

АДМИНИСТРАЦИЯ МОТЫГИНСКОГО РАЙОНА  
КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

29.05. 2023

п.г.т. Мотыгино

№ 173-н

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

В целях реализации прав и законных интересов граждан и организаций при предоставлении органами местного самоуправления муниципальных услуг, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации Мотыгинского района от 02.06.2017 № 275-п «Порядок разработки и утверждения административных регламентов оказания муниципальных услуг в муниципальном образовании Мотыгинский район»,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

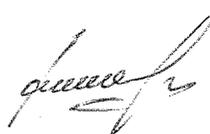
1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, библиотечным базам данных» согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Постановление администрации Мотыгинского района от 03.02.2014 № 85-п «Об утверждении административного регламента предоставления Муниципальным казенным учреждением Управлением культуры Мотыгинского района муниципальной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, библиотечным базам данных» считать утратившим силу.

3. Контроль исполнения постановления возложить на заместителя Главы администрации Мотыгинского района по социальной политике.

4. Постановление вступает в силу со дня подписания и подлежит размещению на официальном сайте муниципального образования Мотыгинский район.

Глава Мотыгинского района



В.А. Смирнов

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ  
«ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА К СПРАВОЧНО-ПОИСКОВОМУ  
АППАРАТУ БИБЛИОТЕК, БИБЛИОТЕЧНЫМ БАЗАМ ДАННЫХ»**

**Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**Предмет регулирования регламента**

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, библиотечным базам данных» (далее - Регламент) устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги.

2. Регламент устанавливает сроки и последовательность административных процедур, осуществляемых в ходе предоставления муниципальной услуги, порядок взаимодействия между должностными лицами, взаимодействия с заявителями.

**Круг заявителей**

3. Заявителями на получение муниципальной услуги являются физические и юридические лица, в том числе:

- а) российские, иностранные граждане и лица без гражданства;
- б) организации и общественные объединения;
- в) органы государственной власти, местного самоуправления (далее – Заявители).

3.1. От имени Заявителей могут выступать их представители, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени.

**Требования к порядку информирования  
о предоставлении муниципальной услуги**

4. Информация о муниципальной услуге предоставляется:  
– при непосредственном обращении Заявителя в библиотеки муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая библиотечная система» Мотыгинского района, или посредством телефонной связи, в том числе путем размещения информационных материалов на официальном сайте учреждений;

- посредством размещения на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (далее – Единый портал) по адресу [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru), официальном сайте администрации Мотыгинского района.

5. Информирование по процедуре предоставления муниципальной услуги производится:

- по телефону;
- по электронной почте;
- на сайте муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая библиотечная система» Мотыгинского района при непосредственном обращении к сайту;
- на основании письменного обращения (запроса);
- посредством личного обращения в библиотеки;
- на Едином портале.

6. При ответах на телефонные звонки сотрудник муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая библиотечная система» Мотыгинского района подробно информирует Заявителей по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

7. Информирование о процедуре предоставления услуги по телефону осуществляется в рабочие дни в соответствии с графиком работы библиотек. Время разговора не должно превышать 5 минут. В случае если специалист, принявший звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо. В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник, осуществляющий устное информирование, может предложить обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для Заявителя время (с учетом графика работы).

8. При личном устном обращении в муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая библиотечная система» Мотыгинского района информация о муниципальной услуге предоставляется в устной форме. Время при индивидуальном устном информировании не может превышать 10 минут.

9. При информировании по письменным запросам ответ направляется почтой в адрес Заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного запроса. Ответ на письменное обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

10. Электронные обращения Заявителей муниципальной услуги принимаются через официальный адрес электронной почты муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая библиотечная система» Мотыгинского района и подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению

необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

11. Справочная информация о библиотеках муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая библиотечная система» Мотыгинского района, включающая сведения о местонахождении, фамилию, имя, отчество руководителя, номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адреса официальных сайтов, режим работы, размещена на Едином портале по адресу [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru), на официальном сайте администрации Мотыгинского района (<http://мотыгинский-район.рф>), на официальных сайтах в сети Интернет и информационных стендах муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая библиотечная система» Мотыгинского района (<https://mbs-motigino.ru>), а также предоставляется при личном приеме и по телефону.

12. На информационных стендах в библиотеках муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая библиотечная система» Мотыгинского района, сайте муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая библиотечная система» Мотыгинского района размещается следующая информация:

- адрес места нахождения, график (режим) работы, номера телефонов, адреса электронной почты, в том числе специалистов, предоставляющих муниципальную услугу;

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие предоставление муниципальной услуги;

- текст настоящего административного регламента;

- требования к содержанию заявки (обращения) о предоставлении муниципальной услуги;

- сведения о результатах предоставления муниципальной услуги.

13. Основными требованиями к информированию граждан о порядке предоставления муниципальной услуги являются достоверность, предоставляемой информации, четкость в изложении информации, полнота информирования.

## **Раздел 2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

### **Наименование муниципальной услуги**

1. Наименование муниципальной услуги – «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, библиотечным базам данных».

### **Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу**

2. Муниципальная услуга предоставляется муниципальным бюджетным учреждением культуры «Межпоселенческая библиотечная система» Мотыгинского района (далее – Уполномоченный орган).

### **Описание результата предоставления муниципальной услуги**

3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

а) при письменном обращении (в том числе, переданном по электронным каналам связи, через Единый портал) за предоставлением муниципальной услуги юридическим фактом, которым заканчивается предоставление муниципальной услуги, является ответ на письменное обращение или обращение в форме электронного документа с указанием в нем необходимой информации:

- ознакомление с правилами пользования библиотек, с режимом работы библиотек;

- выдача библиографического списка литературы, интернет-ссылок по запросу;

- выдача разовой библиографической справки;

- осуществление консультаций, не связанных с поиском информации.

б) при личном обращении за предоставлением муниципальной услуги юридическим фактом, которым заканчивается предоставление муниципальной услуги, является предоставление доступа получателей муниципальной услуги к справочно-поисковому аппарату и библиотечным базам данных, в том числе;

- ознакомление с правилами пользования библиотек, о режиме работы библиотек, навигация по организации библиотечного фонда;

- консультационная помощь в поиске и выборе информации через систему каталогов и картотек,

базы данных: электронный каталог Уполномоченного органа, полнотекстовая база данных «Здесь Родины моей начало», СПС «Консультант+», доступ к оцифрованным документам НЭБ;

- осуществление тематического подбора документов;

- выдача библиографического списка литературы по запросу.

в) обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

### **Срок предоставления муниципальной услуги**

4. Муниципальная услуга предоставляется круглогодично.

5. При наличии очереди на доступ к базам данных в помещениях учреждения непрерывное время пользования базами данных для получателя муниципальной услуги ограничивается до 40 минут, при условии отсутствия очереди - сроком не ограничивается.

6. Максимальное время консультирования специалистами Уполномоченного органа получателей муниципальной услуги по использованию баз данных - 6 мин. Предоставление доступа к базам данных осуществляется в течение 10 минут с момента обращения получателя муниципальной услуги.

7. Максимальный срок предоставления муниципальной услуги в случае письменного обращения Заявителя не должен превышать 15 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения в порядке, установленном действующим законодательством.

8. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления или иным должностным лицам, руководитель Уполномоченного органа вправе продлить срок рассмотрения обращения Заявителя не более чем на 30 дней, уведомив Заявителя о продлении срока его рассмотрения.

9. Максимальный срок предоставления получателю муниципальной услуги ответа на обращение в форме электронного документа специалистом учреждения, ответственным за предоставление муниципальной услуги - 15 рабочих дней.

10. При использовании средств телефонной связи - в момент обращения:

в случае если специалист, принявший звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, которое может ответить на вопрос получателя муниципальной услуги, или же обратившемуся лицу должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую ему информацию,

в случае если сотрудники Уполномоченного органа не могут ответить на вопрос получателя муниципальной услуги немедленно, результат рассмотрения вопроса должен быть сообщен заинтересованному лицу в течение двух часов с момента обращения;

11. Через Единый портал (<http://www.gosuslugi.ru>) ответ заявителю направляется в течение трех рабочих дней.

### **Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги**

12. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 07 июля 2011 года № 553 «О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов»;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2011 года № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;
- Устав МБУК «Межпоселенческая библиотечная система» Мотыгинского района;
- Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Красноярского края, Мотыгинского района, регламентирующие правоотношения в сфере предоставления услуги.

**Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителю**

13. Для получения муниципальной услуги при обращении Заявителя в библиотеки требуется прохождение процедуры регистрации с предоставлением персональных данных.

Для регистрации в библиотеке необходимо предъявить один из документов удостоверяющий личность:

- а) паспорт гражданина Российской Федерации,
- б) военный билет (для военнослужащих),
- в) студенческий билет (для студентов вузов и учащихся средне-специальных учебных заведений),
- г) паспорт гражданина иностранного государства или визу с отметкой о действующей регистрации (для иностранных граждан и лиц без гражданства).

Дети до 14 лет записываются на основании документа (паспорта), удостоверяющего личность их законных представителей, и их поручительства.

14. При обращении в учреждение в письменной форме или в форме электронного документа (переданного по электронным каналам связи):

- обращение (запрос) в письменной форме или форме электронного документа.

15. Обращения в письменной форме или форме электронного документа должно содержать в себе следующую информацию: фамилию, имя, отчество (последнее – по желанию Заявителя), контактный телефон, почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, личную подпись (при письменном обращении) и дату.

Письменное обращение должно быть представлено на русском языке либо иметь надлежащим способом заверенный перевод на русском языке.

**Указание на запрет требовать у заявителя предоставления документов**

16. Запрещается 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, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Красноярского края и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении муниципальных органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных органов местного самоуправления и (или) подведомственных им организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ.

**Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

17. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не имеется.

**Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги**

18. Основаниями для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- 1) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию;
- 2) в письменном запросе, полученном почтовой связью, не указан почтовый адрес Заявителя, адрес электронной почты для направления ответа на запрос, либо номер телефона, по которому можно связаться с заявителем;
- 3) запрашиваемая информация не связана с деятельностью данного учреждения по предоставлению муниципальной услуги;
- 4) запрашиваемая информация ранее предоставлялась заявителю;
- 5) несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;
- 6) обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- 7) завершение установленной законом процедуры ликвидации учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, решение о которой принято учредителем

**Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах)**

19. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для получения муниципальной услуги, в том числе сведения о документах, отсутствуют.

**Порядок, размер и основания взимания платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги**

20. Муниципальная услуга предоставляется заявителю бесплатно.

**Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги**

21. Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

**Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления таких услуг**

22. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата муниципальной услуги в Уполномоченном органе не должен превышать 15 минут.

**Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме**

23. Регистрация запроса осуществляется в день его поступления в Уполномоченный орган при обращении лично.

24. В случае если запрос подан в электронной форме, Уполномоченный орган не позднее рабочего дня, следующего за днем подачи заявления, направляет заявителю электронное сообщение о принятии либо об отказе в принятии запроса.

25. Регистрация запроса осуществляется в порядке, предусмотренном в разделе 3 настоящего Регламента.

**Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу оживания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством российской Федерации о социальной защите инвалидов**

26. В помещениях, в которых предоставляется муниципальная услуга, обеспечиваются:

1) соответствие санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам противопожарной безопасности;

2) создание инвалидам следующих условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

условия для беспрепятственного входа в здания и выхода из них для предоставления муниципальных услуг для инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) (далее - инвалидов);

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к муниципальным услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, допуск собаки-проводника 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, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий;

оказание иной необходимой помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальных услуг наравне с другими лицами;

3) помещения должны иметь места для ожидания, информирования, приема заявителей.

Места ожидания обеспечиваются стульями, кресельными секциями, скамьями (банкетками);

4) в помещениях или на территории, принадлежащей Уполномоченному органу, должен иметься туалет со свободным доступом к нему в рабочее время;

5) места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются:

информационными стендами или информационными электронными терминалами;

столами (стойками) с канцелярскими принадлежностями для оформления документов, стульями.

На информационных стендах размещаются образцы заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги и перечень документов, необходимых для ее предоставления.

Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации заявителями, в том числе заявителями с ограниченными возможностями.

### **Показатели доступности и качества муниципальной услуги**

27. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

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

2) возможность либо невозможность получения муниципальной услуги в любом территориальном подразделении органа, предоставляющего муниципальную услугу, по выбору заявителя

3) удовлетворенность результатом оказания муниципальной услуги, условиями ожидания приема, вниманием персонала;

4) отсутствие нарушений сроков рассмотрения запросов заявителей;

28. При предоставлении муниципальной услуги взаимодействие заявителя с должностными лицами Уполномоченного органа осуществляется не более трех раз в следующих случаях: при обращении заявителя, при приеме заявки, при получении результата. В каждом случае время, затраченное заявителем при взаимодействиях с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги, не должно превышать 10 минут.

**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**

29. Муниципальная услуга не предоставляется через многофункциональный центр оказания государственных и муниципальных услуг.

30. Для получения муниципальной услуги в электронной форме через Единый портал услуг заявителю следует зарегистрироваться на данном портале, непосредственно перед подачей заявления зайти на портал и ввести логин, а также пароль.

**Раздел 3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ), ТРЕБОВАНИЙ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТЕЙ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ) В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ**

**Перечень административных процедур**

1. Предоставление юридическим и физическим лицам муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) прием, первичная обработка и регистрация обращения о предоставлении информации, в течение 1 рабочего дня;
- 2) подготовка и направление заявителю информации или мотивированного отказа в предоставлении информации, в течение 5 рабочих дней.

**Прием, первичная обработка и регистрация обращения о предоставлении информации**

2. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является поступление в Уполномоченный орган обращения заявителя о предоставлении информации.

Обращение может поступить одним из следующих способов:

- 1) при личном обращении или по телефону;
- 2) почтовым отправлением или по электронной почте;
- 3) через Единый портал.

3. Предоставление информации по устным запросам заявителей, поступившим при личном обращении либо по телефону, осуществляется по адресу и телефону Уполномоченного органа.

4. Результатом исполнения административной процедуры является принятие Уполномоченным органом устного обращения о предоставлении информации.

5. Предоставление информации по запросам заявителей, поступившим почтовой связью или по электронной почте, осуществляется по почтовым или электронным адресам Уполномоченного органа.

6. Письменное обращение заявителя оформляется в свободной форме с указанием электронного или почтового адреса, по которому нужно направить запрашиваемую информацию.

7. При первичной обработке письменного обращения специалист Уполномоченного органа:

1) проверяет правильность адресования и целостность упаковки (ошибочно доставленная корреспонденция возвращается без вскрытия конверта на почту);

2) вскрывает конверт, проверяет наличие в нем документов, скрепляет обращение с конвертом;

3) при получении обращения, нестандартного по весу, размеру, форме, имеющего неровности по бокам, заклеенного липкой лентой, имеющего странный запах и цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправок (порошок и т.д.), передает, не вскрывая конверт, директору Уполномоченного органа для принятия решения по отправке в правоохранительные органы.

8. Электронная почта просматривается специалистом Уполномоченного органа не менее двух раз в день. Поступившее на адрес электронной почты обращение распечатывается и регистрируется аналогично поступившим обращениям на бумажном носителе.

9. Письменное обращение, в том числе в форме электронного документа, подлежит обязательной регистрации в день поступления обращения в Уполномоченный орган. Регистрация обращений производится в день поступления до 17 часов, в пятницу и предпраздничные дни - до 15 часов. Обращения, поступившие позже указанного времени, регистрируются датой следующего рабочего дня.

10. Результатом исполнения административной процедуры является создание электронной карточки обращения и передача обращения на рассмотрение должностному лицу, ответственному за подготовку информации.

### **Подготовка и направление заявителю информации или мотивированного отказа в предоставлении информации**

11. Основанием для начала исполнения процедуры является поступление обращений от специалиста Уполномоченного органа, ответственного за прием и регистрацию входящей корреспонденции, специалисту, ответственному за подготовку информации.

12. Специалист Уполномоченного органа, ответственный за подготовку информации, осуществляет подготовку ответа в доступной для восприятия заявителем форме, содержание которой максимально полно отражает объем запрашиваемой информации и передает на подпись должностному лицу Уполномоченного органа, ответственному за подготовку ответа на обращение заявителя о предоставлении информации.

В ответе на письменное обращение заявителя указывается должность, фамилия, имя и отчество, а также номер телефона для справок должностного лица Уполномоченного органа, осуществляющего подготовку ответа.

Ответ на обращение направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

13. В случае наличия оснований для отказа в предоставлении информации специалист Уполномоченного органа, ответственный за подготовку информации, осуществляет подготовку обоснованного отказа в предоставлении информации в доступной для восприятия заявителем форме, содержание которой максимально полно отражает основания для отказа в предоставлении информации и передает на подпись должностному лицу Уполномоченного органа, ответственному за подготовку ответа на обращение заявителя о предоставлении информации.

14. Результатом исполнения административной процедуры является подготовка ответа на обращения заявителя и предоставление запрашиваемой им информации.

15. Максимальный срок исполнения процедуры составляет 5 дней.

### **Порядок осуществления административных процедур в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала**

16. Обращение о предоставлении муниципальной услуги может быть подано:

- 1) при личном обращении или по телефону;
- 2) почтовым отправлением или по электронной почте;
- 3) через Единый портал.

17. Подача заявки (обращения) о предоставлении муниципальной услуги посредством Единого портала осуществляется посредством регистрации заявителя на соответствующем портале и создании личного кабинета.

Информация о муниципальной услуге, порядке и сроках ее предоставления содержится в соответствующих разделах федерального портала.

18. Подача заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, осуществляется путем заполнения форм, соответствующих определенной муниципальной услуге.

19. Информирование о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется путем направления уведомления на электронный адрес заявителя, указанный в заявлении о предоставлении муниципальной услуги.

Получение заявителем результата предоставления муниципальной услуги осуществляется также путем направления на электронный адрес заявителя образца документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, либо направления уведомления о необходимости явиться для подписания и/или получения документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

## **Раздел 4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ РЕГЛАМЕНТА**

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

1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется руководителем и должностными лицами Уполномоченного органа, ответственными за предоставление муниципальной услуги, на постоянной основе, а также путем проведения плановых и внеплановых проверок по соблюдению и исполнению положений настоящего регламента.

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

2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляет муниципальное казенное учреждение Управление культуры Мотыгинского района (далее – Управление культуры) и включает в себя:

- 1) проведение проверок;
- 2) выявление и устранение нарушений прав заявителей;
- 3) рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на действия (бездействие) ответственных лиц за предоставление муниципальной услуги.

Периодичность проведения проверок устанавливается приказом Управления культуры.

Результаты проверок оформляются актом проверки, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

**Ответственность должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги**

3. Должностные лица Уполномоченного органа в случае выявления нарушений прав заявителей привлекаются к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

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

4. Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется в форме контроля за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений должностными лицами, путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами Уполномоченного органа нормативных правовых актов, а также положений Регламента.

5. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется посредством открытости деятельности Уполномоченного органа при предоставлении муниципальной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и возможности досудебного рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения муниципальной услуги.

## **Раздел 5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ**

**Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги**

1. Заявитель вправе обжаловать решения и действия (бездействие), принятые в ходе предоставления муниципальной услуги Уполномоченным органом, предоставляющим муниципальную услугу, его должностных лиц всеми способами, не запрещенными законом.

2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является обжалование действия (бездействия), решения специалиста (должностного лица), принятого (осуществляемого) в ходе предоставления услуги.

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

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, запроса о предоставлении нескольких муниципальных услуг;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги, у заявителя;

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;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

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

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

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.

### 3. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

1) Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Уполномоченный орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя Уполномоченного органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган – в Управление культуры и (или) Администрацию Мотыгинского района.

2) Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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.

2.1. В случае, если федеральным законом установлен порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо муниципальных служащих, для отношений, связанных с подачей и рассмотрением указанных жалоб, нормы статьи 11.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» не применяются.

3) Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих устанавливаются соответственно нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

4) Жалоба должна содержать:

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

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;

3. сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего,

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

5) Жалоба, поступившая в Уполномоченный орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати 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 пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

6) По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

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;

2. в удовлетворении жалобы отказывается.

7) Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в части 5 настоящего административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

8) В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

9) Положения настоящего Регламента, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении муниципальных услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации.

**Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Единого портала**

4. Информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Уполномоченного органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц осуществляется посредством размещения информации:

- 1) на стендах в местах предоставления муниципальных услуг;
- 2) на официальных сайтах Уполномоченного органа (<https://mbs-motigino.ru>), на официальном сайте администрации Мотыгинского района (<http://мотыгинский-район.рф>), на официальных сайтах в сети Интернет.
- 3) на Едином портале в разделе «Дополнительная информация» соответствующей муниципальной услуги.

5. Консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Уполномоченного органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц, возможно в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

**Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц**

6. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) Уполномоченного органа, его должностных лиц регулируется статьями 11.1-11.3 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».