**Российская Федерация**

# **Новгородская область**

## АДМИНИСТРАЦИЯ ВАЛДАЙСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

### П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

23.10.2020 № 1643

Валдай

**Об утверждении административного**

**регламента предоставления муниципальной**

**услуги «Организация библиотечного, справочного**

**и информационного обслуживания населения**

**Валдайского муниципального района»**

В соответствии с федеральными законами от 06 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» Администрация Валдайского муниципального района **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация библиотечного, справочного и информационного обслуживания населения Валдайского муниципального района».

2. Признать утратившими силу распоряжения Администрации Валдайского муниципального района:

от 18.01.2012 № 5-рг «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Организация библиотечного, справочного и информационного обслуживания населения Валдайского муниципального района»;

от 17.04.2012 № 123-рг «О внесении изменения в административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация библиотечного, справочного и информационного обслуживания населения Валдайского муниципального района»;

от 01.02.2013 № 18-рг «О внесении изменения в административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация библиотечного, справочного и информационного обслуживания населения Валдайского муниципального района»;

от 28.08.2013 № 261-рз «О внесении изменения в административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация библиотечного, справочного и информационного обслуживания населения Валдайского муниципального района»;

3. Признать утратившими силу постановления Администрации Валдайского муниципального района:

от 17.09.2014 № 1910 «О внесении изменения в административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация библиотечного, справочного и информационного обслуживания населения Валдайского муниципального района»;

от 30.04.2015 № 718«О внесении изменений в административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация библиотечного, справочного и информационного обслуживания населения Валдайского муниципального района»;

от 08.04.2016 № 560 «О внесении изменения в административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация библиотечного, справочного и информационного обслуживания населения Валдайского муниципального района»;

от 10.07.2018 № 1047 «О внесении изменения в административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация библиотечного, справочного и информационного обслуживания населения Валдайского муниципального района».

4. Опубликовать постановление в бюллетене «Валдайский Вестник» и разместить на официальном сайте Администрации Валдайского муниципального района в сети «Интернет».

**Первый заместитель Главы**

**администрации муниципального**

**района Е.А.Гаврилов**

УТВЕРЖДЕН

постановлением Администрации муниципального района

от 23.10.2020 № 1643

**Административный регламент**

**предоставления муниципальной услуги «Организация**

**библиотечного, справочного и информационного обслуживания**

**населения Валдайского муниципального района»**

**1. Общие положения**

**1.1. Предмет регулирования регламента**

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация библиотечного, справочного и информационного обслуживания населения муниципального района» (далее административный регламент) разработан в целях реализации прав граждан на библиотечное, справочное и информационное обслуживание, повышение качества исполнения и доступности результатов предоставления муниципальной услуги по организации библиотечного, справочного и информационного обслуживания населения (далее – муниципальная услуга), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при организации библиотечного, справочного и информационного обслуживания населения, и определяет деятельность, стандарты, сроки и последовательность действий (административных процедур).

Муниципальная услуга предоставляется муниципальным бюджетным учреждением культуры «Межпоселенческая библиотека имени Б.С. Романова Валдайского муниципального района» (далее – МБУК Библиотека), при осуществлении полномочий по организации библиотечного, справочного и информационного обслуживания населения.

**1.2. Круг заявителей**

Право на получение муниципальной услуги имеют все граждане без ограничений по уровню образования и специальности, независимо от пола, возраста, национальности, политических убеждений и отношения к религии, принадлежности к общественным организациям (объединениям), состояния здоровья, социального, имущественного и должностного положения, а также юридические лица, независимо от их организационно-правовых форм собственности (ФЗ «О библиотечном деле», ст.1).

Получатели услуги, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и физических недостатков, имеют право получать книги, брошюры, журналы, газеты, CD-диски, видеокассеты (далее - документы) из фондов общедоступных библиотек через внестационарные формы обслуживания.

Иногородние и иностранные граждане, а также лица без гражданства обслуживаются в библиотеке в соответствии с Правилами пользования библиотекой и Положением о взимании разового залога с пользователей.

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

1.3.1. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется:

1.3.1.1. Посредством размещения информации, в том числе о месте нахождения, графике (режиме) работы МБУК Библиотека, его структурных подразделений:

на официальном сайте МБУК Библиотека в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»): http://bibl.systema.ru/biblvald;

1.3.1.2. По номеру телефона уполномоченным лицом МБУК Библиотека, его структурных подразделений;

с помощью информационно-телекоммуникационной связи (в том числе в сети Интернет) по e-mail: biblvald@yandex.ru;

на информационных стендах, размещенных в помещениях общедоступных библиотек;

путем устного консультирования у специалистов МБУК Библиотека при личном обращении;

из публикаций в средствах массовой информации, из изданий информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.);

посредством размещения афиш на территориях МБУК Библиотека, на территории иных учреждений и организаций (по согласованию), наружной рекламы.

1.3.2. На информационных стендах МБУК Библиотека, его структурных подразделений, на официальном сайте в сети «Интернет» размещается информация:

место нахождения, почтовый адрес, график работы МБУК Библиотека, его структурных подразделений;

номера телефонов, по которым осуществляется информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги;

текст административного регламента, в том числе порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу;

порядок получения консультаций (справок).

1.3.3. Посредством телефонной связи может предоставляться информация:

о месте нахождения и графике работы МБУК Библиотека, его структурных подразделений;

о порядке предоставления муниципальной услуги;

о сроках предоставления муниципальной услуги;

об адресе официального сайта.

1.3.4. Порядок получения консультаций (справок) о предоставлении муниципальной услуги:

консультации о получении муниципальной услуги предоставляют ответственные работники - библиотекари. При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании организации, в которую позвонил гражданин. Время разговора при предоставлении консультации по телефону не должно превышать 10 минут. Консультация начинается с информации о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, отвечающего за консультирование. При невозможности сотрудника, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

2.**Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**2.1. Наименование муниципальной услуги**

Организация библиотечного, справочного и информационного обслуживания населения Валдайского муниципального района».

**2.2. Наименование органа и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется МБУК Библиотека.

В процессе предоставления муниципальной услуги Учреждение взаимодействует с комитетом культуры и туризма Администрации Валдайского муниципального района

**2.3.Описание результата предоставления муниципальной услуги**

Конечными результатами предоставления муниципальной услуги являются:

предоставление доступа к документу, вне зависимости от его формы хранения и содержания;

выдача документа по запросу заявителя либо мотивированный отказ в выдаче документа по запросу:

на абонементе;

в читальном зале;

через внестационарные формы обслуживания из единого фонда МБУК Библиотека;

по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;

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

осуществление поиска информации по запросу пользователя в сети Интернет, в справочно-правовой системе «Консультант Плюс» и др.;

проведение культурно-массовых мероприятий.

**2.4. Срок предоставления муниципальной услуги**

2.4.1. Муниципальная услуга предоставляется в течение всего календарного года.

2.4.2. Время предоставления муниципальной услуги не превышает 15 минут с момента получения специалистом библиотеки, соответствующего обращения от пользователя, оформленного в соответствии с требованиями настоящего регламента.

2.4.3. Срок выполнения заявки по МБА с момента подачи заявки:

5 - рабочих дней – для оригиналов и перенаправлении в другие библиотеки;

10 - рабочих дней – при дополнительном библиографическом поиске.

2.4.4. При личном обращении заинтересованного лица в часы работы библиотеки время индивидуального устного консультирования не должно превышать 30 минут. Время ожидания в очереди для получения консультации не должно превышать 15 минут.

**2.5.** **Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги**

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, размещается на официальном сайте Уполномоченного органа в сети «Интернет», региональном реестре, на едином портале и региональном портале.

**2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги с разделением на документы и информацию, которые заявитель должен представить самостоятельно, и документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия**

Для предоставления муниципальной услуги пользователь представляет при личном обращении в МБУК Библиотека, его структурные подразделения следующие документы:

При первичном обращении:

документ, удостоверяющий личность (паспорт или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации), или аналогичный документ одного из законных представителей ребенка – для лиц, не достигших 14 лет.

При последующих обращениях предоставление муниципальной услуги осуществляется на основании читательского формуляра.

**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 и которые заявитель вправе предоставить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления**

Для предоставления муниципальной услуги документы, выдаваемые иными организациями, не требуются.

**2.8. Указание на запрет требовать от заявителя**

Запрещено требовать от заявителя:

2.8.1. 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;

2.8.2. Представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами находятся в распоряжении органов местного самоуправления Валдайского муниципального района, предоставляющих муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2.8.3. Представления 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 следующих случаев:

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

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

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

выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

Запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления и организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, представляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг.

**2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

**2.10. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги**

2.10.1. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

непредставление заявителем необходимых документов, перечень которых установлен [пунктом 2.](#P152)6 административного регламента;

несоответствие запроса заявителя содержанию муниципальной
услуги;

нарушение Правил пользования библиотекой;

причинение ущерба библиотеке;

отсутствие технических возможностей для предоставления муниципальной услуги (авария, проведение профилактических работ, др.);

обращение за получением муниципальной услуги в дни и часы, в которые библиотека закрыта для посетителей.

2.10.2. В случае принятия решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги, заявителя информируют о принятом решении с обоснованием причин такого отказа.

Отказ в предоставлении муниципальной услуги не является основанием для ограничения заявителя в повторном обращении за предоставлением муниципальной услуги после устранения причин, послуживших основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

**2.11. 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**

Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

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

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

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

Не предусмотрено.

**2.14. 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**

Время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления такой услуги составляет от 15 до 30 минут.

**2.15.Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги**

Места, предназначенные для получения муниципальной услуги оборудуются информационными стендами, стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бумагой и канцелярскими принадлежностями для обеспечения возможности оформления документов.

Места для ожидания оборудуются стульями, кресельными секциями или скамьями (банкетками). Количество мест для ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании. В местах ожидания имеются средства для оказания первой помощи и доступные места общего пользования (туалет).

Помещения для непосредственного взаимодействия с заявителями могут быть организованы в виде отдельных кабинетов либо в виде отдельных рабочих мест.

У входа в каждое помещение размещается табличка с наименованием помещения (абонемент, читальный зал и т.д.).

Каждое рабочее место должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам, печатающим и сканирующим устройствам.

Центральный вход в здание, где располагается библиотека, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

наименование;

место нахождения;

режим работы;

адрес официального сайта;

телефонный номер и адрес электронной почты.

Для обслуживания людей с ограниченными возможностями помещения оборудуются пандусами, специальными ограждениями и перилами, обеспечивающими беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок и автостоянками.

В целях организации беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) к месту предоставления муниципальной услуги им обеспечиваются:

условия беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется муниципальная услуга, а также для беспрепятственного пользования транспортом, средствами связи и информации;

возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, а также входа на такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

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

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

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

допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

допуск собаки-проводника на объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга;

оказание помощи в преодолении барьеров, мешающих получению муниципальной услуги наравне с другими лицами.

В случае невозможности полностью приспособить помещение с учетом потребности инвалида ему обеспечивается доступ к месту предоставления муниципальной услуги.

**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 МФЦ, возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно- коммуникационных технологий**

2.16.1. Показателем качества и доступности муниципальной услуги является совокупность количественных и качественных параметров, позволяющих измерять и оценивать процесс и результат предоставления муниципальной услуги.

2.16.2. Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги, в том числе для лиц с ограниченными физическими возможностями;

возможность получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;

возможность выбора способа обращения за предоставлением муниципальной услуги (лично, через представителя, через МФЦ);

возможность получения информации о порядке и ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

2.16.3. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

степень удовлетворенности граждан качеством и доступностью муниципальной услуги;

соответствие предоставляемой муниципальной услуги требованиям административного регламента;

соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

рост посещаемости библиотек;

рост доли вовлеченных в библиотечное обслуживание детей и молодежи;

рост рейтинга МБУК Библиотека, предоставляющего муниципальную услугу;

количество обоснованных жалоб.

**3.Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в МФЦ**

**3.1. Исчерпывающий перечень административных процедур (действий)**

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

регистрация (перерегистрация) пользователя;

справочно-библиографическое и информационное обслуживание;

обслуживание заявителей в библиотеках, включая предоставление
доступа к документу в читальном зале и выдачу документа заявителю во
временное пользование на абонементе.

**3.2 Описание административных процедур**

3.2.1. Регистрация (перерегистрация) заявителя.

Юридическим фактом, основанием для начала исполнения административной процедуры по регистрации (перерегистрации) является личное обращение заявителя.

Регистрация пользователя осуществляется специалистом библиотеки при представлении документов, предусмотренных пунктом 2.6 административного регламента.

Специалист библиотеки при регистрации проверяет документы, предоставленные заявителем.

После проверки документов специалист библиотеки знакомит заявителя с правилами поведения в библиотеке и правилами пользования имуществом библиотеки, информирует заявителя о факте и целях обработки его персональных данных, его правах и обязанностях.

Специалист библиотеки оформляет на пользователя регистрационную карточку, читательский формуляр.

Результатом административной процедуры является оформление читательского формуляра.

При перерегистрации пользователя вносятся изменения в его регистрационную карточку и читательский формуляр (уточнённые анкетные данные, новый читательский номер, дата перерегистрации). Читательский формуляр за предыдущий год хранится в течение года, затем уничтожается.

Срок исполнения процедуры при регистрации пользователя не должен превышать пятнадцати минут, при перерегистрации – десяти минут.

3.2.2. Справочно-библиографическое и информационное обслуживание.

Основанием для начала административной процедуры справочно-библиографического и информационного обслуживания является устное и письменное обращение заявителя.

Заявитель осуществляет библиографический поиск документа самостоятельно или с помощью специалиста библиотеки.

При самостоятельном тематическом и/или адресно-библиографическом поиске заявителю предоставляется свободный доступ к справочно-библиографическому аппарату библиотеки.

При поиске с помощью специалиста библиотеки заявитель обращается к нему с библиографическим запросом в устной или письменной форме.

Специалист при необходимости уточняет тему, целевое и читательское назначение, полноту источников, типов, видов и хронологических рамок запроса и:

при выполнении тематической справки осуществляет поиск и отбор документов, составление библиографического списка;

при выполнении адресно-библиографической справки устанавливает наличие или место нахождения документа или его части в фонде библиотеки;

при выполнении фактографической библиографической справки устанавливает конкретный факт: точную дату события, статистические данные, даты жизни и деятельности какого-либо лица, цитаты, определение термина и т.п.;

при выполнении уточняющей справки устанавливает и/или уточняет элементы библиографического описания, которые отсутствуют или искажены в запросе.

При отсутствии документа в фонде библиотеки специалист переадресовывает заявителя к специалисту, который принимает меры по его поиску в фондах филиалов МБУК Библиотека, устанавливает местонахождение документа и по согласованию с библиотеко -фондодержателем переадресует требование. При отсутствии документа в фондах библиотек района и с согласия пользователя осуществляется заказ документа по МБА. Документы, полученные по МБА, на дом не выдаются. Ими пользуются только в читальном зале.

Результатом административной процедуры является:

нахождение необходимого заявителю документа;

установление отсутствия документа в фонде библиотеки и переадресация запроса в другую библиотеку МБУК Библиотека или получение документа по МБА.

Максимальный срок выполнения административной процедуры

письменно(1-10источников) – 30 мин - 1 час;

устно – 30 мин.

3.2.3. Обслуживание заявителей в библиотеках, включая предоставление доступа к документу в читальном зале и выдачу документа заявителю во временное пользование на абонементе.

Основанием для начала исполнения административной процедуры по обслуживанию заявителей в библиотеках, включая предоставление доступа к документу в читальном зале и выдачу документа заявителю во временное пользование на абонементе, является нахождение в фонде библиотеки документа, необходимого заявителю.

После библиографического поиска документа заявитель обращается к специалисту библиотеки с устным запросом.

Специалист библиотеки при выдаче документа проводит проверку наличия страниц документа.

Специалист библиотеки производит запись на листке возврата документа и в читательском формуляре. Срок пользования документами составляет 30 дней.

Заявитель имеет право продлить срок пользования документом еще на 30 дней, предупредив об этом библиотекаря лично при посещении библиотеки или по телефону, но не более 2-х раз подряд.

Заявитель должен расписаться за каждый полученный документ на читательском формуляре. При возврате документов подпись читателя в его присутствии погашается подписью библиотекаря.

В читальном зале число выдаваемых изданий не ограничено, а количество выдаваемых документов во временное пользование на абонементе определяется правилами пользования библиотекой.

Результатом административной процедуры является предоставление заявителю необходимого документа в читальном зале или во временное пользовании на абонементе.

Срок выполнения административной процедуры при поиске и выдаче документа не должен превышать 15 минут.

Фиксация административной процедуры производится путем заполнения читательского формуляра.

**4. Формы контроля за исполнением административного регламента**

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

Текущий контроль осуществляется постоянно должностными лицами по каждой административной процедуре в соответствии с административным регламентом, а также путем проведения руководителем МБУК Библиотека или лицом, его замещающим, проверок исполнения должностными лицами положений настоящего административного регламента.

**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**

4.2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, положений настоящего административного регламента и других нормативных правовых актов, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращение заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.2.2. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми.

Плановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся не реже одного раза в год на основании планов.

Внеплановые проверки проводятся по поручению руководителя МБУК Библиотека или лица, его замещающего, по конкретному обращению заинтересованных лиц.

Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению, акт подписывается членами комиссии.

**4.3. Ответственность должностных лиц библиотек за решения, действия
и (или) бездействие, принимаемые (осуществляемые) ими в ходе
предоставления муниципальной услуги.**

Должностные лица библиотек, уполномоченные принимать участие в предоставлении муниципальной услуги, несут персональную ответственность за правильность и обоснованность принятых решений. Также они несут персональную ответственность за соблюдение сроков и установленного порядка предоставления муниципальной услуги.

Персональная ответственность должностных лиц МБУК Библиотека закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства.

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

Граждане, их объединения и организации имеют право на любые, предусмотренные действующим законодательством, формы контроля за деятельностью МБУК Библиотека при предоставлении муниципальной услуги.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц, МФЦ, работников МФЦ**

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

Заявитель, права и законные интересы которого нарушены должностным лицом (в том числе в случае ненадлежащего исполнения им обязанностей при предоставлении муниципальной услуги), имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

**5.2. Предмет жалобы**

5.2.1. Предметом жалобы являются нарушения порядка осуществления административных процедур, а также других требований и положений административного регламента.

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

нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона № 210-ФЗ;

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

требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

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

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

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

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

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

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

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 № 210-ФЗ. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-Ф.

**5.3. Органы местного самоуправления и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба**

Заявители могут обжаловать решения и действия (бездействие), принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги должностными лицами МБУК Библиотека - Главе муниципального района.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы, признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в орган прокуратуры.

Заявители могут обжаловать решения и действия (бездействие), принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги работниками МФЦ руководителю соответствующего отдела МФЦ либо в орган государственной власти Новгородской области, являющимся учредителем МФЦ.

**5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы**

5.4.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в МБУК Библиотека, соответствующий МФЦ либо в Министерство государственного управления Новгородской области, являющимся учредителем ГОАУ «Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг Новгородской области». Жалобы на решения и действия (бездействие) должностного лица, руководителя МБУК Библиотека рассматриваются непосредственно руководителем МБУК Библиотека. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника МФЦ подаются руководителю этого МФЦ. Жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ подаются учредителю МФЦ или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом области.

Жалоба на решения и действия (бездействие) МБУК Библиотека, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием сети Интернет, официального сайта Администрации Валдайского муниципального района, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ, работника МФЦ может быть направлена по почте, с использованием сети Интернет, официального сайта МФЦ, единого портала государственных и муниципальных услуг либо портала государственных и муниципальных услуг Новгородской области, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4.2. Прием жалоб в письменной форме осуществляется МБУК Библиотека в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал заявление на получение муниципальной услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

При подаче жалобы в электронном виде документы, подтверждающие полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

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

официального сайта МБУК Библиотека в сети «Интернет»;

федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области»;

федеральной государственной информационной системы «Досудебное обжалование»: https://do.gosuslugi.ru;

5.4.4. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг. При поступлении жалобы многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг обеспечивает ее передачу в МБУК Библиотека не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг рассматривается МБУК Библиотека в течение 15 рабочих дней со дня регистрации жалобы в МБУК Библиотека.

5.4.5. Жалоба должна содержать:

наименование Уполномоченного органа, предоставляющего муниципальную услугу, фамилию, имя, отчество (при наличии) должностного лица МБУК Библиотека, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, МФЦ, его руководителя решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Уполномоченного органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица МБУК Библиотека, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) МБУК Библиотека либо должностного лица, МФЦ, Работника МФЦ.

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

5.4.6. В случае если в жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего жалобу, 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 МБУК Библиотека, а также членов семьи должностного лица МБУК Библиотека, МБУК Библиотека оставляет жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщает заявителю, направившему жалобу, по адресу электронной почты (при наличии) и почтовому адресу, указанным в жалобе, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, муниципальному служащему в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае если ответ на жалобу не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему жалобу, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается о невозможности дать ответ на жалобу в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Жалоба, в которой обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается заявителю, направившему жалобу, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

**5.5. Сроки рассмотрения жалобы**

Жалоба, поступившая в МБУК Библиотека, МФЦ, учредителю МФЦ подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа МБУК Библиотека, должностного лица МБУК Библиотека, МФЦ 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**

По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

об удовлетворении жалобы, 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 области, муниципальными правовыми актами муниципального образования, а также в иных формах;

об отказе в удовлетворении жалобы.

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

Уполномоченный орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

подачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

наличия решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;

признания доводов заявителя необоснованными.

**5.7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы**

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.6 административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В ответе о результатах рассмотрения жалобы указываются:

наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, муниципального служащего, принявшего решение по жалобе;

номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, муниципальном служащем, решение или действия (бездействие) которого обжалуется;

фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

в случае если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в абзаце первом настоящего пункта, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром либо организацией, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

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

**5.8. Порядок обжалования решения по жалобе**

Заявитель вправе обжаловать решения по жалобе в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

В случае если для подачи жалобы заявителю необходимы информация и (или) документы, имеющие отношение к предоставлению муниципальной услуги и находящиеся в Уполномоченном органе, соответствующие информация и документы предоставляются ему для ознакомления, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, а также в указанных информации и документах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, в срок не более 5 дней с момента обращения.

**5.10. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы**

МБУК Библиотека обеспечивает:

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) МБУК Библиотека, его должностных лиц посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальном сайте МБУК Библиотека в сети «Интернет», в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» или региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области», через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) МБУК Библиотека, его должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

**5.11. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействий) Уполномоченного органа, а также его должностных лиц**

Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействий) Уполномоченного органа, его должностных лиц осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Информация, указанная в данном разделе, подлежит обязательному размещению на едином портале и региональном портале.

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