

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
администрации Апанасенковского муниципального округа
Ставропольского края

с.Дивное

«__» _____ 2025 г.

№ ____-п

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 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлениями администрации Апанасенковского муниципального округа Ставропольского края от 27 января 2021 г. № 12-п «Об утверждении Порядка разработки и утверждения администрацией Апанасенковского муниципального округа Ставропольского края административных регламентов предоставления муниципальных услуг, Порядка разработки и утверждения администрацией Апанасенковского муниципального округа Ставропольского края административных регламентов осуществления муниципального контроля и Порядка проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления муниципальных услуг и проектов административных регламентов осуществления муниципального контроля», от 16 декабря 2024 г. № 969-п «О централизации библиотечной системы Апанасенковского муниципального округа Ставропольского края», пунктом 5 Плана мероприятий («Дорожная карта») по реализации проекта по внедрению принципов бережливого производства в аппарате Правительства Ставропольского края, отдельных исполнительных органах Ставропольского края и отдельных государственных учреждениях Ставропольского края на 2025 год, утверждённого Губернатором Ставропольского края Владимировым В.В. от 13.03.2025 г., администрация Апанасенковского муниципального округа Ставропольского края

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

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

2. Признать утратившим силу постановление администрации Апанасенковского муниципального округа Ставропольского края от 14 января 2022 г. № 25-п «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».

3. Отделу по информатизации и информационной безопасности администрации Апанасенковского муниципального округа Ставропольского края разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Апанасенковского муниципального округа Ставропольского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на временно исполняющего обязанности заместителя главы администрации Апанасенковского муниципального округа Ставропольского края Марченко С.И.

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его опубликования в газете «Вестник Апанасенковского района».

Глава Апанасенковского
муниципального округа
Ставропольского края

Д.А.Климов

Проект постановления вносит:

Временно исполняющий обязанности
заместителя главы администрации
Апанасенковского муниципального округа
Ставропольского края

С.И. Марченко

Проект постановления согласован:

Заместитель главы администрации
Апанасенковского муниципального округа
Ставропольского края

Н.А. Сиденко

Временно исполняющий обязанности
начальника отдела правового обеспечения
администрации Апанасенковского
муниципального округа
Ставропольского края

П.М. Магомедова

Временно исполняющая обязанности
начальника Управления культуры,
туризма, информационной и
молодежной политики администрации
Апанасенковского муниципального округа
Ставропольского края

Н.А. Кормильцева

Проект постановления подготовил:

Директор муниципального казенного
учреждения культуры «Апанасенковская
централизованная библиотечная система»

Е.В. Пальчикова

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
Апанасенковского
муниципального округа
Ставропольского края

от «___» _____ 2025 г. №___

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

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

I. Общие положения

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее соответственно - административный регламент, муниципальная услуга) устанавливает стандарт и порядок предоставления муниципальной услуги муниципальным казенным учреждением культуры «Апанасенковская централизованная библиотечная система» (далее - МКУК «Апанасенковская ЦБС») заявителям, указанным в пункте 2 административного регламента.

2. Круг заявителей.

2.1. Заявителями (получателями муниципальной услуги) являются любые физические и юридические лица, в том числе российские и иностранные граждане и лица без гражданства, организации и общественные объединения, обратившиеся с запросом о предоставлении муниципальной услуги (далее - заявитель).

3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

3.1. Информация о местонахождении и графике работы МКУК «Апанасенковская ЦБС»:

1) местонахождение МКУК «Апанасенковская ЦБС»: юридический (фактический) адрес: 356720, Ставропольский край, Апанасенковский район, с. Дивное, ул. Советская, д. 43;

2) график работы МКУК «Апанасенковская ЦБС»: понедельник-пятница с 09-00 до 18-12 (перерыва нет), воскресенье с 10-00 до 18-12 (перерыва нет); суббота - выходной день. В предпраздничные дни время работы сокращается на 1 час.

3.2. Информация об официальном сайте, справочных телефонах и адресе электронной почты МКУК «Апанасенковская ЦБС»:

официальный сайт МКУК «Апанасенковская ЦБС»: мкук-амцб.рф;
адрес электронной почты: divlab@mail.ru; bibliotekadivnoe@mail.ru;
телефоны для справок: 8(86555)5-12-51.

Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляют

отдел обслуживания МКУК «Апанасенковская ЦБС» (далее – Отдел обслуживания).

3.2. Официальный сайт администрации Апанасенковского муниципального округа Ставропольского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: aamrsk.ru (далее – официальный сайт администрации округа).

4. Порядок получения информации заявителем по вопросам предоставления муниципальной услуги, услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе их предоставления, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

4.1. Получение информации заявителем о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги, а также сведений о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется при:

- 1) личном обращении заявителя в Отдел обслуживания;
- 2) устно по телефону Отдела обслуживания;
- 3) обращении в форме электронного документа:

с использованием электронной почты МКУК «Апанасенковская ЦБС»:
divlab@mail.ru; bibliotekadivnoe@mail.ru;

с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» путем направления обращений в федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» по адресу: www.gosuslugi.ru и государственную информационную систему «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края» по адресу: www.26gosuslugi.ru.

Информация предоставляется бесплатно.

5. Основные требования к информированию заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги.

5.1. Основными требованиями к информированию заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги (далее - информирование) являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость изложения информации;
- полнота предоставления информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

5.2. Информирование заявителей о порядке оказания муниципальной услуги осуществляется в виде:

- индивидуального информирования;
- группового информирования.

5.3. Информирование проводится в форме:
устного информирования;

письменного информирования;
размещения информации на официальном сайте МКУК «Апанасенковская ЦБС» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

размещения информации в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) и государственной информационной системе Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края» (www.26gosuslugi.ru).

5.4. Индивидуальное устное информирование заявителей обеспечивается сотрудниками отделов МКУК «Апанасенковская ЦБС».

5.5. При индивидуальном устном информировании при личном приеме время ожидания заявителя не должно превышать 5 минут.

На индивидуальное устное информирование при личном приеме каждого заявителя сотрудник отдела, осуществляющий информирование, выделяет не более 15 минут.

При индивидуальном устном информировании по телефону ответ на телефонный звонок сотрудник отдела, осуществляющий информирование, начинает с информации о наименовании учреждения, в который позвонил заявитель, своей фамилии, имени, отчестве и должности. Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут.

При устном обращении заявителя сотрудник отдела, осуществляющий информирование, даёт ответ на поставленные вопросы самостоятельно.

Сотрудник, принявший телефонный звонок, при невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, предлагает заявителю обратиться за необходимой информацией в письменной форме или в форме электронного документа, либо назначить другое удобное для заявителя время для индивидуального устного информирования, либо сообщить телефонный номер, по которому можно получить интересующую заявителя информацию.

Сотрудник отдела, осуществляющий информирование, должен:

корректно и внимательно относиться к заявителям;

во время телефонного разговора произносить слова чётко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка по другому телефонному аппарату;

в конце информирования кратко подвести итоги и перечислить меры, которые необходимо принять заявителю (кто именно, когда и что должен сделать).

5.6. Публичное информирование заявителей проводится посредством привлечения печатных средств массовой информации, а также путем размещения информационных материалов с использованием сети «Интернет» на официальном сайте МКУК «Апанасенковская ЦБС», в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru), государственной информационной системе Ставропольского края «Портал государственных и

муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления Ставропольского края» (www.26gosuslugi.ru) и на информационных стендах, размещаемых в отделах.

6. Порядок, форма и место размещения информации, в том числе на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, а также в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте МКУК «Апанасенковская ЦБС», официальном сайте администрации округа.

6.1. На информационных стендах в доступных для ознакомления местах и на официальном сайте МКУК «Апанасенковская ЦБС», официальном сайте администрации округа размещаются и поддерживаются в актуальном состоянии:

- информация о порядке предоставления муниципальной услуги в виде блок-схемы предоставления муниципальной услуги (далее - блок-схема) (приложение 1 к настоящему Административному регламенту);

- извлечения из настоящего Административного регламента (полная версия в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте МКУК «Апанасенковская ЦБС»);

- график работы Отдела обслуживания, почтовый адрес, номера телефонов, адрес официального сайта и электронной почты, по которым пользователь может получить необходимую информацию;

- сведения о сотрудниках, ответственных за предоставление муниципальной услуги;

- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- перечень нормативных правовых актов Российской Федерации и нормативных правовых актов Ставропольского края, Апанасенковского муниципального округа Ставропольского края, регулирующих предоставление муниципальной услуги.

6.2. В федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru), государственной информационной системе Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края» (www.26gosuslugi.ru) и Региональном реестре размещаются следующие информационные материалы:

- полное наименование, почтовый адрес и график работы Отдела обслуживания;

- справочные телефоны, по которым можно получить информацию по порядку предоставления муниципальной услуги;

- адреса электронной почты;

порядок получения информации заявителем по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о результатах предоставления муниципальной услуги;

перечень нормативных правовых актов Российской Федерации и нормативных правовых актов Ставропольского края, Апанасенковского муниципального округа Ставропольского края, регулирующих предоставление муниципальной услуги.

6.3. Информация о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги, размещенная на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», официальном сайте МКУК «Апанасенковская ЦБС», официальном сайте администрации округа представляется пользователю бесплатно.

Доступ к информации о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги, размещенной на «Едином региональном портале государственных и муниципальных услуг» и официальном сайте МКУК «Апанасенковская ЦБС», официальном сайте администрации округа 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.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

7. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки».

8. Наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу: МКУК «Апанасенковская ЦБС».

Муниципальная услуга оказывается МКУК «Апанасенковская ЦБС» в электронном виде, а также на официальном сайте МКУК «Апанасенковская ЦБС» и с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»

9. Описание результата предоставления муниципальной услуги

9.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- 1) доступ к справочно-поисковому аппарату библиотеки;
- 2) предоставление библиографической информации о документах, соответствующих запросу, найденной в электронном каталоге библиотеки;
- 3) обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

9.2. Библиографическая информация представляется заявителю в виде электронного документа в краткой или полной форме.

Краткая форма:

автор;

заглавие;

год издания;

место издания;
ISBN;
издательство;
объем документа (в страницах или мегабайтах);
место нахождения документа (в виде краткого наименования библиотеки – держателя издания).

Полная форма: библиографическая запись экземпляра документа.

10. Срок предоставления муниципальной услуги

10.1. Максимальный срок предоставления муниципальной услуги при запросе заявителя в помещении библиотеки - 28 минут с момента обращения заявителя, при запросе через сайт Учреждения в течение 2 рабочих дней (суббота, воскресенье, праздничные дни – выходные), при запросе через «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» - в течение 2 рабочих дней (суббота, воскресенье, праздничные дни – выходные).

В случае приостановления предоставления муниципальной услуги из-за технических неполадок на серверном оборудовании и/или технических проблем с информационно-телекоммуникационной сетью Интернет срок предоставления муниципальной услуги продлевается до устранения неполадок.

11. Перечень нормативных правовых актов Российской Федерации и нормативных правовых актов Ставропольского края, Апанасенковского муниципального округа Ставропольского края, регулирующие предоставление муниципальной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещён на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) в Региональном реестре, на официальном сайте администрации округа.

12. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, нормативными правовыми актами Апанасенковского муниципального округа Ставропольского края для предоставления муниципальной услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

12.1. При первичном обращении за предоставлением муниципальной услуги в помещении библиотеки в соответствии с правилами пользования библиотекой и внутренними нормативными актами заявители муниципальной услуги представляют документы, удостоверяющие личность, для получения читательского формуляра.

12.2. Граждане, не достигшие 14 лет, регистрируются на основании документов, предоставленных их родителями (законными представителями) и с их письменного согласия - поручительства (согласно Приложению 2 к настоящему Административному регламенту).

12.3. Граждане, которые сами не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и с ограниченными физическими возможностями, регистрируются на основании доверенности, предоставленной их поручителями.

12.4. Для получения муниципальной услуги через «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и через сайт МКУК «Апанасенковская ЦБС» документы не требуются.

13. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении иных организаций, участвовавших в представлении муниципальной услуги, и которые заявитель вправе представить

13.1. Документы, необходимые в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

13.2. В соответствии с пунктами 1 и 2 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) МКУК «Апанасенковская ЦБС», предоставляющее муниципальную услугу, не вправе требовать от заявителя:

предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в муниципальных услугах, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе;

осуществления действий, в том числе согласований необходимых для получения муниципальных услуг и связанных с обращением в иные органы местного самоуправления организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включённых в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона № 210-ФЗ;

предоставление документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность в которых не указывались при первоначальном отказе в приёме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

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

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

в) истечение срока действия документов или изменения информации после первоначального отказа в приёме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

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

14. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приёме документов, приостановления или прекращения предоставления муниципальной услуги

14.1. В приёме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отказывается в случае не предоставления документов, предусмотренных пунктом 12 настоящего Административного регламента.

15. Исчерпывающий перечень оснований для отказа, приостановления или прекращения предоставления муниципальной услуги

15.1. Основанием для приостановления предоставления муниципальной услуги являются:

технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с информационно-телекоммуникационной сетью Интернет.

15.2. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

нарушение заявителем Правил пользования библиотекой;

отсутствие в справочно-поисковом аппарате библиотеки запрашиваемой информации.

16. 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

16.1. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

17. Размер платы, взимаемой с пользователя при предоставлении муниципальной услуги, и способы её взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами

17.1. Взимание государственной пошлины не предусмотрено. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

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

18.1. Услуги, необходимые и обязательные для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

19. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг

19.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления услуги не более 5 минут.

19.2. Процесс оказания услуги через Единый и региональные порталы или сайт МКУК «Апанасенковская ЦБС» осуществляется при обращении заявителя за получением услуги посредством персонального компьютера, подключённого к информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

19.3. Максимальный срок предоставления муниципальной услуги при запросе заявителя в помещении библиотеки - 28 минут с момента обращения заявителя, при запросе через сайт Учреждения в течение 25 минут с момента обращения (суббота, воскресенье, праздничные дни – выходные), при запросе через «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» - в течение 2 рабочих дней (суббота, воскресенье, праздничные дни – выходные).

20. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме

20.1. Срок регистрации запроса заявителя составляет не более 3 минут. Время выдачи читательского формуляра составляет также не более 5 минут.

20.2. Порядок регистрации запроса заявителя муниципальной услуги предусматривает:

приём документов, установление личности заявителя муниципальной услуги;

установку наличия (отсутствия) оснований для приостановления либо отказа в предоставлении муниципальной услуги в помещении МКУК «Апанасенковская ЦБС»;

оформление читательского формуляра при первичном обращении, заполнение согласия-поручительства.

21. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к местам ожидания и приёма заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальных услуг, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов, в соответствии с законодательством Российской Федерации и социальной защите инвалидов

21.1. Места ожидания и предоставления муниципальной услуги оборудуются:

персональными компьютерами с возможностью доступа к справочно-поисковому аппарату;

удобной мебелью, обеспечивающей комфорт заявителя: столами и стульями для возможности оформления документов;

информационными стендами, на которых размещается информация о режиме работы МКУК «Апанасенковская ЦБС», номера телефонов работников, осуществляющих приём заявлений и пользователей, адрес интернет-сайта МКУК «Апанасенковская ЦБС»;

помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены первичными средствами пожаротушения, системой оповещения людей в случае возникновения чрезвычайных ситуаций;

помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил.

21.2. В зданиях, в которых предоставляется муниципальная услуга, создаются условия для доступа инвалидов к муниципальной услуге: инвалидам в целях доступности муниципальной услуги предоставляется возможность самостоятельного передвижения по зданию библиотеки, входа и выхода, посадки в транспортное средство и высадки из него. Глухонемым, инвалидам по зрению и другим лицам с ограниченными возможностями здоровья при необходимости оказывается помощь по передвижению в помещениях.

21.3. Должностные лица, предоставляющие муниципальную услугу, оказывают необходимую помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

21.4. 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 01 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», а также принятыми в соответствии с ним иными нормативными правовыми актами.

22. Показатели доступности и качества муниципальной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность, возможность

получения услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий

22.1. Показатели доступности муниципальной услуги:

бесплатное оказание муниципальной услуги;

минимизация количества взаимодействия с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги;

минимизация периода ожидания предоставления муниципальной услуги;

уровень информирования заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги посредством размещения информации на информационных стендах и официальном сайте МКУК «Апанасенковская ЦБС»;

установление режима работы МКУК «Апанасенковская ЦБС» с учётом потребностей потребителей услуги.

22.2. Показателями качества муниципальной услуги являются:

степень удовлетворённости заявителей качеством муниципальной услуги;

соответствие требованиям комфортности предоставления муниципальной услуги;

достоверность предоставляемой информации, полнота информирования;

процент заявителей услуги, удовлетворённых проведёнными информационными мероприятиями.

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

22.3.1. Формирование запроса осуществляется посредством заполнения электронной формы запроса на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», без необходимости дополнительной подачи заявителя в какой-либо иной форме.

22.3.2. Если на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», заявителю не обеспечивается возможность заполнения электронной формы запроса, то для формирования запроса на Едином портале в порядке, определяемом Министерством связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, обеспечивается автоматический переход к заполнению электронной формы указанного запроса на региональном портале.

22.3.3. Форматно-логическая проверка сформированного запроса осуществляется после заполнения заявителем каждого из полей электронной формы запроса. При выявлении некорректно заполненного поля электронной формы запроса заявитель уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме запроса.

22.4. Муниципальная услуга через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг не предоставляется.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

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

предоставление информации заявителю и обеспечение доступа заявителя к сведениям о муниципальной услуге;

регистрация заявителя;

предоставление заявителю доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки;

отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Блок-схема предоставления муниципальной услуги изложена в приложении 1 к Административному регламенту.

24. Предоставление информации заявителю и обеспечение доступа заявителя к сведениям о муниципальной услуге.

24.1. Основанием для предоставления информации заявителю и обеспечения доступа заявителя к сведениям о муниципальной услуге является обращение заявителя за информацией лично, по телефону, через официальный интернет-сайт учреждения, через «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», либо посредством электронной почтовой связи.

24.2. Информирование осуществляется при обращении заявителя в МКУК «Апанасенковская ЦБС» письменно в произвольной форме по юридическим адресам, адресу сайта, по электронной почте и устно по телефонам, указанным в разделе 1 настоящего Административного регламента, а также через Единый и региональный порталы.

При обращении заявителя в МКУК «Апанасенковская ЦБС» ответ даётся должностным лицом, ответственным за информирование заявителя.

Время ожидания при индивидуальном устном информировании не может превышать 5 минут.

Для информирования через «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», заявитель регистрируется на портале и получает через личный кабинет доступ к соответствующей муниципальной услуге автоматически.

При письменном обращении ответ направляется заявителю муниципальной услуги в течение 2 рабочих дней со дня регистрации обращения.

На обращения, полученные по электронной почте, ответ направляется на электронный адрес обратившегося, не ранее следующего рабочего дня с момента поступления обращения и не позднее истечения 2 рабочих дней со дня регистрации обращения.

Результатом административной процедуры является получение заявителем сведений о муниципальной услуге.

25. Регистрация заявителя для предоставления ему муниципальной услуги.

25.1. Основанием для регистрации заявителя, осуществляемой в помещении МКУК «Апанасенковская ЦБС», является личное обращение

заявителя в библиотеку и предусматривает предъявление заявителем оригинала документа, удостоверяющего личность. Специалист удостоверяет личность заявителя, проводит проверку на наличие данных в картотеке читателей библиотеки, принимает решение о записи в библиотеку и оформляет читательский формуляр, или отказывает в записи в библиотеку в соответствии с пунктом 15 настоящего Административного регламента.

Срок исполнения административной процедуры - не более 15 минут.

Основанием для регистрации заявителя в личном кабинете на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)» является заполнение анкеты, размещённой на портале.

Основанием для регистрации заявителя через сайт МКУК «Апанасенковская ЦБС» является обращение заявителя к электронному каталогу. Срок административного действия не ограничен. Результатом административной процедуры является доступ к электронному каталогу.

26. Предоставление заявителю доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки.

26.1. Основанием для доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки в помещении МКУК «Апанасенковская ЦБС» является личное обращение заявителя для доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки.

Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки в помещении МКУК «Апанасенковская МЦБ» осуществляется в течение 10 минут с момента обращения заявителя.

Результатом административной процедуры является оформление в установленном порядке документов на право получения муниципальной услуги в помещении библиотеки и получение доступа заявителем к справочно-поисковому аппарату библиотеки.

26.2. Основанием для предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки через «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», является авторизация заявителя в личном кабинете портала. Заявитель через поисковую систему портала государственных и муниципальных услуг Ставропольского края находит услугу и формулирует поисковый запрос в имеющемся поисковом поле на соответствующую муниципальную услугу.

При наличии запрашиваемой информации в базах данных осуществляется доступ к данной информации.

При отсутствии запрашиваемой информации в базе данных библиотеки заявитель об этом уведомляется системой.

Результатом административной процедуры является доступ к запрашиваемой информации либо уведомление заявителя об отсутствии запрашиваемой информации.

26.3. Основанием для предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки через сайт МКУК «Апанасенковская ЦБС» является обращение заявителя к электронному каталогу библиотеки и осуществление

поиска необходимой информации по имеющимся поисковым полям на соответствующую муниципальную услугу.

Результатом административной процедуры является доступ заявителю к запрашиваемой информации.

При отсутствии запрашиваемой информации заявитель об этом уведомляется информационной системой. Результатом административной процедуры является уведомление информационной системой заявителя об отсутствии запрашиваемой информации.

27. Отказ в предоставлении муниципальной услуги.

27.1. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

нарушение заявителем Правил пользования библиотекой;

технические причины;

отсутствие в справочно-поисковом аппарате библиотеки запрашиваемой информации.

27.2. Ответственные лица за предоставление заявителю муниципальной услуги разъясняют заявителю причины отказа в предоставлении муниципальной услуги и при необходимости письменно уведомляют заявителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги с обоснованием причин отказа, заверив уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги своей подписью.

27.3. Уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги с обоснованием причин отказа оформляется в 2 экземплярах, один из которых выдается заявителю, второй остается на хранении в МКУК «Апанасенковская ЦБС». Результатом административной процедуры является уведомление заявителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги. Максимальный срок административной процедуры - 30 минут.

28. Формы контроля за исполнением административного регламента.

28.1. Руководитель МКУК «Апанасенковская ЦБС» осуществляет текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определённых административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги.

Текущий контроль осуществляется путем проведения уполномоченным должностным лицом МКУК «Апанасенковская ЦБС» или уполномоченными лицами проверок соблюдения положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов Ставропольского края, Апанасенковского муниципального округа Ставропольского края при предоставлении специалистами муниципальной услуги, выявления и устранения нарушений прав заявителей, рассмотрения, подготовки ответов на обращения заявителей.

28.2. МКУК «Апанасенковская ЦБС» проводит проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги специалистами МКУК «Апанасенковская ЦБС».

Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы) и внеплановыми. При проверке

могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). Кроме того, проверка проводится по обращению заявителя.

Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

По результатам проведённых проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

28.3. Специалисты несут персональную ответственность за соблюдение сроков и последовательности совершения административных действий. Персональная ответственность специалистов закрепляется приказом по основной деятельности учреждения. В случае выявленных нарушений специалист несёт дисциплинарную ответственность в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации, а также административную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации, Ставропольского края об административных правонарушениях.

IV. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу

29. Заявитель может обратиться с жалобой на решения и действия (бездействие) МКУК «Апанасенковская ЦБС», предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги (далее соответственно - должностные лица, жалоба).

30. Жалоба может быть подана заявителем или его уполномоченным представителем в письменной форме, на русском языке на бумажном носителе почтовым отправлением либо в электронном виде, а также при личном приёме заявителя или его уполномоченного представителя:

на имя главы Апанасенковского муниципального округа Ставропольского края, в случае если обжалуются решения и действия (бездействие) начальника Управления культуры, туризма, информационной и молодёжной политики администрации Апанасенковского муниципального округа Ставропольского края (далее - Управление культуры, туризма, информационной и молодёжной политики ААМО СК);

на имя начальника Управления культуры, туризма, информационной и молодёжной политики ААМО СК, в случае если обжалуются решения и действия (бездействие) руководителя МКУК «Апанасенковская ЦБС»;

на имя руководителя МКУК «Апанасенковская ЦБС», в случае если обжалуются решения и действия (бездействие) должностных лиц МКУК «Апанасенковская ЦБС».

31. Жалоба должна содержать:

наименование МКУК «Апанасенковская ЦБС», отдела, фамилию, имя, отчество (при наличии) и должность должностного лица, решения и действия (бездействие) которого 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) МКУК «Апанасенковская ЦБС», должностного лица;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением, действием (бездействием) МКУК «Апанасенковская ЦБС», должностного лица.

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

32. Жалоба в электронном виде подаётся посредством использования:

электронной почты;

официального сайта;

федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) и государственной информационной системы Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края» (www.26gosuslugi.ru).

33. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня её регистрации, а в случае обжалования отказа в предоставлении услуги, в приёме 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 её регистрации

34. Жалоба, поступившая на имя главы Апанасенковского муниципального округа Ставропольского края в письменной форме на бумажном носителе, подлежит регистрации в администрации округа в течение одного рабочего дня со дня её поступления.

35. Жалоба, поступившая в МКУК «Апанасенковская ЦБС», в том числе в виде электронного документа, подлежит регистрации в течение одного рабочего дня со дня её поступления в журнале учёта входящих документов МКУК «Апанасенковская ЦБС», его должностных лиц.

36. Порядок регистрации жалоб, направленных в электронном виде на официальный сайт администрации округа в информационно-

телекоммуникационной сети «Интернет», определяется администрацией округа.

Регистрация жалоб, направленных в электронном виде с использованием государственной информационной системы Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края» (www.26gosuslugi.ru), осуществляется оператором регионального портала в порядке, установленном Правительством Ставропольского края.

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

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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

4) отказ в приёме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у пользователя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

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

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

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

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приёме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

39. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы, принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, органов местного самоуправления Апанасенковского муниципального округа, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

40. По результатам рассмотрения жалобы заявителю направляется письменный мотивированный ответ не позднее рабочего дня, следующего за днём окончания рассмотрения жалобы.

41. При удовлетворении жалобы МКУК «Апанасенковская ЦБС» принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче пользователю результата услуги, в течение 5 рабочих дней со дня принятия такого решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации и законодательством Ставропольского края.

42. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указывается:

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

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

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

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 услуги;

сведения о сроке и порядке обжалования принятого по жалобе решения.

43. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным должностным лицом.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днём принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного должностного лица.

44. Уполномоченное должностное лицо отказывает в удовлетворении жалобы в случае, если жалоба признана необоснованной.

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

При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, муниципального служащего, а также членов его семьи, на жалобу не даётся ответ по существу поставленных в ней вопросов и в течение трёх 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 поддаётся прочтению, ответ на жалобу не даётся, 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.

46. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в жалобе вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить жалобу.

47. В случае удовлетворения жалобы к должностным лицам, ответственным за решения и действия (бездействие), осуществляемые (принятые) в ходе предоставления услуги, применяются установленные законодательством Российской Федерации и законодательством Ставропольского края меры ответственности.

48. Информация, указанная в данном разделе, подлежит обязательному размещению на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», и официальном сайте администрации.

Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, обеспечивает в установленном порядке актуализацию сведений в соответствующем разделе Регионального реестра государственных услуг.

Директор муниципального казенного
учреждения культуры «Апанасенковская

Приложение 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-
поисковому аппарату библиотеки»

БЛОК-СХЕМА

предоставления муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки»



Директор муниципального казенного
учреждения культуры «Апанасенковская
централизованная библиотечная система»

Е.В. Пальчикова

Приложение 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Предоставление доступа к
справочно-поисковому аппарату
библиотеки»

Образец Согласия - поручительства

Я _____

прошу записать в МКУК «Апанасенковская ЦБС»

моего сына (мою дочь) _____

_____ года рождения

учащегося (учащуюся) _____ класса, школы _____

Обязуюсь:

контролировать своевременность возврата документов в библиотеку;

возмещать ущерб за нарушение сроков пользования;

возмещать стоимость за порчу или утерю документов

домашний адрес: _____

_____ телефон: _____

место работы: _____

данные паспорта: _____

дата, подпись _____

Директор муниципального казенного
учреждения культуры «Апанасенковская
централизованная библиотечная система»

Е.В. Пальчикова