



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

АДМИНИСТРАЦИИ КРАСНОГВАРДЕЙСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

12 сентября 2022 г.

с. Красногвардейское

№ 763

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

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлениями администрации Красногвардейского муниципального округа Ставропольского края от 11 декабря 2020 года № 12 «О разработке и утверждении административных регламентов осуществления муниципального контроля и административных регламентов предоставления муниципальных услуг», 22 марта 2021 года № 215 «Об утверждении Перечня муниципальных услуг, предоставляемых администрацией Красногвардейского муниципального округа Ставропольского края и подведомственными муниципальными организациями» администрация Красногвардейского муниципального округа Ставропольского края

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» согласно приложению.

2. Признать утратившими силу следующие постановления администрации Красногвардейского муниципального района Ставропольского края:

от 01 июня 2013 года № 348 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальным казенным учреждением «Межпоселенческая центральная районная библиотека Красногвардейского муниципального района Ставропольского края» муниципальной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек и базам данных;

от 29 июня 2016 года № 199 «О внесении изменений в административный регламент предоставления муниципальным казенным

учреждением «Межпоселенческая центральная районная библиотека Красногвардейского муниципального района Ставропольского края» муниципальной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек и базам данных, утверждённый постановлением администрации Красногвардейского муниципального района Ставропольского края от 01 июля 2013 года № 348» .

3. Отделу культуры администрации Красногвардейского муниципального округа Ставропольского края разместить настоящее постановление на официальном сайте органов местного самоуправления Красногвардейского муниципального округа Ставропольского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Красногвардейского муниципального округа Ставропольского края Бурлакову Г. Н.

5. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования (обнародования).

Глава Красногвардейского
муниципального округа
Ставропольского края



К.А.Ишков



УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
Красногвардейского
муниципального
округа Ставропольского края
от 12 сентября 2022 г. № 763

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

Раздел 1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее – административный регламент, муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества оказания муниципальной услуги, регулирует отношения, связанные с предоставлением муниципальной услуги, определяет круг заявителей, стандарт предоставления муниципальной услуги, состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме и особенности выполнения административных процедур (действий) в многофункциональном центре, формы контроля за исполнением административного регламента, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, организаций, указанных в части 1¹ статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон), а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников.

1.2. Круг заявителей

Получателем муниципальной услуги (далее – заявитель) является физическое или юридическое лицо.

От имени физических лиц могут действовать любые заинтересованные лица в соответствии с законодательством Российской Федерации.

От имени юридических лиц могут выступать лица, действующие в соответствии с законом, иными нормативными правовыми актами и учредительными документами, без доверенности; представители в силу полномочий, основанных на доверенности или договоре. В предусмотренных законом случаях от имени юридического лица могут действовать его участники.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1. Порядок получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, сведений в ходе предоставления указанных услуг, в том числе на официальном сайте органов местного самоуправления Красногвардейского муниципального округа Ставропольского края, а также на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)

Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе её предоставления заявитель обращается лично или через уполномоченного представителя, письменно, по телефону, по электронной почте в органы, предоставляющие муниципальную услугу (далее – учреждения, орган, предоставляющий муниципальную услугу), указанные в приложении 1 к административному регламенту или посредством использования официального сайта органов, предоставляющих муниципальную услугу, органов местного самоуправления Красногвардейского муниципального округа Ставропольского края (www.krasnogvardeiskoe.info) (далее соответственно – сайт учреждений, сайт органов местного самоуправления), федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru/>)» (далее – Единый портал) или государственной информационной системы Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края» (<http://www.26gosuslugi.ru/>) (далее – Региональный портал).

Информация предоставляется бесплатно и носит открытый общедоступный характер.

1.3.2. Порядок, форма, место размещения и способ получения справочной информации, в том числе на стендах в местах предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, и в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг

На информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на официальных сайтах учреждений, органов местного самоуправления, а также на Едином портале и Региональном портале размещаются следующие информационные материалы:

- место нахождения учреждения и график работы учреждения;
- справочные телефоны, по которым можно получить информацию по порядку предоставления муниципальной услуги;
- адреса электронной почты учреждений;

извлечения из законодательных и нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по представлению муниципальных услуг;

текст административного регламента;

информация о порядке предоставления муниципальной услуги;

перечень документов, представляемых для получения муниципальной услуги;

формы и образцы документов для заполнения.

При изменении информации по предоставлению муниципальной услуги осуществляется её периодическое обновление.

Раздел 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги – предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Муниципальную услугу предоставляют муниципальные учреждения Красногвардейского муниципального округа Ставропольского края по перечню, согласно приложению 1 к настоящему административному регламенту по месту жительства (месту пребывания) заявителя.

2.2.2. При предоставлении муниципальной услуги иные органы и организации не участвуют.

2.2.3. В соответствии с требованиями пункта 3 части 1 статьи 7 Федерального закона установлен запрет требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы и организации, за исключением получения услуг, включённых в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утверждённый Советом депутатов Красногвардейского муниципального округа Ставропольского края.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных;

отказ в предоставлении муниципальной услуги с направлением заявителю уведомления с указанием причин отказа по форме, согласно приложению 3 к настоящему административному регламенту.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, срок приостановления предоставления муниципальной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации, срок выдачи

(направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Сроки предоставления муниципальной услуги определяются в зависимости от способа поступления заявления на предоставление муниципальной услуги:

1) по заявлению заявителя, направленному почтовой связью (включая обращения по электронной почте) – в течение 5 рабочих дней со дня поступления заявления;

2) по заявлению при личном обращении – 15 минут;

3) по заявлению, поступившему посредством сети «Интернет» на официальный сайт учреждения - непосредственно при обращении.

4) по заявлению, поступившему через Единый портал или Региональный портал – в течение 5 рабочих дней.

2.4.2. Основания для приостановления муниципальной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрены.

2.4.3. Срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги – 1 рабочий день со дня принятия решения о предоставлении (отказе в предоставлении) муниципальной услуги.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, размещён на официальных сайтах учреждений и органа местного самоуправления, а также на Едином портале и Региональном портале.

2.6. Исчерпывающий 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 заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

2.6.1. Для предоставления муниципальной услуги необходимы следующие документы:

– документ, подтверждающий личность и полномочия заявителя (представителя заявителя), (не предоставляется в случае получения муниципальной услуги посредством сети «Интернет» на официальном сайте учреждения, Едином портале и Региональном портале);

– заявление о предоставлении муниципальной услуги (приложение 2 к настоящему административному регламенту).

Требовать от заявителя документы, не предусмотренные настоящим административным регламентом, не допускается.

2.6.2. Документы, предоставляемые заявителем, должны соответствовать следующим требованиям:

– тексты документа написаны разборчиво;

- фамилия, имя и отчество (при наличии) заявителя, его адрес места жительства, телефон (если есть) написаны полностью;
- в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений;
- документы не исполнены карандашом;
- документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых допускает многозначность истолкования содержания.

Документы, необходимые для получения муниципальной услуги, могут быть представлены как в подлинниках, так и в копиях, заверенных выдавшей документы организацией (органом, учреждением) или нотариально (в специально оговоренных случаях). В отношении предъявляемых документов специалист заверяет копию документа на основании подлинника этого документа.

2.6.3. Формы заявления и общих сведений о муниципальной услуге заявитель может получить:

- непосредственно в учреждении;
- с использованием информационно – телекоммуникационной сети «Интернет»:
 - сайт учреждения, сайт органов местного самоуправления, Единый портал и Региональный портал.

2.6.4. Заявитель имеет право представить документы:

- лично, через законного представителя, представителя, действующего на основании доверенности, в учреждение;
- путём направления почтовых отправлений в учреждение;
- путём направления документов через Единый портал или Региональный портал.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления

2.7.1. Документы, необходимые в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг отсутствуют.

2.7.2. При предоставлении муниципальной услуги запрещается требовать от заявителя:

- 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;

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края и муниципальными правовыми актами Красногвардейского муниципального округа Ставропольского края находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона;

предоставления документов и 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;

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.

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

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

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.9.1. Основания приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.9.2. В предоставлении муниципальной услуги отказывается в случае:

- отсутствие документа, подтверждающего личность и полномочия заявителя (представителя заявителя);
- отсутствие запрашиваемой заявителем информации в базе данных.

2.10. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги

Получение заявителем услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) иными органами и организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, не требуется.

2.11. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется без взимания государственной пошлины или иной платы.

В случае внесения изменений в выданный по результатам предоставления муниципальной услуги документ, направленный на исправление ошибок, допущенных по вине органа и (или) должностного лица, плата с заявителя не взимается.

2.12. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы

Плата за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги не предусмотрена.

2.13. 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

2.13.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, не должен превышать 15 минут.

2.13.2. Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, не должен превышать 15 минут.

2.14. 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

Регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в порядке делопроизводства, сроком не более 15 минут.

В случае если указанное заявление поступило в нерабочее время, выходные или праздничные дни, его регистрация производится в первый рабочий день, следующий за днем поступления заявления.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги, 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

Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга:

1) помещения должны быть оборудованы пандусами, специальными ограждениями и перилами, должно быть обеспечено беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок, столы для инвалидов должны размещаться в стороне от входа с учетом беспрепятственного подъезда и поворота колясок;

2) вход в здание оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, месте нахождения и графике работы;

3) вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями;

4) вход в помещение, предназначенное для предоставления муниципальной услуги, помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать установленным законодательством Российской Федерации и законодательством Ставропольского края требованиям обеспечения комфортными условиями, в том числе обеспечения возможности реализации прав инвалидов и лиц с ограниченными возможностями на получение по их заявлениям муниципальной услуги;

5) помещения должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам противопожарной безопасности, должны обеспечивать беспрепятственный доступ для малоподвижных групп граждан, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников;

6) места ожидания и приема заявителей должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям для работы специалистов, в том числе необходимо наличие доступных мест общего пользования (туалет) с учетом доступа инвалидов-колясочников;

7) места ожидания в очереди на предоставление или получение документов оборудуются стульями и столами (стойками), количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для размещения в здании;

8) кабинеты оборудуются информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании структурного подразделения органа местного самоуправления, с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

9) в помещениях, предназначенных для работы с заявителями, размещаются информационные стенды, обеспечивающие получение информации о предоставлении муниципальной услуги.

Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги, размещенной на информационных стендах или в информационных электронных терминалах, должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации заявителями. Должно быть обеспечено дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной

информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Информация на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги должна быть оформлена в соответствии с п.1.3 настоящего административного регламента.

Требования к местам проведения личного приема заявителей:

1) рабочее место специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги, должно быть оборудовано персональным компьютером и оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги и организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

2) специалисты, осуществляющие прием, обеспечиваются личным нагрудным бейджем (настольной табличкой) с указанием должности, фамилии, имени и отчества специалиста.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителях специалистом одновременно ведется прием только одного заявителя, за исключением случаев коллективного обращения заявителей.

Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи устанавливается нормами Федерального закона от 24 ноября 1995 года №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», а также принятыми в соответствии с ним иными нормативными правовыми актами.

На территории, прилегающей к местоположению учреждения, выделяются места для парковки автотранспортных средств, доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

2.16. Показатели доступности и качества муниципальной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность, возможность получения муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона (далее – комплексный запрос)

К показателям доступности и качества муниципальных услуг относятся:

1) своевременность (Св):

$Св = \text{Установленный административным регламентом срок} / \text{Время, фактически затраченное на предоставление муниципальной услуги} \times 100\%$.

Показатель 100% и более является положительным и соответствует требованиям административного регламента;

2) доступность (Дос):

$Дос = Дтел + Дврем + Дб/б\ с + Дэл + Динф + Джит$,

где

Дтел – наличие возможности записаться на прием по телефону:

Дтел = 5% – можно записаться на прием по телефону;

Дтел = 0% – нельзя записаться на прием по телефону.

Дврем – возможность прийти на прием в нерабочее время:

Дврем = 10% – прием (выдача) документов осуществляется без перерыва на обед (5%) и в выходной день (5%).

Дб/б с – наличие безбарьерной среды:

Дб/б с = 20% – от тротуара до места приема можно проехать на коляске;

Дб/б с = 10% – от тротуара до места приема можно проехать на коляске с посторонней помощью 1 человека;

Дб/б с = 0% – от тротуара до места приема нельзя проехать на коляске.

Дэл - наличие возможности подать заявление в электронном виде:

Дэл = 20% – можно подать заявление в электронном виде;

Дэл = 0% – нельзя подать заявление в электронном виде

Динф – доступность информации о предоставлении услуги:

Динф = 20% – информация об основаниях, условиях и порядке предоставления услуги размещена в сети «Интернет» (5%) и на информационных стендах (5%), есть доступный для заявителей раздаточный материал (5%), периодически информация об услуге размещается в СМИ (5%);

Динф = 0% – для получения информации о предоставлении услуги необходимо пользоваться услугами, изучать нормативные документы.

Джит – возможность подать заявление, документы и получить результат услуги по месту жительства:

Джит = 20% – можно подать заявление, документы и получить результат услуги по месту жительства, например, наличие графика приема специалистами в различных населенных пунктах;

Джит = 0% – нельзя подать заявление, документы и получить результат услуги по месту жительства.

Показатель 100 % свидетельствует об обеспечении максимальной доступности получения муниципальной услуги.

3) качество (Кач):

$Кач = Кдокум + Кобслуж + Кобмен + Кфакт + Квзаим + Кпрод$,

где Кдокум = количество принятых документов (с учетом уже имеющихся в органе, предоставляющем муниципальную услугу) / количество предусмотренных административным регламентом документов $\times 100\%$.

Значение показателя более 100% говорит о том, что у гражданина затребованы лишние документы.

Значение показателя менее 100% говорит о том, что решение не может быть принято, потребуется повторное обращение.

Кобслуж – качество обслуживания при предоставлении муниципальной услуги:

Кобслуж = 20%, если должностные лица, предоставляющие муниципальную услугу, корректны, доброжелательны, дают подробные доступные разъяснения;

Кобслуж = 0%, если должностные лица, предоставляющие муниципальную услугу, некорректны, недоброжелательны, не дают подробные доступные разъяснения;

Кобмен = количество документов, полученных без участия заявителя / количество предусмотренных административным регламентом документов, имеющихся в ОМС x 100%.

Значение показателя 100% говорит о том, что услуга предоставляется в строгом соответствии с Федеральным законом.

Кфакт = (количество заявителей - количество обоснованных жалоб – количество выявленных нарушений) / количество заявителей x 100%;

Квзаим – количество взаимодействий заявителя с должностными лицами, предоставляющими муниципальную услугу:

Квзаим = 50% при отсутствии в ходе предоставления муниципальной услуги взаимодействия заявителя с должностными лицами, предоставляющими муниципальную услугу;

Квзаим = 40% при наличии в ходе предоставления муниципальной услуги одного взаимодействия заявителя с должностными лицами, предоставляющими муниципальную услугу;

Квзаим = 20% при наличии в ходе предоставления муниципальной услуги более одного взаимодействия заявителя с должностными лицами, предоставляющими муниципальную услугу;

Кпрод – продолжительность взаимодействия заявителя с должностными лицами, предоставляющими муниципальную услугу:

Кпрод = 30% при взаимодействии заявителя с должностными лицами, предоставляющими муниципальную услугу, в течение сроков, предусмотренных настоящим административным регламентом;

Кпрод = минус 1% за каждые 5 минут взаимодействия заявителя с должностными лицами, предоставляющими муниципальную услугу, сверх сроков, предусмотренных настоящим административным регламентом.

Значение показателя 100% говорит о том, что услуга предоставляется в строгом соответствии с законодательством;

4) удовлетворенность (Уд):

$Уд = 100\% - Кобж / Кзаяв \times 100\%$, где

Кобж – количество обжалований при предоставлении муниципальной услуги;

Кзаяв – количество заявителей.

Значение показателя 100% свидетельствует об удовлетворенности гражданами качеством предоставления муниципальной услуги.

В процессе предоставления муниципальной услуги заявитель, его законный представитель или доверенное лицо вправе обращаться в орган, предоставляющий муниципальную услугу за получением информации о ходе предоставления муниципальной услуги, лично, по почте или с использованием информационно-коммуникационных технологий.

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

2.17.1. При организации записи на прием в учреждение заявителю обеспечивается возможность:

- ознакомления с расписанием работы учреждения либо должностного лица учреждения, а также с доступными для записи на прием датами и интервалами времени приема;

- записи в любые свободные для приема дату и время в пределах установленного в учреждение графика приема заявителей.

При осуществлении записи на прием учреждение не вправе требовать от заявителя совершения иных действий, кроме прохождения идентификации и аутентификации в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, указания цели приема, а также предоставления сведений, необходимых для расчета длительности временного интервала, который необходимо забронировать для приема.

2.17.2. В случае возможности получения муниципальной услуги в электронной форме, заявление и документы представляются в порядке, установленном в порядке, установленном постановлением Правительства Российской Федерации от 07 июля 2011 г. № 553 «О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов».

При обращении в форме электронного документа посредством Единого портала, Регионального портала в целях получения информации заявителем по вопросам предоставления муниципальной услуги, а также сведений о ходе предоставления муниципальной услуги используется простая электронная подпись или усиленная квалифицированная электронная подпись в соответствии с Правилами определения видов электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 25 июня 2012 года № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

Для использования усиленной квалифицированной подписи заявителю необходимо получить квалифицированный сертификат ключа проверки электронной подписи в удостоверяющем центре, аккредитованном в порядке, установленной Федеральным законом от 06 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

При поступлении заявления и документов в электронной форме органом, предоставляющим муниципальную услугу с использованием имеющихся средств электронной подписи или средств информационной системы аккредитованного удостоверяющего центра, осуществляется проверка используемой усиленной квалифицированной электронной подписи, которой подписаны поступившие заявление и документы, на предмет ее соответствия следующим требованиям:

квалифицированный сертификат создан и выдан аккредитованным удостоверяющим центром, аккредитация которого действительна на день выдачи указанного сертификата;

квалифицированный сертификат действителен на момент подписания электронного документа (при наличии достоверной информации о моменте подписания электронного документа) или на день проверки действительности указанного сертификата, если момент подписания электронного документа не определен;

имеется положительный результат проверки принадлежности владельцу квалифицированного сертификата квалифицированной электронной подписи, с помощью которой подписан электронный документ, и подтверждено отсутствие изменений, внесенных в этот документ после его подписания.

При этом проверка осуществляется с использованием средств электронной подписи, получивших подтверждение соответствия требованиям, установленным в соответствии с Федеральным законом от 06 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи», и с использованием квалифицированного сертификата лица, подписавшего электронный документ;

усиленная квалифицированная электронная подпись используется с учетом ограничений, содержащихся в квалифицированном сертификате лица, подписывающего электронный документ (если такие ограничения установлены).

2.17.3. При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме заявителю направляется:

уведомление о записи на прием в орган, предоставляющий муниципальную услугу, содержащее сведения о дате, времени, и месте приема;

уведомление о приеме и регистрации заявления и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, содержащее сведения о факте приема заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и начале процедуры предоставления муниципальной услуги, а также сведения о дате и времени окончания предоставления муниципальной услуги либо мотивированный отказ в приеме заявления и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

уведомление о результатах рассмотрения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги содержащее сведения о принятии положительного решения о предоставлении муниципальной услуги и

возможности получить результат предоставления муниципальной услуги либо мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Уведомление о принятии заявления, поступившего в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в электронной форме посредством Единого портала и Регионального портала, направляется заявителю не позднее рабочего дня, следующего за днем подачи указанного заявления, в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в заявлении, или посредством Единого портала и Регионального портала.

Раздел 3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур (действий) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг

3.1. Исчерпывающий перечень административных процедур

3.1.1. Исчерпывающий перечень административных процедур при предоставлении муниципальной услуги:

- 1) информирование и консультирование заявителя по вопросу предоставления муниципальной услуги;
- 2) прием и регистрация заявления и представленных документов;
- 3) рассмотрение заявления, принятие решения о предоставлении или об отказе в предоставлении муниципальной услуги, подготовка и направление заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

3.1.2. Исчерпывающий перечень административных процедур при предоставлении муниципальной услуги в электронном виде:

предоставление в установленном порядке информации заявителем и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге;

подача запроса о предоставлении муниципальной услуги и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и прием таких запросов о предоставлении муниципальной услуги и иных документов органом, предоставляющим муниципальную услугу, с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, в том числе Единого портала, Регионального портала;

получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги;

получение заявителем результата предоставления муниципальной услуги.

3.1.3. Исчерпывающий перечень административных процедур при предоставлении муниципальной услуги в многофункциональном центре

Муниципальная услуга не предоставляется в многофункциональном центре.

3.1.4. Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в

выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

3.2. Описание административных процедур.

3.2.1. Информирование и консультирование заявителя по вопросу предоставления муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя лично или посредством телефонной связи в учреждение.

Содержание административной процедуры включает в себя:

- предоставление информации о нормативных правовых актах, регулирующих порядок предоставления муниципальной услуги;

- разъяснение порядка, условий и срока предоставления муниципальной услуги;

- выдача формы заявления для предоставления муниципальной услуги;

- разъяснение порядка заполнения заявления и требований, предъявляемых к нему.

Административная процедура осуществляется в день обращения заявителя. Общий максимальный срок выполнения административной процедуры – 15 минут.

Указанная административная процедура выполняется специалистом учреждения, ответственным за консультирование заявителя (далее – специалист, ответственный за консультирование).

Результатом административной процедуры является, в зависимости от способа обращения, предоставление заявителю информации о порядке предоставления муниципальной услуги и (или) выдача заявителю формы заявления для предоставления муниципальной услуги.

Специалист, ответственный за консультирование, регистрирует факт обращения заявителя в журнале регистрации (книге учета заявлений) или в информационной системе (при наличии).

Критериями принятия решения является обращение заявителя.

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является занесение факта обращения заявителя в журнал регистрации или в информационную систему (при наличии).

3.2.2. Приём и регистрация заявления и представленных документов

Основанием для начала административной процедуры является поступление от заявителя заявления и необходимых документов для предоставления муниципальной услуги.

Указанная административная процедура выполняется специалистом учреждения, ответственным за прием и регистрацию документов (далее – специалист, ответственный за прием документов).

Содержание административной процедуры включает в себя:

- проверку личности заявителя путем сверки документа, удостоверяющего личность (при личном обращении);

- внесение записи о приеме заявления в соответствующий журнал регистрации (книгу учета заявлений) или в информационную систему (при наличии).

При обращении заявителя в учреждение по просьбе заявителя специалист, ответственный за прием документов, делает на копии заявления отметки о том, что заявление и документы приняты (указывает дату приема документов, свои фамилию, инициалы, ставит подпись).

Ответственным лицом за выполнение административной процедуры учреждения является специалист, ответственный за прием документов.

Критериями принятия решения о приеме документов являются основания, указанные в пункте 2.6 административного регламента.

Результатом административной процедуры является:

- прием и регистрация документов;
- передача заявления в порядке делопроизводства специалисту, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

Срок выполнения административной процедуры – 1 рабочий день.

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является занесение факта обращения заявителя в журнал регистрации или в информационную систему (при наличии).

3.2.3. Рассмотрение заявления, принятие решения о предоставлении или об отказе в предоставлении муниципальной услуги, подготовка и направление заявителю результата предоставления муниципальной услуги

Основанием для начала административной процедуры является наличие заявления у должностного лица учреждения, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры:

- рассмотрение заявления;
- принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе предоставлении муниципальной услуги;
- направление заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

Максимальный срок выполнения данной административной процедуры составляет 1 рабочий день со дня подачи заявления.

Ответственным должностным лицом за рассмотрение заявления является специалист учреждения.

Критерием принятия решения является отсутствие (или наличие) оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в пункте 2.9 административного регламента.

Результатом выполнения административной процедуры является предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных, либо решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги в форме уведомления с указанием причин отказа по форме согласно приложению 3 к административному регламенту.

Способом фиксации результата административной процедуры является:

- при личном обращении заявителя в учреждение – подпись о получении результата предоставления муниципальной услуги (дата, расшифровка подписи) на одном экземпляре заявления, которое остаётся в учреждении;

при почтовом отправлении – оформленное уведомление в отделении Почты России и получение чека, либо распечатка сведений из реестра почтовых отправлений.

3.3. Особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

3.3.1. Предоставление в установленном порядке информации заявителем и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге

Информация о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги, основанная на сведениях об услугах, содержащихся в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», размещенная на Едином портале и Региональном портале, предоставляется заявителю бесплатно.

Доступ к информации о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя, или предоставление им персональных данных.

3.3.2. Подача запроса о предоставлении муниципальной услуги и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги и иных документов органом, предоставляющим муниципальную услугу, с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, в том числе Единого портала, Регионального портала

Формирование запроса осуществляется посредством заполнения электронной формы запроса на Едином портале, Региональном портале, без необходимости и дополнительной подачи запроса в какой-либо иной форме.

На Едином портале, Региональном портале размещаются образцы заполнения электронной формы запроса.

Если на Едином портале заявителю не обеспечивается возможность заполнения электронной формы запроса, то для формирования запроса на Едином портале в порядке, определяемом Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, обеспечивается автоматический переход к заполнению электронной формы указанного запроса на Региональном портале.

При формировании запроса обеспечивается:

1) возможность копирования и сохранения запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

2) возможность заполнения несколькими заявителями одной электронной формы запросы при обращении за услугами, предполагающими направление совместного запроса несколькими заявителями;

3) возможность печати на бумажном носителе копии электронной

формы запроса;

4) сохранение ранее введенных в электронную форму запроса значений в любой момент по желанию пользователя, в том числе при возникновении ошибок ввода и возврате для повторного ввода значений в электронную форму запроса;

5) заполнение полей электронной формы запроса до начала ввода сведений заявителем с использованием сведений, размещенных в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее – ЕСИА), и сведений, опубликованных на Едином портале, Региональном портале, в части, касающейся сведений, отсутствующих в ЕСИА;

6) возможность вернуться в любой из этапов заполнения электронной формы запроса без потерь ранее введенной информации;

7) возможность доступа заявителя на Едином портале, Региональном портале, к ранее поданным им запросам в течение не менее одного года, а также частично сформированных запросов - в течение не менее трех месяцев.

Сформированный и подписанный запрос, и иные документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, направляются в орган, предоставляющий муниципальную услугу, посредством Единого или Регионального портала.

Орган, предоставляющий муниципальную услугу, обеспечивает прием документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и регистрацию запроса без необходимости повторного представления заявителем таких документов на бумажном носителе, если иное не установлено федеральными законами и принимаемыми в соответствии с иными актами Правительства Российской Федерации, законами Ставропольского края.

Предоставление муниципальной услуги начинается с момента приема и регистрации органом, предоставляющим муниципальную услугу, электронных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, за исключением случая, если для начала процедуры предоставления муниципальной услуги в соответствии с законодательством требуется личная явка.

3.3.3. Получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги

Уведомление о завершении выполнения органом, предоставляющим муниципальную услугу, административных действий направляется заявителю в срок, не превышающий одного рабочего дня после завершения соответствующего действия, на адрес электронной почты или с использованием средств Единого портала, Регионального портала в личный кабинет по выбору заявителя.

Оператор Единого портала, а также оператор Регионального портала вправе определить дополнительные способы получения сведений о ходе выполнения запроса путем размещения информации на Едином портале, Региональном портале.

3.3.4. Получение заявителем результата предоставления муниципальной услуги

Заявителю в качестве результата предоставления муниципальной услуги обеспечивается по его выбору возможность получения:

1) электронного документа, подписанного уполномоченным должностным лицом с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи;

2) документа на бумажном носителе, подтверждающего содержание электронного документа, направленного органом, предоставляющего муниципальную услугу;

3) информацию из государственных информационных систем в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

В случае если федеральными законами или принимаемыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами не установлено требование о необходимости составления документа исключительно на бумажном носителе, заявителю обеспечивается возможность выбрать вариант получения результата предоставления муниципальной услуги в форме электронного документа, подписанного уполномоченным должностным лицом с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, независимо от формы или способа обращения за муниципальной услугой.

Возможность получения результата предоставления муниципальной услуги в форме электронного документа или документа на бумажном носителе обеспечивается заявителю в течение срока действия результата предоставления муниципальной услуги (в случае если такой срок установлен нормативными правовыми актами Российской Федерации).

Заявителю обеспечивается доступ к результату предоставления муниципальной услуги, полученному в форме электронного документа, на Едином портале, Региональном портале в течение срока, установленного законодательством Российской Федерации. Заявителю предоставляется возможность сохранения электронного документа. Являющегося результатом предоставления муниципальной услуги и подписанного уполномоченным должностным лицом с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, на своих технических средствах, а также возможность направления такого электронного документа в иные органы (организации).

3.4. Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах

Исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах не осуществляется в связи с тем, что результат предоставления муниципальной услуги не предполагает выдачу заявителю документов.

Раздел 4. Формы контроля за исполнением административного регламента

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

Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения уполномоченными должностными лицами, ответственными за исполнение административных действий, положений административного регламента.

Текущий контроль осуществляется постоянно.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений ответственными должностными лицами осуществляется руководителем учреждения.

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

Контроль за полнотой и качеством предоставления учреждением муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заинтересованных лиц, содержащих жалобы на действия (бездействие) должностных лиц учреждения.

Решение об осуществлении плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги принимается руководителем отдела культуры администрации Красногвардейского муниципального округа Ставропольского края (далее – руководитель отдела культуры).

Плановые проверки проводятся на основании годовых планов работы, внеплановые проверки проводятся при выявлении нарушений по предоставлению муниципальной услуги или по конкретному обращению заявителя.

Плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются уполномоченными должностными лицами на основании соответствующих нормативных правовых актов.

Проверки проводятся с целью выявления и устранения нарушений прав заявителей и привлечения виновных лиц к ответственности. Результаты проверок отражаются отдельной справкой или актом.

Внеплановые проверки по вопросу предоставления муниципальной

услуги проводит отдел культуры на основании жалоб заинтересованных лиц, и по результатам проверки составляет акты с указанием выявленных нарушений.

4.3. Ответственность органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц, муниципальных служащих, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, организаций, указанных в части 1¹ статьи 16 Федерального закона, и их работников за решения и действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги.

Ответственность за исполнение муниципальной услуги возлагается на руководителя учреждения.

Специалисты учреждения, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения административных процедур, указанных в административном регламенте, решения, действия (бездействие), принимаемые в ходе осуществления муниципальной услуги.

Персональная ответственность должностных лиц учреждения закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

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

Контроль за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, обеспечивается:

- открытостью деятельности учреждения;
- возможностью получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги;
- возможностью досудебного рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения муниципальной услуги.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также их должностных лиц

5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу

Заявитель может обратиться с жалобой на решения и действия (бездействие) учреждения, должностных лиц учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, а также их должностных лиц, работников в досудебном (внесудебном) и судебном порядке.

5.2. Предмет жалобы

5.2.1. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих

случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными правовыми актами Красногвардейского муниципального округа Ставропольского края для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными правовыми актами Красногвардейского муниципального округа Ставропольского края для предоставления 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 Ставропольского края, муниципальными правовыми актами Красногвардейского муниципального округа Ставропольского края;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными правовыми актами Красногвардейского муниципального округа Ставропольского края;

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

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 Ставропольского края, муниципальными правовыми актами Красногвардейского муниципального округа Ставропольского края;

10) 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.

5.2.2. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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;

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

5.2.3. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, представляются: документ, удостоверяющий его личность, и документ, подтверждающий его полномочия на осуществление действий от имени заявителя, оформленный в соответствии с законодательством Российской Федерации. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

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

5.3. Органы местного самоуправления, организации, должностные лица, которым может быть направлена жалоба

Жалоба может быть подана заявителем или его уполномоченным представителем:

на имя Главы Красногвардейского муниципального округа Ставропольского края (далее – Глава округа), в случае если обжалуются решения руководителя отдела культуры, и руководителя учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

в отдел культуры администрации Красногвардейского муниципального округа Ставропольского края (далее – отдел культуры), учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, в случае если обжалуются

решения и действия (бездействие) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, и его должностного лица.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

5.4.1. Заявитель может подать жалобу:

1) в письменной форме: лично или через уполномоченного представителя в администрацию Красногвардейского муниципального округа Ставропольского края (далее – администрация округа), отдел культуры, учреждение путем направления почтовых отправлений в администрацию округа, отдел культуры, учреждение.

2) при личном приеме.

3) в электронном виде с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

на официальный сайт учреждения и органов местного самоуправления;

на электронный почтовый адрес органа местного самоуправления ;

на электронный почтовый адрес отдела культуры и учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

посредством Единого портала;

посредством Регионального портала;

посредством использования портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее - система досудебного обжалования).

4) через многофункциональные центры – в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

5) по телефону «Телефон доверия Главы Красногвардейского муниципального округа» по следующему номеру: 8 (86541) 2-52-32.

Жалоба, поступившая на имя Главы округа в письменной форме на бумажном носителе подлежит регистрации в аппарате администрации округа в течение одного рабочего дня со дня ее поступления.

Жалоба, поступившая в отдел культуры и учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, в письменной форме на бумажном носителе подлежит регистрации в течение одного рабочего дня со дня ее поступления. Жалобе присваивается регистрационный номер в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, и его должностного лица, муниципального служащего (далее – журнал). Форма и порядок ведения журнала определяются органом, предоставляющим муниципальную услугу.

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.2.3 настоящего административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 7 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».

Порядок регистрации жалоб, направленных в электронном виде на официальный сайт учреждения и официальный сайт органов местного самоуправления, определяется аппаратом администрации округа и органом, предоставляющим муниципальную услугу.

Порядок регистрации жалоб, направленных в электронном виде на отдела культуры, определяются аппаратом администрации округа и органом, предоставляющим муниципальную услугу.

Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр, который обеспечивает ее передачу в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, уполномоченное на ее рассмотрение, или в случае подачи жалобы на имя Главы округа – в администрацию округа.

Жалоба передается в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, не позднее рабочего дня, следующего за рабочим днем, в который поступила жалоба.

В администрацию округа жалоба передается многофункциональным центром не позднее рабочего дня, следующего за рабочим днем, в который поступила жалоба в многофункциональный центр.

5.4.2. Жалоба рассматривается:

Главой округа или по его поручению иным уполномоченным им должностным лицом в случае, если обжалуются решения руководителя отдела культуры и руководителя учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

руководителем отдела культуры, учреждения, предоставляющего муниципальную услугу в случае, если обжалуются решения и действия (бездействие) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, и его должностного лица.

5.4.3. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

5.4.4. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, обеспечивает:

оснащение мест приема жалоб стульями, кресельными секциями и столами (стойками);

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, и его должностных лиц, посредством размещения такой информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальном сайте органов местного самоуправления и официальном сайте учреждения;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, и его должностных лиц, в том числе по телефону, электронной почте,

при личном приеме.

5.5. Сроки рассмотрения жалобы

5.5.1. В случае если жалоба подана заявителем или его уполномоченным представителем в учреждение, должностному лицу, в компетенцию которых не входит ее рассмотрение, данное учреждение, должностное лицо в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации направляют жалобу в структурное подразделение администрации округа, должностному лицу, уполномоченным на ее рассмотрение, и одновременно в письменной форме информируют заявителя или его уполномоченного представителя о перенаправлении его жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в учреждении, уполномоченном на ее рассмотрение, в отделе культуры, в случае обжалования решения руководителя учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

5.5.2. Жалоба поступившая в администрацию округа, отдел культуры или учреждение, 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.

5.6. Результат рассмотрения жалобы

5.6.1. По результатам рассмотрения жалобы заявителю направляется письменный мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы (далее - ответ о результатах рассмотрения жалобы).

При удовлетворении жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, в течение 5 рабочих дней со дня принятия такого решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации и законодательством Ставропольского края.

При удовлетворении жалобы в ответе о результатах рассмотрения жалобы дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения заявителю за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

В случае отказа в удовлетворении жалобы в ответе о результатах рассмотрения жалобы даются аргументированные разъяснения о причинах принятия соответствующего решения.

5.6.2. В ответе о результатах рассмотрения жалобы указываются:

должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

сведения об учреждении, предоставляющем муниципальную услугу, и

его должностном лице, решения или действия (бездействие) которых обжалуется;

фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя, основания для принятия решения по жалобе; принятое решение по жалобе;

сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги, в случае признания жалобы обоснованной;

сведения о сроке и порядке обжалования принятого решения по жалобе.

5.6.3. Ответ о результатах рассмотрения жалобы подписывается:

Главой округа или по его поручению иным уполномоченным им должностным лицом в случае, если обжалуются решения и действия руководителя отдела культуры и руководителя учреждения, предоставляющего муниципального служащего;

руководителем отдела культуры, учреждения, в случае если обжалуются решения и действия учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу.

Ответ о результатах рассмотрения жалобы в электронном виде подписывается уполномоченным должностным лицом электронной подписью, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.6.4. В удовлетворении жалобы отказывается в случае, если жалоба признана необоснованной.

В случае если в жалобе не указаны фамилия заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица (работника), а также членов его семьи, на жалобу не дается ответ по существу поставленных в ней вопросов и в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю по адресу электронной почты (при наличии) и почтовому адресу, указанным в жалобе, о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

В случае если текст жалобы не поддается прочтению, ответ о результатах рассмотрения жалобы не дается и она не подлежит направлению на рассмотрение в орган, предоставляющий муниципальную услугу, и его должностному лицу, муниципальному служащему, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

Ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется по адресу (адресам) электронной почты (при наличии) и почтовому адресу, указанным в жалобе, не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного пункте 5.6.1 настоящего административного регламента.

В случае если жалоба была подана способом, предусмотренным абзацем

девять подпункта 5.4.1 настоящего административного регламента, ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется посредством использования системы досудебного обжалования.

5.8. Порядок обжалования решения по жалобе

Споры, связанные с решениями и действиями (бездействием) администрации округа, отдела культуры, учреждения, должностного лица (работника), осуществляемыми (принимаемыми) в ходе предоставления муниципальной услуги, разрешаются в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Обжалование производится в сроки и по правилам подведомственности и подсудности, установленным процессуальным законодательством Российской Федерации.

5.9. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

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

5.10. Способы информирования заявителя о порядке подачи и рассмотрения жалобы

Информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, должностного лица (работника), осуществляется посредством размещения такой информации, на информационных стендах, в месте предоставления муниципальной услуги, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте учреждения и официальном сайте органов местного самоуправления, на Едином портале и Региональном портале.

Должностные лица (работники) учреждения, предоставляющие муниципальную услугу, осуществляют консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющей муниципальную услугу, а также должностных лиц (работников), в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

Приложение 1
к административному
регламенту предоставления
муниципальной услуги
«Предоставление доступа к
справочно-поисковому
аппарату библиотек, базам
данных»
от 12 сентября 2022 г. № 763

Информация о муниципальных учреждениях, предоставляющих
муниципальную услугу

N п/п	Наименование учреждения	Юридический адрес	Телефон	Адрес электронной почты и (или) официальный сайт	Режим работы
1	Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Красногвардейског о муниципального округа Ставропольского края» (МКУК «ЦБС КМО СК»)	356030, Ставропольский край, Красногвардейс кий район, с. Красногвардейс кое, улица Ленина, д. 44	8(86541) тел/факс 2-44- 52/2-44- 52	biblioteka71@ma il.ru http://book-gvardiya.ru	Понедельн ик-Пятница с 09.00 до 17.00 Перерыв с 12.00 до 13.00 Воскресень е с 9.00 до 16.00 Выходной: суббота
2	Детская библиотека муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Красногвардейског о муниципального округа Ставропольского края» (ДБ МКУК «ЦБС КМО СК»)	356030, Ставропольский край, Красногвардейс кий район, с. Красногвардейс кое, улица Ленина, д. 52	8(86541) тел/факс 2-57- 06/2-57- 06	detskay_rdb@ma il.ru	Понедельн ик-Пятница с 08.00 до 16.00 Воскресень е с 09.00 до 16.00 Выходной: суббота
3	Муниципальное казенное учреждение	356040, Ставропольский край,	8(86541) тел/факс 5-11-77	dk.pregradnoe@y andex.ru	Понедельн ик-Пятница с 09.00 до

	культуры «Централизованная библиотечная система Красногвардейског о муниципального округа Ставропольского края» - филиал № 1 библиотека с. Преградного (МКУК «ЦБС КМО СК» ФБ № 1 с. Преградного)	Красногвардейс кий район, 356040, село Преградное, ул. Красная, 78 «А»			17.00 Перерыв с 12.00 до 13.00 Воскресень е с 9.00 до 16.00 Выходной: суббота
4	Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Красногвардейског о муниципального округа Ставропольского края» - филиал №12 библиотека с. Дмитриевского (МКУК «ЦБС КМО СК» ФБ № 12 с. Дмитриевского)	356041, Ставропольский край, Красногвардейс кий район, с. Дмитриевское, ул. Ленина, 88	-	ira.korsun.71@m ail.ru	Понедельн ик-Пятница с 08.00 до 16.12 Воскресень е с 8.00 до 15.00 Выходной: суббота
5	Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Красногвардейског о муниципального округа Ставропольского края» - филиал № 14 библиотека с. Родыки (МКУК «ЦБС КМО СК» ФБ № 14 с. Родыки)	356042, Ставропольский край, Красногвардейс кий район , с. Родыки, ул. Памяти 11-ти, 3	-	bibliotekaf14@m ail.ru	Понедельн ик-Пятница с 08.00 до 16.12 Суббота с 08.00 до 15.00 Выходной: воскресень е
6	Муниципальное казенное учреждение культуры	356042, Ставропольский край, Красногвардейс	-	vicktoria.ulaeva @yandex.ru	Понедельн ик, Вторник, Среда с

	«Централизованная библиотечная система Красногвардейского муниципального округа Ставропольского края» - филиал № 10 библиотека х. Средний (МКУК «ЦБС КМО СК» ФБ № 10 х. Средний)	кий район, хутор Средний, ул. 60 лет Октября, 63			09.00 до 17.00 Выходные: четверг, пятница, суббота, воскресенье
7	Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Красногвардейского муниципального округа Ставропольского края» - филиал № 4 библиотека с. Покровского (МКУК «ЦБС КМО СК» ФБ № 4 с. Покровского)	356044, Ставропольский край, Красногвардейский район, с. Покровское, ул. Шоссейная, 107	8(86541) тел/факс 3-41-22	sorokinaludmila76@mail.ru	Понедельник-Пятница с 08.00 до 16.12 Выходные: суббота, воскресенье
8	Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Красногвардейского муниципального округа Ставропольского края» - филиал № 11 библиотека п. Медвеженский (МКУК «ЦБС КМО СК» ФБ № 11 п. Медвеженский)	356043, Ставропольский край, Красногвардейский район, п. Медвеженский ул. Красногвардейская, 27	-	-	Понедельник-Пятница с 09.00 до 17.00 Воскресенье с 09.00 до 17.00 Выходной: суббота
9	Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная	356056, Ставропольский край, Красногвардейский район, с.	-	super.helen74@yandex.ru	Понедельник-Пятница с 08.00 до 16.12 Воскресенье

	библиотечная система Красногвардейского муниципального округа Ставропольского края» - филиал № 3 библиотека с. Новомихайловского (МКУК «ЦБС КМО СК» ФБ № 3 с. Новомихайловского)	Новомихайловское, ул. Ленина, 74			с 8.00 до 15.00 Выходной: суббота
10	Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Красногвардейского муниципального округа Ставропольского края» - филиал № 2 библиотека с. Ладовская Балка (МКУК «ЦБС КМО СК» ФБ № 2 с. Ладовская Балка)	356055, Ставропольский край, Красногвардейский район, с. Ладовская Балка, ул. Кооперативная, 9	8(86541) тел/факс 4-71-14	bibliotekalb1@mail.ru	Понедельник-Пятница с 09.00 до 17.00 Воскресенье с 9.00 до 16.00 Без перерыва Выходной: суббота
11	Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Красногвардейского муниципального округа Ставропольского края» - филиал № 5 библиотека с. Привольного (МКУК «ЦБС КМО СК» ФБ № 5 с. Привольного)	356050, Ставропольский край, Красногвардейский район, с. Привольное, ул. Шоссейная, 2а	8(86541) тел/факс 3-12-87	-	Понедельник-Пятница с 09.00 до 17.00 Воскресенье с 9.00 до 16.00 Выходной: суббота
12	Муниципальное казенное учреждение культуры	356050, Ставропольский край, Красногвардейс	8(86541) тел/факс 2-41-60	biblioteka-privolnoe@mail.ru	Понедельник-Пятница с 09.00 до 17.00

	«Централизованная библиотечная система Красногвардейского муниципального округа Ставропольского края» - филиал № 13 библиотека с. Привольного (МКУК «ЦБС КМО СК» ФБ № 13 с. Привольного)	кий район , с. Привольное, ул. Пролетарская, 108			Выходные: суббота, воскресенье
13	Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Красногвардейского муниципального округа Ставропольского края» - филиал № 7 библиотека п. Коммунар (МКУК «ЦБС КМО СК» ФБ № 7 п. Коммунар)	356034, Ставропольский край, Красногвардейский район , п. Коммунар, ул. Мира, 1	-	mkusko_kommunar@mail.ru	График работы: Понедельник-Пятница с 08.00 до 16.12 Воскресенье с 08.00 до 15.00 Без перерыва Выходной: суббота
14	Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Красногвардейского муниципального округа Ставропольского края» - филиал № 6 библиотека п. Штурм (МКУК «ЦБС КМО СК» ФБ № 6 п. Штурм)	356035, Ставропольский край, Красногвардейский район, п. Штурм, ул. Партизанская, 9	8(86541) тел/факс 4-14-67	e.fatkhullina@yandex.ru	Понедельник-Пятница с 08.00 до 12.00 Выходные: суббота, воскресенье
15	Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная	356030, Ставропольский край, Красногвардейский район, с. Красногвардейс	8(86541) тел/факс 2-41-60	irina25052@mail.ru	Понедельник-Пятница с 08.00 до 17.00 Выходные: суббота,

	система Красногвардейског о муниципального округа Ставропольского края» - филиал № 8 библиотека с. Красногвардейског о (МКУК «ЦБС КМО СК» ФБ № 8 с. Красногвардейског о)	кое, ул. Колпаковская, 44			воскресень е
16	Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Красногвардейског о муниципального округа Ставропольского края» - филиал № 9 библиотека с. Красногвардейског о (МКУК «ЦБС КМО СК» ФБ № 9 с. Красногвардейског о)	356030, Ставропольский край, Красногвардейс кий район, с. Красногвардейс кое, ул. Микояна, 69	8(86541) тел/факс 4-53-86	cultureask@mail. ru	Понедельн ик-Пятница с 09.00 до 17.00 Выходные: суббота, воскресень е

Приложение 2
к административному
регламенту предоставления
муниципальной услуги
«Предоставление доступа к
справочно-поисковому
аппарату библиотек, базам
данных»
от 12 сентября 2022 г. № 763

Форма заявления

Директору

(Ф.И.О. руководителя учреждения)

от _____

(Ф.И.О. заявителя)

Проживающего по адресу:

Контактный телефон:

адрес электронной

почты: _____

Заявление

Прошу _____ предоставить _____ доступ _____ к _____ справочно-поисковому
аппарату библиотек, базам данных _____

(подпись)

«__» _____ 20__г.

к административному
регламенту предоставления
муниципальной услуги
«Предоставление доступа к
справочно-поисковому
аппарату библиотек, базам
данных»
от 12 сентября 2022 г. № 763

Форма

Уведомление заявителю
об отказе в предоставлении муниципальной услуги

Уважаемый _____!
(Ф.И.О. заявителя)

Уведомляем Вас о том, что _____
(название учреждения)

Не может предоставить Вам муниципальную услугу в связи с _____
(указывается причина отказа, предусмотренная п. 2.9 административного регламента)

в соответствии с вашим запросом от _____
(дата подачи запроса)

Руководитель
(указывается должность)

(подпись)

(Ф. И. О.)

Дата