческой центральной библиотеки им. Н.В. Моториной, Детской библиотеки, сельских библиотек Муниципального казённого учреждения культуры «Центр культуры и досуга Мишкинского муниципального округа» Курганской области (далее библиотек МКУК «ЦКД Мишкинского МО»);

б) устного консультирования по телефону;

в) посредством личного посещения библиотек МКУК «ЦКД Мишкинского МО»,

г) посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Портал), в отделах Государственного бюджетного учреждения Курганской области «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» (далее – ГБУ «МФЦ») при помощи электронной почты, письменном обращении.

4. Местонахождение библиотек МКУК «ЦКД Мишкинского МО»:

4.1. Мишкинская межпоселенческая центральная библиотека им. Н.В. Моториной:

Адрес: 641040, Курганская область, Мишкинский район, р.п. Мишкино, ул. Почтовая,7;

Контактный телефон (телефон для справок) – 8 (35247) 3-16-90;

График работы: понедельник – пятница с 09.00 до 18.00 часов, суббота с 09.00 до 16.00 часов, без обеда. Выходной день – воскресенье. Последний день каждого месяца – санитарный день.

4.2. Детская библиотека:

Адрес: 641040, Курганская область, Мишкинский район, р.п. Мишкино, ул. Почтовая,7;

Контактный телефон (телефон для справок) – 8 (35247) 3-16-90;

График работы: понедельник – пятница с 09.00 до 18.00 часов, суббота с 09.00 до 16.00 часов, без обеда. Выходной день – воскресенье. Последний день каждого месяца – санитарный день

4.3. Варлаковская сельская библиотека:

Адрес: 641052, Курганская область, Мишкинский район, с. Варлаково, ул. Советская, 32;

Контактный телефон (телефон для справок) – 8 (35247) 2-73-68;

График работы: вторник – суббота с 13.00 до 16.30 часов. Выходные дни – воскресенье, понедельник. Последний день каждого месяца – санитарный день.

4.4. Введенская сельская библиотека:

Адрес: 641073, Курганская область, Мишкинский район, с. Введенское, ул. Советская, 34;

График работы: вторник - суббота с 09.00 до 16.00 часов, перерыв на обед с 12.00 до 13.00 часов. Выходные дни – воскресенье, понедельник. Последний день каждого месяца – санитарный день.

4.5. Восходская сельская библиотека:

Адрес: 641072, Курганская область, Мишкинский район, с. Восход, ул. Павших Борцов, 2;

Контактный телефон (телефон для справок) – 8 (35247) 2-41-76;

График работы: вторник - суббота с 10.00 до 16.00 часов. Выходные дни – воскресенье, понедельник. Последний день каждого месяца – санитарный день.

4.6. Гладышевская сельская библиотека:

Адрес: 641047, Курганская область, Мишкинский район, с. Гладышево, ул. Центральная, 44;

Контактный телефон (телефон для справок) – 8 (35247) 2-95-38;

График работы: вторник - суббота с 11.00 до 14.30 часов. Выходные дни – воскресенье, понедельник. Последний день каждого месяца – санитарный день.

4.7. Дубровинская сельская библиотека:

Адрес: 641060, Курганская область, Мишкинский район, с. Дубровное, ул. Береговая, 15;

Контактный телефон (телефон для справок) – 8 (35247) 2-75-43;

График работы: вторник - суббота с 10.30 до 17.00 часов. Выходные дни – воскресенье, понедельник. Последний день каждого месяца – санитарный день.

4.8. Малоокунёвская сельская библиотека:

Адрес: 641056, Курганская область, Мишкинский район, д. Малое-Окунёво, ул. Сиреневая, 9;

Контактный телефон (телефон для справок) – 8 (35247) 2-52-46;

График работы: вторник – суббота с 10.00 до 16.30 часов, перерыв на обед с 12.00 до 13.00 часов. Выходные дни – воскресенье, понедельник. Последний день каждого месяца – санитарный день.

4.9. Кировская сельская библиотека:

Адрес: 641050, Курганская область, Мишкинский район, с. Кирово, ул. Аксенова, 21;

Контактный телефон (телефон для справок) – 8 (35247) 2-92-40;

График работы: понедельник – пятница с 09.00 до 17.00 часов, суббота – 10.00 до 15.00. Выходной день – воскресенье. Последний день каждого месяца – санитарный день.

4.10. Коровинская сельская библиотека:

Адрес: 641044, Курганская область, Мишкинский район, с. Коровье, ул. Ленина, 43;

Контактный телефон (телефон для справок) – 8 (35247) 2-54-93;

График работы: вторник-суббота с 09.00 до 15.25 часов, перерыв на обед с 12.00 до 13.00 часов. Выходные дни – воскресенье, понедельник. Последний день каждого месяца – санитарный день.

4.11. Краснознаменская сельская библиотека:

Адрес: 641077, Курганская область, Мишкинский район, с. Краснознаменское, ул. Мира, 7;

Контактный телефон (телефон для справок) – 8 (35247) 2-45-32;

График работы: вторник - суббота с 09.00 до 15.30 часов, перерыв на обед с 12.00 до 13.00 часов. Выходные дни – воскресенье, понедельник. Последний день каждого месяца – санитарный день.

4.12. Купайская сельская библиотека:

Адрес: 641063, Курганская область, Мишкинский район, с. Купай, ул. Центральная, 19/1;

Контактный телефон (телефон для справок) – 8 (35247) 2-81-47;

График работы: вторник – суббота с 13.00 до 16.30 часов. Выходные дни – воскресенье, понедельник. Последний день каждого месяца – санитарный день.

4.13. Маслинская сельская библиотека:

Адрес: 641076, Курганская область, Мишкинский район, с. Масли, ул. Новая, 6;

Контактный телефон (телефон для справок) – 8 (35247) 2-53-37;

График работы: вторник – суббота с 13.00 до 16.30 часов. Выходные дни – воскресенье, понедельник. Последний день каждого месяца – санитарный день.

4.14. Мыркайская сельская библиотека:

Адрес: 641045, Курганская область, Мишкинский район, с. Мыркайское, ул. Центральная, 40;

Контактный телефон (телефон для справок) – 8 (35247) 2-57-16;

График работы: вторник – суббота с 12.00 до 15.30 часов. Выходные дни – воскресенье, понедельник. Последний день каждого месяца – санитарный день.

4.15. Новопесковская сельская библиотека:

Адрес: 641061, Курганская область, Мишкинский район, с. Новые Пески, ул. Луговая, 28;

Контактный телефон (телефон для справок) – 8 (35247) 2-83-38;

График работы: вторник - пятница с 15.00 до 18.30 часов, суббота с 09.00 до 12-30. Выходные дни – воскресенье, понедельник. Последний день каждого месяца – санитарный день.

4.16. Первомайская сельская библиотека:

Адрес: 641053, Курганская область, Мишкинский район, с. Первомайское, ул. Советская, дом 9;

Контактный телефон (телефон для справок) – 8 (35247) 2-91-00;

График работы: вторник – суббота с 13.30 до 17.00 часов. Выходные дни – воскресенье, понедельник. Последний день каждого месяца – санитарный день.

4.17. Бутырская сельская библиотека:

Адрес: 641049, Курганская область, Мишкинский район, с. Бутырское, ул. Центральная, 47;

График работы: вторник – суббота с 13.30 до 17.00 часов. Выходной день – воскресенье, понедельник. Последний день каждого месяца – санитарный день.

4.18. Шаламовская сельская библиотека:

Адрес: 641065, Курганская область, Мишкинский район, с. Шаламово, ул. Советская, 8;

График работы: вторник – пятница с 13.00 до 16.30 часов, суббота – с 09.00 до 12.30. Выходные дни – воскресенье, понедельник. Последний день каждого месяца – санитарный день.

Информация о предоставляемой муниципальной услуге сообщается по номерам телефонов для справок (консультаций), а также публикуется в средствах массовой информации.

5. Консультации по предоставлению муниципальной услуги осуществляют специалисты муниципальных библиотек:

- в письменной форме на основании письменного обращения;

- в устной форме при личном обращении;

- в устной форме по телефону.

Все консультации предоставляются бесплатно.

6. Лицо, ответственное за исполнение муниципальной услуги, при индивидуальном консультировании лиц по телефону обязано:

- назвать учреждение, в которое поступило обращение;

- представиться лично, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность;

- выслушать обращение и при необходимости уточнить поставленные в нем вопросы;

- предоставить в устной форме информацию по существу вопроса в пределах своей компетенции в соответствии с настоящим административным регламентом;

- срок исполнения при обращении по телефону – не более 5 минут.

В случае, если специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, не может дать ответ самостоятельно либо подготовка ответа требует продолжительного времени, он обязан предложить заявителю один из вариантов дальнейших действий:

- изложить суть обращения в письменной форме;

- назначить другое, удобное для заявителя время для консультации;

- дать консультацию в двухдневный срок по контактному телефону, указанному заявителем.

В случае если лицо не удовлетворено консультацией, предоставленной по телефону, ему предлагается направить обращение в письменной форме, и сообщается порядок предоставления муниципальной услуги при письменном обращении заявителя.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

1. Наименование муниципальной услуги:

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

2. Наименование органа Администрации Мишкинского муниципального округа, муниципального учреждения, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу:

- организацию предоставления муниципальной услуги осуществляет Отдел социальной политики, культуры и спорта Администрации Мишкинского муниципального округа.

- муниципальное учреждение, непосредственно предоставляющее муниципальную услугу – Муниципальное казённое учреждение культуры «Центр культуры и досуга Мишкинского муниципального округа» Курганской области.

3. Заявление заявителя о предоставлении муниципальной услуги приравнивается к согласию заявителя с обработкой его персональных данных в целях и объемах, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

4. Результаты предоставления муниципальной услуги:

- предоставление доступа к муниципальной услуге;

- обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Муниципальная услуга считается качественно оказанной, если потребителю муниципальной услуги предоставлена запрашиваемая информация или дан мотивированный ответ о невозможности ее выполнения. В случае, если запрашиваемая база данных отсутствует в данной муниципальной библиотеке, получателю муниципальной услуги должна быть выдана информация о месте ее нахождения (размещения) или даны рекомендации по ее поиску.

5.Предоставление информации о муниципальной услуге осуществляется с использованием средств:

- внешней рекламы в р.п. Мишкино;

- информационных стендов, размещенных непосредственно в помещении библиотек МКУК «ЦКД Мишкинского МО»;

- телефонной связи;

- электронной почты;

- в виде отправки текстовой информации на бумажном носителе (информационного письма) по почте или передаче информационного письма непосредственно заявителю;

- официального сайта Администрации Мишкинского муниципального округа, сайта МКУК «ЦКД Мишкинского МО».

6. Сроки предоставления муниципальной услуги:

- общий срок предоставления муниципальной услуги – не более 15 дней;

- по телефону (до 5 минут);

- почтой (15 дней);

- через законного представителя (15 дней);

- лично (до 10 минут).

В случае, если запрашиваемая информация не может быть предоставлена в течение установленного административным регламентом срока, ответственное лицо за предоставление информации согласовывает срок предоставления информации с заявителем.

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

Гражданский кодекс РФ. Часть IV от 18.12.2006 г. № 230-ФЗ, ст. 1274, 1275 («Собрание законодательства РФ», 25.12.2006 г., № 52 (1 ч.), ст. 5496).

Закон РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», ст.27-30 («Собрание законодательства РФ», 15.01.1996 г., № 3, ст. 140).

Федеральный закон от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», ст.1-15 («Российская газета», № 95, 05.05.2006 г., «Собрание законодательства РФ», 08.05.2006 г., № 19, ст. 2060).

Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», ст.1-29 («Собрание законодательства РФ», 02.08.2010 г., № 31, ст. 4179).

Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации», ст.1-17 («Российская газета», № 165, 29.07.2006 г., «Собрание законодательства РФ», 31.07.2006 г., № 31 (1 ч.), ст. 3448).

Федеральный закон «О библиотечном деле» от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ (ред. от 27.12.2009 г.): принят ГД ФС РФ 23.11.1994 г.

Распоряжение Правительства РФ от 17.12.2009 г. № 1993-р. «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде», прил.1 (1) п.19 («Российская газета», № 247, 23.12.2009 г., «Собрание законодательства РФ», 28.12.2009 г., № 52 (2 ч.), ст. 6626).

Закон Курганской области «О библиотечном деле в Курганской области»: принят Курганской областной Думой 26.12.1997 г.

Постановление Администрации Мишкинского района от 20.12.2011 г. № 88 «Об утверждении Порядка разработки и принятия административных регламентов по предоставлению муниципальных услуг»;

настоящий регламент.

8. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- в случае телефонного обращения предоставления каких-либо документов не требуется;

- в случае письменного обращения оформляется запрос в форме заявления (приложение 1 к административному регламенту);

- предоставляется документ, удостоверяющий личность.

МКУК «ЦКД Мишкинского МО» не вправе требовать от заявителя предоставления документов, информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

9. Перечень оснований для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги в случае письменного обращения заявителя:

- не указаны Ф.И.О., адрес заявителя;

- запрос не поддается прочтению;

- запрос содержит ненормативную лексику и оскорбительные высказывания.

10. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- ликвидация муниципальной библиотеки, оказывающей муниципальную услугу;

- отсутствие запрашиваемой базы данных в муниципальной библиотеке;

- несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;

- обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;

- текст электронного обращения не поддается прочтению.

11. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на безвозмездной основе.  
 12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса, срок регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата не должен превышать 10 минут.

Поступившие письменныеобращения лиц подлежат учету и регистрации в журнале регистрации входящей корреспонденции.

Обращения по телефону и электронной почте регистрируются в журнале регистрации телефонных обращений и обращений по электронной почте.

13. Требования к местам предоставления муниципальной услуги:

- сотрудники, осуществляющие прием и информирование, должны быть обеспечены личными идентификационными карточками и (или) настольными (настенными) табличками с указанием фамилии, имени, отчества и наименования должности ответственного сотрудника;

- в помещениях для работы с заинтересованными лицами должны быть размещены информационные стенды, содержащие необходимую информацию по условиям предоставления муниципальной услуги, графику работы специалистов и ряд дополнительной справочной информации, касающейся предоставления доступа к муниципальной услуге;

- помещение должно быть оснащено столами, стульями, канцелярскими принадлежностями, образцами заполнения запросов.

- для обслуживания инвалидов помещения оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ для инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски, специальными ограждениями и перилами. Глухонемым, инвалидам по зрению и другим гражданам с ограниченными физическими возможностями при необходимости оказывается соответствующая помощь.

Муниципальное казённое учреждение культуры «Центр культуры и досуга Мишкинского муниципального округа» Курганской области обеспечивает инвалидам:

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляется муниципальная услуга, и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- допуск собаки-проводника на объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

- оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами

14. Основные показатели качества оказываемой муниципальной услуги:

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

- соответствие сроков предоставления услуги срокам обозначенном в настоящем регламенте;

- отсутствие жалоб со стороны заявителей.

15. Рекламный информационный материал о муниципальной услуге (буклеты, закладки, памятки и т.д.) размещаются на информационных стендах в зданиях библиотек МКУК «ЦКД Мишкинского МО», в местах размещения уличной рекламы, в средствах массовой информации, на официальном информационном сайте Администрации Мишкинского муниципального округа, на сайте МКУК «ЦКД Мишкинского МО».

16. 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

Предоставление муниципальной услуги в Государственном бюджетном учреждении «Многофункциональный центр» (в отделе ГБУ «МФЦ») осуществляется в соответствии с соглашением, заключенным между ГБУ «МФЦ» и Администрацией Мишкинского муниципального округа, с момента вступления в силу соответствующего соглашения о взаимодействии.

При предоставлении муниципальной услуги в ГБУ «МФЦ» (в отделе ГБУ «МФЦ») специалистами ГБУ «МФЦ» (отдела ГБУ «МФЦ») в соответствии с соглашением и настоящим регламентом могут осуществляться следующие функции:

16.1. Информирование граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги;

16.2. Прием документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в соответствии с настоящим регламентом;

16.3. Выдача результатов предоставления муниципальной услуги в соответствии с настоящим регламентом.

В случае подачи документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги в ГБУ «МФЦ» (отдел ГБУ «МФЦ»), непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляется специалистом Муниципального казённого учреждения культуры «Центр культуры и досуга Мишкинского муниципального округа» Курганской области.

Заявление о предоставлении муниципальной услуги может быть подано заявителем в электронной форме посредством Портала государственных и муниципальных услуг.

Доступ к форме заявления в электронной форме осуществляется после регистрации заявителя на Портале государственных и муниципальных услуг. .

Сведения о стадиях прохождения заявления в электронной форме публикуются на Портале государственных и муниципальных услуг в разделе «Личный кабинет» заявителя в подразделе «Мои заявки» вкладке «Поданные заявления».

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных**

**процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том**

**числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах**

1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры.

2.1. При обращении в письменной форме:

- прием и регистрация заявления получателя услуги;

- рассмотрение представленных в заявлении вопросов;

-принятие решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги;

- срок исполнения – в течение 15 дней со дня регистрации заявления.

2.2. При обращении в устной форме при личном обращении:

- прием и регистрация заявления получателя услуги;

- ознакомление с правилами пользования библиотекой;

- оформление читательского формуляра, подготовка информации;

- консультативная помощь в поиске и выборе источников информации;

- предоставление доступа к источнику информации:

- максимальное время предоставления услуги составляет 10 минут.

3.Специалист муниципальной библиотеки, уполномоченный предоставлять муниципальную услугу:

- осуществляет доступ к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных;

- готовит мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги в форме справки об отказе в предоставлении услуги.

4. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление сведений о наличии в справочно-поисковом аппарате, базе данных запрашиваемого источника информации или мотивированный отказ.

Муниципальная услуга предоставляется в соответствии с блок-схемой предоставления муниципальной услуги (приложение 2 к административному регламенту).

**4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги**

1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов и заведующих библиотеками (библиотекарями) МКУК «ЦКД Мишкинского МО», осуществляющих предоставление муниципальной услуги.

2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений специалистами библиотек МКУК «ЦКД Мишкинского МО» осуществляется заместителем Главы Мишкинского муниципального округа – заведующим отделом социальной политики, культуры и спорта Администрации Мишкинского муниципального округа.

3. Нарушение должностным лицом порядка предоставления муниципальной услуги, установленного административным регламентом, повлекшее не предоставление муниципальной услуги заявителю либо предоставление муниципальной услуги заявителю с нарушением установленных сроков, если эти действия (бездействие) не содержат уголовно наказуемого деяния, а также не образуют состав административного правонарушения, предусмотренного Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, влечёт ответственность, предусмотренную законодательством Курганской области».

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц, муниципальных служащих, многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению государственных или муниципальных услуг, или их работников**

1. Заявители имеют право подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению государственных или муниципальных услуг, или их работников (далее – жалоба).

2. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

2.1. Нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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

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

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

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, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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

2.7. Отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2.8. Нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

2.9. Приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

3. Жалоба подается в Администрацию Мишкинского муниципального округа в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме, многофункциональный центр либо в соответствующий орган государственной власти (орган местного самоуправления) публично-правового образования, являющийся учредителем многофункционального центра (далее – учредитель многофункционального центра), а также в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются учредителю многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», подаются руководителям этих организаций.

4. Прием жалоб в письменной форме осуществляется должностным лицом Администрации Мишкинского муниципального округа в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос в устной форме либо заявление о предоставлении муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат муниципальной услуги).

5. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта 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. Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта многофункционального центра, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официальных сайтов этих организаций, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

6. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий в соответствии с законодательством Российской Федерации полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

7. При поступлении жалобы в ГБУ «МФЦ» сотрудники ГБУ «МФЦ» обеспечивают ее передачу в Администрацию Мишкинского муниципального округа в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между ГБУ «МФЦ» и Администрацией Мишкинского муниципального округа (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

В случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, многофункциональным центром, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства, и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения услуги.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю дается аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

**Основание для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования**

8. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) должностного лица Администрации Мишкинского муниципального округа является поступление жалобы заявителя.

9. Жалоба должна содержать:

9.1. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

9.2. Фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

9.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», их работников;

9.4. Доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», их работников.

10. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

**Сроки рассмотрения жалобы (претензии)**

11. Жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

12. Жалоба, поступившая в Администрацию Мишкинского муниципального округа, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы (претензии) и случаев, в которых ответ на жалобу (претензию) не дается.

13. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

14. В случае наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи Администрация Мишкинского муниципального округа вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом, в течение семи дней со дня регистрации жалобы.

15. В случае отсутствия возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе, Администрация Мишкинского муниципального округа вправе оставить жалобу без ответа, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщить заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

**Результат досудебного (внесудебного) обжалования**

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

16.1. Жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

16.2. В удовлетворении жалобы отказывается.

17. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб в Администрации Мишкинского муниципального округа, незамедлительно направляет соответствующие материалы должностному лицу, уполномоченному принимать решения о привлечении к ответственности.

18. Администрация Мишкинского муниципального округа отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

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

19. При удовлетворении жалобы Администрация Мишкинского муниципального округа принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче (направлению) заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

20. Решение по жалобе может быть обжаловано в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе в судебном порядке.

21. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется на информационных стендах, официальном сайте, Портале государственных и муниципальных услуг, в отделе ГБУ «МФЦ», а также путем консультирования заявителей по письменным или устным запросам по почте, электронной почте, по телефону, при личном приеме.

Управляющий делами - руководитель аппарата

Администрации Мишкинского муниципального округа

Курганской области Н.В. Андреева

Приложение 1

к Административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление доступа к справочно-

поисковому аппарату библиотек, базам

данных»

В \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ библиотеку

Муниципального казённого учреждения

культуры «Центр культуры и досуга

Мишкинского муниципального округа

Курганской области

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
  (фамилия, имя, отчество физического лица)

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
 (указать индекс, точный почтовый адрес заявителя)

тел. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**З А Я В Л Е Н И Е**

Прошу предоставить информацию о наличии справочно-поискового аппарата библиотек, баз данных, имеющихся в библиотеках МКУК «ЦКД Мишкинского МО». \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
- каталоги; - картотеки;   - библиографические указатели; - справочный фонд;  - справочно-поисковые системы (СПС); - мультимедийные издания. (указать точное название справочно-поискового аппарата, базы данных, нужное подчеркнуть)  
  
Информацию прошу отправить следующим способом (нужное подчеркнуть):   
- выслать по указанному в заявлении адресу,   
- выслать по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
                                  (указать индекс, точный почтовый адрес получателя)  
- передать электронной почтой e-mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_@\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
- получу лично в руки.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)  
                   (дата)                           (подпись)                             (фамилия, инициалы)

Приложение 2

к Административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление доступа к справочно-

поисковому аппарату библиотек, базам

данных»

**Блок – схема**

предоставления муниципальной услуги

**«**Предоставление доступа к справочно-поисковому

аппарату библиотек, базам данных**»**

|  |
| --- |
| Обращение (запрос) заявителя о предоставлении муниципальной услуги |

|  |
| --- |
| Прием и регистрация заявления |

|  |
| --- |
| Ознакомление с правилами пользования библиотекой |

|  |
| --- |
| Оформление читательского формуляра, подготовка информации |

|  |
| --- |
| Заполнение обращения (заявления) получателя услуги |

|  |
| --- |
| Предоставление информации, выдача результата предоставления муниципальной услуги |

Отказ в выдаче

Предоставление доступа к муниципальной услуге

Причина отказа

СПРАВКА-РАССЫЛКА

к постановлению Администрации Мишкинского муниципального округа Курганской области «Об утверждении Административного регламента по оказанию муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2023 г. № \_\_\_\_\_\_\_

Разослано: 1. Отдел социальной политики, культуры и спорта - 1

2. Прокуратура - 1