



МЕСТНАЯ АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ПРОХЛАДНЫЙ КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ
РЕСПУБЛИКИ
КЪЭБЭРДЕЙ-БАЛЪКЪЭР РЕСПУБЛИКЭМ ЩЫЩ ПРОХЛАДНЭ КЪАЛЭ ОКРУГЫМ И ЩЫППЭ
АДМИНИСТРАЦЭ
КЪАБАРТЫ-МАЛКЪАР РЕСПУБЛИКАНЫ ПРОХЛАДНА ШАХАРНЫ ОКРУГНУ ЖЕР-ЖЕРЛИ
АДМИНИСТРАЦИЯСЫ

« ____ » _____ 2022г.

ПОСТАНОВЛЕНИЕ № _____
ПОСТАНОВЛЕНЭ № _____
БЕГИМ № _____

**Об утверждении административного регламента
местной администрации городского округа Прохладный КБР
по предоставлению муниципальной услуги
«Библиотечное обслуживание населения городского округа Прохладный КБР»**

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.09.2011г. №797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления или в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, публично-правовыми компаниями», Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009г. №1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде», Постановлением Правительства КБР от 08.06.2015г. №118-ПП «О типовом (рекомендованном) перечне муниципальных услуг, оказываемых органами местного самоуправления», Решением Совета местного самоуправления городского округа Прохладный КБР от 25.05.2018г. №29/11 «Об утверждении перечня муниципальных услуг и государственных услуг при осуществлении отдельных государственных полномочий, делегированных правовыми актами Кабардино-Балкарской Республики, предоставляемых органами местного самоуправления городского округа Прохладный КБР и подведомственными муниципальными учреждениями» с изменениями от 27.05.2022г. №14/11, Уставом городского округа Прохладный КБР, **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить прилагаемый административный регламент местной администрации городского округа Прохладный КБР по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения городского округа Прохладный КБР».

2. Признать утратившим силу постановление местной администрации городского округа Прохладный КБР от 16.06.2016г. №948 «Об утверждении административного регламента местной администрации городского округа Прохладный КБР по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения городского округа Прохладный КБР».

3. Опубликовать настоящее постановление в установленном порядке.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы местной администрации городского округа Прохладный КБР по социальным вопросам Пшецукову А.К.

5. Настоящее постановление вступает в законную силу со дня его опубликования.

Глава местной администрации
городского округа Прохладный КБР

В.Н. Архангельский

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
МЕСТНОЙ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ПРОХЛАДНЫЙ
КБР ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«БИБЛИОТЕЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ
ГОРОДСКОГО ОКРУГА ПРОХЛАДНЫЙ КБР»**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Административный регламент местной администрации городского округа Прохладный КБР по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения городского округа Прохладный КБР» (далее – муниципальная услуга, Административный регламент) определяет сроки, последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги, а также порядок контроля, обжалования действий (бездействия) должностных лиц ответственных за организацию исполнения муниципальной услуги.

1.2. Заявителями являются юридические и физические лица или их законные представители (далее – заявители). После оформления читательского формуляра Заявитель становится Пользователем библиотеки.

1.2.1. Полномочиями выступать от имени заявителей для получения муниципальной услуги обладают дееспособные граждане, действующие на основании доверенности, выданной в установленном порядке получателями муниципальной услуги (далее – представитель, представители).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги:

– заявитель либо его представитель может обратиться за получением необходимой информации по вопросу предоставления муниципальной услуги в муниципальное казенное учреждение культуры «Библиотека им. В.В. Маяковского городского округа Прохладный КБР» (далее – библиотека) по адресу:

361045, РФ, Кабардино-Балкарская Республика, г. Прохладный,
ул. Свободы, д. 104.

График работы:

вторник – пятница с 9:00 до 18:00; суббота – с 9:00 до 17:00;

перерыв с 13:00 до 14:00;

выходные дни – воскресенье, понедельник; последняя пятница месяца – санитарный день;

телефон для справок: (886631) 7-11-35;

адрес официального сайта учреждения: <http://mayakovka-proh.ru/>;

адрес электронной почты учреждения: liber_proh@mail.ru;

– письменные разъяснения (в т.ч. по электронной почте) даются работником библиотеки при наличии письменного обращения получателя услуги.

Адрес федеральной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» - www.gosuslugi.ru (далее – ЕПГУ).

1.4. В целях предоставления муниципальной услуги установление личности заявителя может осуществляться в ходе личного приема посредством предъявления паспорта гражданина Российской Федерации либо иного документа, удостоверяющего личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации или посредством идентификации и аутентификации в органах, предоставляющих муниципальную услугу с использованием информационных технологий, предусмотренных частью 18 статьи 14.1 Федерального закона от 27.07.2006г. №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

1.5. Информирование проводится в форме:

- устного информирования;
- письменного информирования.

1.5.1. Устное информирование осуществляется работниками библиотеки при обращении заявителей за информацией лично или по телефону.

Работники, осуществляющие устное информирование, принимают все необходимые меры для дачи полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

Устное информирование каждого заявителя осуществляется в течение времени, необходимого для его информирования.

1.5.2. При ответах на телефонные звонки работники библиотеки, в корректной форме информируют заявителей по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании учреждения, куда обратился заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

При устном обращении заявителя (по телефону) работники библиотеки дают ответы самостоятельно. Если работник, к которому обратился заявитель, не может ответить на вопрос самостоятельно, то заявитель должен быть направлен к другому работнику или же обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, либо работник может предложить заявителю обратиться письменно.

1.5.3. Письменное информирование осуществляется путем направления письменных ответов почтовым отправлением или посредством информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования (по электронной почте, по факсу) исходя из выбранного заявителем способа направления ему ответа.

Ответ на обращение заявителя предоставляется в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии, инициалов, номера телефона работника библиотеки.

Ответ направляется в письменном виде в зависимости от способа обращения заявителя за информацией или способа доставки ответа, указанного в письменном обращении заявителя.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

1.5.4. Заявитель либо его представитель информируется о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе посредством комплексного запроса в библиотеку о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной

услуги, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги.

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на Едином портале Главы и Правительства КБР в сети «Интернет», а также на ЕПГУ.

1.5.5. На информационном стенде библиотеки размещаются график приема граждан, перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги, и образец заполнения заявления о предоставлении муниципальной услуги.

На Едином портале Главы и Правительства КБР в сети «Интернет», а также на ЕПГУ размещается вся необходимая информация для получения муниципальной услуги.

II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Библиотечное обслуживание населения городского округа Прохладный КБР».

2.2. Муниципальная услуга предоставляется местной администрацией городского округа Прохладный КБР (далее – Администрация), в лице МКУК «Библиотека им. В.В. Маяковского городского округа Прохладный КБР».

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- предоставление оперативного доступа к информационным ресурсам: книгам, журналам, периодическим изданиям, документам на бумажном и электронном носителях библиотеки вне зависимости от их формы хранения и содержания, выдача документа по требованию;

- мотивированный отказ в выдаче документа по требованию.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется:

- по телефону, при личном обращении – время устной консультации не должно превышать 15 минут;

- при письменном обращении – не должно превышать 30 календарных дней со дня регистрации заявления;

- в отделах обслуживания пользователей (кроме читального зала) литературы, а так же любой документ из библиотечных фондов предоставляется во временное пользование сроком до 15 календарных дней (выдается на дом), за исключением особо ценных и редких книг;

- после обращения пользователя в читальный зал, пользователь проходит регистрацию и получает необходимую литературу, а также любой документ из библиотечных фондов во временное пользование в течение 1-го рабочего дня.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги (с указанием их реквизитов и источников опубликования), размещен на Едином портале Главы и Правительства КБР и на ЕПГУ.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

2.6.1. Документы, которые заявитель представляет самостоятельно:

- документ, удостоверяющий личность заявителя.

Пользователи, не достигшие 14 лет, регистрируются на основании документов, представленных их родителями или законными представителями.

Предоставление муниципальной услуги пользователям в дальнейшем осуществляется при наличии читательского формуляра.

Документы, получаемые по каналам системы межведомственного электронного взаимодействия, в том случае, если не были представлены заявителем по собственной инициативе, отсутствуют.

2.6.2. Документы, указанные в пункте 2.6.1 настоящего административного регламента, представляются в библиотеку посредством личного обращения заявителя, уполномоченного представителя заявителя.

Иных документов для оказания муниципальной услуги, в том числе предоставляемых в рамках информационного взаимодействия, не требуется.

2.6.3. При обращении заявителя о предоставлении муниципальной услуги по телефону заявитель сообщает свои фамилию, имя, отчество (для физических лиц), наименование заявителя и фамилию, имя отчество, должность уполномоченного на обращение работника заявителя (для юридических лиц).

При обращении заявителя о предоставлении муниципальной услуги лично заявитель представляет на обозрение работнику библиотеки документ, удостоверяющий личность (для физических лиц), сведения о назначении на должность или о приеме на работу и документ, удостоверяющий личность (для юридических лиц).

2.6.4. Должностные лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, не вправе требовать от заявителя:

1) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

2) представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона от 27.07.2010г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон) государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в орган, предоставляющий муниципальную услугу, по собственной инициативе;

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, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона;

4) представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, работника организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо руководителя организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства;

5) предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона, за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления муниципальной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

2.7. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не имеется.

2.8. Оснований для оставления запроса о предоставлении муниципальной услуги без рассмотрения не имеется.

2.9. Основанием для приостановления предоставления муниципальной услуги являются:

- форс-мажорные обстоятельства (чрезвычайные события, которые невозможно было предвидеть и предотвратить), военные действия, пожары, наводнения, землетрясения и другие стихийные бедствия;

- заболевание/отпуск сотрудников Учреждений, имеющих непосредственное отношение к оказанию муниципальной услуги, и невозможность их своевременной замены;

- проведение ремонтных работ в учреждении/помещении для оказания муниципальной услуги.

2.10. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги, является:

- непредставление документов, установленных пунктом 2.6.1 настоящего административного регламента;

- обращение с уведомлением ненадлежащего лица;

- нахождение заявителя в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и т.д.) или в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;

- в случае нарушения заявителем общественного порядка и общественной

безопасности, причинения вреда имуществу учреждения;

- наличие у заявителя выраженных признаков, симптомов простудных и иных инфекционных заболеваний;

- поступление от заявителя письменного заявления с отказом от предоставления муниципальной услуги.

2.11. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче уведомления для предоставления муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.13. Срок регистрации уведомления для предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.14. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в специально выделенном для этих целей помещении.

Для заявителей должно быть обеспечено удобство с точки зрения пешеходной доступности от остановок общественного транспорта.

Путь от остановок общественного транспорта до помещений приема и выдачи документов должен быть оборудован соответствующими информационными указателями.

В случае если имеется возможность организации стоянки (парковки) возле здания (строения), в котором размещено помещение приема и выдачи документов, организовывается стоянка (парковка) для личного автомобильного транспорта заявителей. За пользование стоянкой (парковкой) с заявителей плата не взимается.

Помещение должно отвечать требованиям законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов по обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов.

Для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов на каждой стоянке выделяются места, которые не должны занимать иные транспортные средства.

Вход в помещение приема и выдачи документов должен обеспечивать свободный доступ заявителей, быть оборудован удобной лестницей с поручнями, широкими проходами, а также пандусами для передвижения кресел-колясок.

На здании рядом с входом должна быть размещена информационная табличка (вывеска).

Фасад здания должен быть оборудован осветительными приборами, позволяющими посетителям ознакомиться с информационными табличками.

Помещения приема и выдачи документов должны предусматривать места для ожидания, информирования и приема заявителей.

Помещение приема и выдачи документов оборудуется стендами (стойками), содержащими информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, перечень необходимых для получения муниципальной услуги документов и образцы документов для заполнения.

Помещение приема и выдачи документов может быть оборудовано информационным табло, предоставляющим информацию о порядке предоставления муниципальной услуги.

В местах для ожидания устанавливаются стулья (кресельные секции, кресла) для заявителей.

В помещении приема и выдачи документов выделяется место для оформления документов, предусматривающее столы (стойки) с бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

1) Показателями оценки доступности муниципальной услуги являются:

- транспортная доступность к месту предоставления муниципальной услуги;
- обеспечение беспрепятственного доступа граждан с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется услуга;
- возможность беспрепятственного входа в помещения и выхода из них;
- содействие со стороны должностных лиц учреждения, при необходимости, инвалиду при входе в объект и выходе из него;
- оборудование на прилегающих к зданию территориях мест для парковки автотранспортных средств инвалидов;
- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в учреждение, в том числе с использованием кресла-коляски, и, при необходимости, с помощью персонала;
- возможность самостоятельного передвижения по объекту в целях доступа к месту предоставления услуги, а также с помощью должностных лиц, предоставляющих услуги;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории учреждения;
- проведение инструктажа должностных лиц, осуществляющих первичный контакт с получателями услуги, по вопросам работы с инвалидами;
- размещение носителей информации о порядке предоставления услуги инвалидам с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе, при необходимости, дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;
- обеспечение допуска на объект собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме, установленной федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;
- оказание должностными лицами инвалидам необходимой помощи, связанной с разъяснением в доступной для них форме порядка предоставления и получения услуги, оформлением необходимых для ее предоставления документов, ознакомлением инвалидов с размещением кабинетов, последовательностью действий, необходимых для получения услуги;
- обеспечение допуска сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, а также иного лица, владеющего жестовым языком;
- обеспечение условий доступности для инвалидов по зрению официального сайта учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- оказание должностными лицами учреждения иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;
- размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на Едином Портале Главы и Правительства КБР, а также на ЕПГУ.

2) Показателями оценки качества муниципальной услуги являются:

- количество взаимодействий с должностным лицом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, – 2 (1 – обращение за предоставлением муниципальной услуги, 1 – получение конечного результата);

- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий;

- соблюдение должностным лицом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, сроков предоставления муниципальной услуги;

- соблюдение сроков ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги (при подаче заявления на предоставление муниципальной услуги – менее 15 минут; при получении конечного результата – менее 15 минут);

- отсутствие поданных в установленном порядке жалоб со стороны заявителей на качество предоставления муниципальной услуги, действия (бездействие) должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги, при предоставлении муниципальной услуги.

2.16. Порядок предоставления муниципальной услуги в электронной форме установлен распоряжением Правительства Кабардино-Балкарской Республики от 29.04.2010г. №158-рп «О мерах по обеспечению перехода на предоставление государственных и муниципальных услуг (функций) в электронном виде».

В федеральной информационной системе ЕПГУ размещается следующая информация:

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- сроки оказания муниципальной услуги;

- формы уведомлений на предоставление муниципальной услуги.

2.17. Предоставление муниципальной услуги в электронной форме посредством Единого и регионального порталов не осуществляется.

2.18. Предоставление муниципальной услуги в Многофункциональном центре по предоставлению государственных и муниципальных услуг не осуществляется.

2.19. Состав (перечень) заявителей муниципальной услуги установлены в пункте 1.2. настоящего административного регламента.

2.20. Способы направления запроса о предоставлении муниципальной услуги:

- посредством личного обращения в Учреждение;

- почтовым отправлением или посредством информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования (по электронной почте, по факсу).

2.21. Получение заявителем сведений, в том числе в электронной форме, о ходе рассмотрения запроса о предоставлении муниципальной услуги и о результатах предоставления муниципальной услуги может быть получена непосредственно в Библиотеке при обращении заявителя лично, по телефону, посредством электронной почты.

2.22. Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги (в случае наличия), в том числе основания для отказа в исправлении таких опечаток и ошибок является представление (направление) заявителем в произвольной форме заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

К заявлению должен быть приложен оригинал документа, выданного по результатам предоставления муниципальной услуги. В случае если от имени заявителя действует лицо, являющееся его представителем в соответствии с законодательством Российской Федерации, также представляется документ,

удостоверяющий личность представителя и документ, подтверждающий соответствующие полномочия.

Должностным лицом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, рассматривается заявление, представленное заявителем, и проводится проверка указанных в заявлении сведений в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации соответствующего заявления.

Критерием принятия решения по административной процедуре является наличие или отсутствие таких опечаток и (или) ошибок.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, должностным лицом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, осуществляется исправление и замена указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации соответствующего заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, должностным лицом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, письменно сообщается заявителю об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации соответствующего заявления.

Результатом предоставления муниципальной услуги, или сообщение об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок является выдача (направление) заявителю исправленного взамен ранее выданного документа.

2.23. Выдача дубликата документа в результате предоставления муниципальной услуги настоящим административным регламентом не предусмотрена.

2.24. Форма запроса о предоставлении соответствующей услуги, форма документа, являющегося результатом предоставления соответствующей услуги, форма заявления об исправлении технических ошибок в данном документе, форма заявления о выдаче дубликата данного документа, форма заявления об оставлении запроса без рассмотрения, если иное не предусмотрено федеральным законом, установлены разделом 2 настоящего административного регламента.

III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ, А ТАКЖЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРАХ

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявителя;
- ознакомление с Правилами пользования библиотекой и другими локальными актами, регламентирующими библиотечную деятельность;
- оформление читательского формуляра (на основании документа, удостоверяющего личность);
- устный или письменный запрос пользователя на выдачу требуемого документа;
- выдача пользователю требуемого документа на бумажном и (или) электронном носителях в пользование.

– исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги (в случае наличия).

3.2. Административная процедура «Прием и регистрация заявителя».

Основанием для начала административной процедуры является предъявление документа, удостоверяющего личность, сообщение сведений, необходимых для оформления читательского формуляра.

При приеме и регистрации заявителя просматриваются документы в оригиналах. Затем заполняется формуляр читателя.

3.3. Административная процедура «Ознакомление с Правилами пользования библиотекой и другими локальными актами, регламентирующими библиотечную деятельность».

Основанием для начала административной процедуры является проведение беседы с заявителем о правах и обязанностях пользователей, правилами пользования фондами отделов библиотеки.

Срок исполнения административной процедуры – в течение 15 минут.

3.4. Административная процедура «Оформление читательского формуляра».

Основанием для начала административной процедуры является внесение данных заявителя в формуляр и присвоение номера читательскому формуляру, который хранится в картотеке библиотеки.

Срок исполнения административной процедуры – в течение 15 минут.

3.5. Административная процедура «Устный или письменный запрос пользователя на выдачу требуемого документа».

В соответствии с запросом заявителя и спецификой требуемого документа библиотекарь:

- выполняет справочно-библиографические запросы пользователя;
- осуществляет выдачу документов из фонда книгохранения;
- обслуживает пользователя в читальном зале: производит подбор и выдачу специализированных и неспециализированных документов, проводит консультации по использованию каталогов и картотек;
- обслуживает пользователя на абонементе: осуществляет прием (выдачу) документа от пользователя, проверку сохранности документа, сверку с читательским формуляром, отметку о приеме (выдаче) документа;
- обслуживает пользователя через внестационарную форму организации обслуживания или путем заключения договора между организацией и библиотекой.

Пользователю на бесплатной основе предоставляется консультативная помощь в поиске и выборе книг, полная информация о составе библиотечного фонда через систему каталогов и картотек и другие формы библиотечного информирования.

3.6. Административная процедура «Выдача пользователю требуемого документа на бумажном и (или) электронном носителях в пользование».

В ходе осуществления административной процедуры во временное пользование сроком на 15 календарных дней пользователям бесплатно предоставляется (выдается на дом) любой документ из библиотечного фонда библиотеки, за исключением особо ценных и редких книг. Особо ценными и редкими книгами можно пользоваться только в читальном зале.

Пользователь вправе взять на абонементе не более 5 экземпляров изданий сроком на 15 календарных дней.

3.6.1. Пользователь обязан расписаться за каждую полученную единицу документа в читательском формуляре.

3.6.2. Для оформления продления срока пользования документа пользователь предоставляет издания библиотекарю (в определенных случаях продление осуществляется по телефону (болезнь, инвалидность, преклонный возраст)).

3.6.3. Результат выполнения непосредственных действий по библиотечному обслуживанию – выдача документа фиксируется библиотекарем в читательском формуляре.

3.6.4. Общее количество выдачи литературы фиксируется в «Дневнике учета работы» ежедневно по основным показателям учета.

3.6.5. При обмене, возврате литературы оформляется прием согласно унифицированным формам, регламентирующим библиотечную деятельность.

3.7. В процессе оказания муниципальной услуги работники библиотеки обеспечивают конфиденциальность персональных данных пользователя.

3.8. Перерегистрация Пользователя:

3.8.1. Производится ежегодно с 1 января при предъявлении заявителем документа, указанного в п. 2.6. настоящего Административного регламента.

3.8.2. В процессе перерегистрации библиотекарю необходимо найти формуляр, регистрационную карточку Пользователя. Внести изменения в читательский формуляр, регистрационную карточку (уточнить анкетные данные, присвоить новый номер, проставить дату перерегистрации).

3.8.3. В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006г. №152 «О персональных данных» перерегистрация пользователя до 14 лет производится только в присутствии законного представителя (родителя) при предъявлении его паспорта. Читателю старше 14 лет необходимо иметь при себе паспорт.

3.9. Административная процедура «Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги (в случае наличия)».

Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги (в случае наличия), в том числе основания для отказа в исправлении таких опечаток и ошибок установлены пунктом 2.22. настоящего административного регламента.

IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется руководителем Учреждения.

4.2. Координация деятельности Учреждения по предоставлению муниципальной услуги осуществляется местной администрацией городского округа Прохладный КБР.

4.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется в формах:

- 1) проведения плановых проверок;
- 2) рассмотрения жалоб на действия (бездействие) должностных лиц Учреждений, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

4.4. В целях осуществления контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги проводятся плановые и внеплановые проверки. Порядок и

периодичность осуществления плановых проверок устанавливается в соответствии с планом работы государственных и муниципальных органов, наделенных контрольно-надзорными функциями. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельный вопрос, связанный с предоставлением муниципальной услуги (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретной жалобе заявителя.

4.5. Внеплановые проверки проводятся в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений административного регламента, а также в случае получения жалоб заявителей на действия (бездействие) должностных лиц Учреждения, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

4.6. Результаты проверки оформляются в виде акта проверки, в котором указываются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.7. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений соблюдения положений регламента, виновные должностные лица Учреждения несут персональную ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.8. Персональная ответственность должностных лиц Учреждения закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и законодательства Кабардино-Балкарской Республики.

4.9. Граждане, их объединения и организации вправе ознакомиться с ходом, сроками и качеством предоставления муниципальной услуги.

4.10. Контроль за предоставлением муниципальной услуги может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций путем направления в адрес Администрации:

- предложений о совершенствовании нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление должностными лицами Учреждения муниципальной услуги;
- сообщений о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Учреждения, их должностных лиц;
- жалоб по фактам нарушения должностными лицами Учреждения, свобод или законных интересов граждан.

V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА, А ТАКЖЕ ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ГОСУДАРСТВЕННЫХ ИЛИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ, РАБОТНИКОВ

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия Учреждения и (или) Администрации, должностных лиц Учреждения и (или) Администрации, муниципальных служащих, а также принимаемых ими решений при предоставлении муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Информация и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы размещаются на информационных стендах в Учреждении, на Едином портале Главы и Правительства КБР и на Едином портале государственных и муниципальных услуг, Портале государственных и муниципальных услуг Кабардино-Балкарской Республики, а также должна быть сообщена заявителю по

его требованию в устной или письменной форме.

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

1) нарушение срока предоставления муниципальной услуги и (или) муниципальная услуга не была оказана;

2) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кабардино-Балкарской Республики, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

3) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кабардино-Балкарской Республики, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

4) 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 Кабардино-Балкарской Республики, муниципальными правовыми актами;

5) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кабардино-Балкарской Республики, муниципальными правовыми актами;

6) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

7) 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 Кабардино-Балкарской Республики, муниципальными правовыми актами;

8) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона.

5.4. Жалоба может быть направлена в Администрацию по почте, по электронной почте, через Единый Портал Главы и Правительства КБР, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, Портала государственных и муниципальных услуг Кабардино-Балкарской Республики, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба может быть подана через представителя заявителя.

5.5. Жалоба должна содержать:

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

2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица, а также номер (номера) контактного

телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, их работников;

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

5.6. Жалоба, поступившая в местную администрацию городского округа Прохладный КБР и (или) в Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

5.7. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа 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.

Внесение изменений в результат предоставления муниципальной услуги в целях исправления допущенных опечаток и ошибок осуществляется органом, предоставляющим муниципальную услугу, в срок не более 5 рабочих дней.

5.8. Порядок рассмотрения отдельных обращений:

1) в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если 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;

2) обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

3) орган местного самоуправления или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

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

5) в случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

б) в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

7) в случае поступления в орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ на официальном сайте органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается;

8) в случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

9) в случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

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, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу либо учреждениями, 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 муниципальной услуги.

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

5.9. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной или электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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

5.11. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- 1) должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- 2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- 3) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;
- 4) основания для принятия решения по жалобе;
- 5) принятое по жалобе решение;
- 6) в случае, если жалоба признана обоснованной, сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;
- 7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.12. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом местной администрации городского округа Прохладный КБР.

5.13. 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, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.14. Заявитель вправе обжаловать решения по жалобе вышестоящим должностным лицам или в судебном порядке.

5.15. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления местная администрация городского округа Прохладный КБР в установленном порядке незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.16. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, при условии, что это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и что указанные документы не содержат сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну.

5.17. При подаче жалобы заявитель вправе получить следующую информацию:

- 1) местонахождение Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;
- 2) перечень номеров телефонов для получения сведений о прохождении процедур по рассмотрению жалобы;
- 3) местонахождение органов местного самоуправления, фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности их руководителей, а также должностных лиц, которым может быть направлена жалоба.

5.18. При подаче жалобы заинтересованное лицо вправе получить в Администрации копии документов, подтверждающих обжалуемое действие (бездействие), решение должностного лица.

5.19. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) Учреждения и (или) Администрации, должностных лиц Учреждения и (или) Администрации, муниципальных служащих, осуществляется посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги в Учреждении, на Едином портале Главы и Правительства КБР и на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

Приложение №1

к Административному регламенту местной администрации
городского округа Прохладный КБР по предоставлению
муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения
городского округа Прохладный КБР»

**БЛОК-СХЕМА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«БИБЛИОТЕЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ
ГОРОДСКОГО ОКРУГА ПРОХЛАДНЫЙ КБР»**



