|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ПРИЛОЖЕНИЕ №1 | | | | | |
| к постановлению администрации | | | | | |
| города Кемерово | | | | | |
| от |  | 20 |  | № |  |

Административный регламент

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек»

1. Общие положения

1. Предмет регулирования административного регламента.

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек» (далее - Административный регламент) - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления   
и стандарт предоставления муниципальной услуги.

Административный регламент разработан в целях повышения качества предоставления и доступности предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек» (далее – Муниципальная услуга), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих   
при предоставлении Муниципальной услуги определения сроков   
и последовательности действий (административных процедур) муниципального автономного учреждения культуры «Муниципальная информационно-библиотечная система» г. Кемерово (далее - МАУК «МИБС») (далее – Учреждение) при предоставлении Муниципальной услуги.

2. Круг Заявителей.

Муниципальная услуга предоставляется: физическим лицам   
и юридическим лицам (далее – Заявитель).

3. Требования к порядку информирования о предоставлении Муниципальной услуги.

3.1. Информация по вопросам предоставления Муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления Муниципальной услуги предоставляется:

- специалистом Учреждения при непосредственном обращении Заявителя в Учреждение, или посредством телефонной связи, в том числе путем размещения информационных материалов на официальном сайте Учреждения   
в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (библиотеки.кемеровские.рф.) (далее – официальный сайт);

- путем размещения на информационном стенде в помещении Учреждения, в информационных материалах (брошюры, буклеты, листовки, памятки);

- путем публикации информационных материалов в средствах массовой информации;

- посредством ответов на письменные обращения.

3.2. Справочная информация о местонахождении, графике работы, контактных телефонах Учреждения, адресе электронной почты Учреждения размещена на официальном сайте Учреждения. в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – федеральный реестр), на ЕПГУ, РПГУ.

2. Стандарт предоставления Муниципальной услуги

2.1. Наименование Муниципальной услуги - «Предоставление доступа   
к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек».

2.2. Наименование органа, предоставляющего Муниципальную услугу.

Муниципальная услуга предоставляется Учреждением.

Заявитель вправе обратиться за предоставлением доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных Учреждения.

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, организации, за исключением получения услуг, включенных   
в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными   
для предоставления Муниципальной услуги, утвержденный Правительством Российской Федерации от 06.05.2011 № 352.

2.3. Описание результат предоставления Муниципальной услуги.

Результатом предоставления Муниципальной услуги является предоставление доступа Заявителя к справочно-поисковому аппарату библиотек (далее - СПА), базам данных (далее - БД), к каталогам и картотекам библиотек, в том числе к электронным каталогам.

Результат предоставления Муниципальной услуги может быть получен:

- в Учреждении при личном обращении;

- при обращении на сайт Учреждения.

2.4. Срок предоставления Муниципальной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении Муниципальной услуги, срок приостановления предоставления Муниципальной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления Муниципальной услуги.

В случае обращения Заявителя через официальный сайт Учреждения оказание Муниципальной услуги производится в сроки, зависящие от скорости Интернета на оборудовании получателя услуги (Заявителя). В целом на загрузку БД через официальный сайт Учреждения может быть затрачено не более пяти минут.

Предоставление доступа к СПА и БД непосредственно в Учреждении осуществляется в период времени, ограниченный режимом работы Учреждения и необходимостью в работе со СПА и БД.

Максимальный срок с момента обращения Заявителя за предоставлением Муниципальной услуги до предоставления доступа к СПА и БД не более   
15 минут.

Приостановление предоставления Муниципальной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

2.5. Нормативные правовые актов, регулирующие предоставление Муниципальной услуги

Нормативные правовые актов, регулирующие предоставление Муниципальной услуги (с указанием их реквизитов   
и источников официального опубликования), размещены на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Учреждение обеспечивает размещение и актуализацию перечня нормативных правовых актов, регулирующих предоставление Муниципальной услуги, на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также в соответствующем разделе федерального реестра.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии   
с нормативными правовыми актами для предоставления Муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления Муниципальной услуги, подлежащих представлению Заявителем, способы   
их получения Заявителем, в том числе в электронной форме, порядок   
их представления.

Для предоставления Муниципальной услуги, Заявитель представляет Читательский билет либо Временный читательский билет Учреждения, выданный в соответствии с правилами, действующими в Учреждении.

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

Документы, необходимые для предоставления Муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, не требуются.

2.8. Указание на запрет требовать от Заявителя.

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

2) представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, иных органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

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:

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

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

в) 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;

4) предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления Муниципальной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

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

Отказ в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации   
не предусмотрен.

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

Приостановление предоставления Муниципальной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

В предоставлении доступа к СПА и БД Учреждения будет отказано:

- в случае чрезвычайных и непредотвратимых обстоятельств (форс-мажор), технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с Интернет

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   
или иной платы за предоставление Муниципальной услуги.

Предоставление Муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.13.  Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, необходимых и обязательных для предоставления Муниципальной услуги, включая информацию о методиках расчета размера такой платы.

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

2.14. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении Муниципальной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса   
о предоставлении Муниципальной услуги, услуги организации, участвующей   
в ее предоставлении, и при получении результата предоставления таких услуг   
не должен превышать 15 минут.

2.15. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении Муниципальной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении Муниципальной услуги, в том числе в электронной форме.

Регистрация запроса Заявителя при личном обращении в Учреждение   
не требуется.

Регистрация Заявителя при обращении за предоставлением услуги через официальный сайт Учреждения не требуется.

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

2.16.1. Помещения Учреждения для предоставления муниципальной услуги размещаются на первом этаже здания, оборудованного отдельным входом, либо в отдельно стоящем здании для свободного доступа Заявителей. Передвижение по помещениям Учреждения, в которых проводится прием заявления и документов, не должно создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Помещение Учреждения для выполнения услуги оборудуется информационными стендами, на которых размещается информация   
о предоставлении Муниципальной услуги.

Помещения, в которых осуществляются действия по предоставлению Муниципальной услуги, обеспечиваются компьютерами, средствами связи, включая доступ к информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», оргтехникой, канцелярскими принадлежностями, информационными   
и справочными материалами, наглядной информацией, стульями и столами, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, доступом к региональной системе межведомственного электронного взаимодействия, а также обеспечивается доступность для инвалидов   
к указанным помещениям в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

Зал ожидания, места для получения услуги оборудуются стульями,   
и (или) кресельными секциями, и (или) скамьями.

Информационные материалы, предназначенные для информирования Заявителей о порядке предоставления Муниципальной услуги, размещаются на информационных стендах, расположенных в местах, обеспечивающих доступ к ним Заявителей, и обновляются при изменении действующего законодательства, регулирующего предоставление Муниципальной услуги, и справочных сведений.

Информационные стенды должны располагаться в месте, доступном   
для просмотра (в том числе при большом количестве посетителей).

2.16.2. Для обеспечения доступности получения муниципальной услуги маломобильными группами населения здания и сооружения, в которых оказывается услуга, оборудуются согласно нормативным требованиям, утвержденным приказом Минстроя России от 14.11.2016 № 798/пр «Об утверждении СП 59.13330 «СНиП 35-01-2001 Доступность зданий   
и сооружений для маломобильных групп населения»».

В помещении по приему маломобильных групп населения имеется медицинская аптечка, питьевая вода. При необходимости сотрудники Учреждения могут вызвать карету неотложной скорой помощи.

При обращении гражданина с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата работники Учреждения предпринимают следующие действия:

- открывают входную дверь и помогают гражданину беспрепятственно посетить здание Учреждения, а также заранее предупреждают о существующих барьерах в здании;

- выясняют цель визита гражданина и сопровождают его к месту предоставления услуги; помогают гражданину сесть на стул или располагают кресло-коляску у СПА;

- по окончании предоставления Муниципальной услуги сотрудник Учреждения помогает гражданину покинуть помещение, открывает двери, сопровождает гражданина до выхода из здания, и помогает покинуть здание; передает гражданина сопровождающему лицу или по желанию гражданина вызывает автотранспорт и оказывает содействие при его посадке.

При обращении граждан с недостатками зрения работники Учреждения предпринимают следующие действия:

- сотрудник Учреждения помогает гражданину сориентироваться, сесть   
на стул, консультирует, вслух прочитывает документы и далее   
по необходимости производит их выдачу. При общении с гражданином   
с недостатками зрения необходимо общаться непосредственно с ним самим,   
а не с сопровождающим его лицом, в беседе пользоваться обычной разговорной лексикой, в помещении не следует отходить от него без предупреждения;

- сотрудник Учреждения, осуществляющий прием, принимает гражданина вне очереди, консультирует, осуществляет прием заявления с необходимыми документами, оказывает помощь в заполнении бланков, копирует документы;

- по окончании предоставления Муниципальной услуги сотрудник Учреждения помогает гражданину встать со стула, сопровождает гражданина   
к выходу из здания, и провожает на улицу, заранее предупредив посетителя   
о существующих барьерах в здании, передает гражданина сопровождающему лицу или по его желанию вызывает автотранспорт.

При обращении гражданина с дефектами слуха сотрудник Учреждения предпринимают следующие действия:

- сотрудник Учреждения, осуществляющий прием граждан с нарушением слуха, обращается непосредственно к нему, спрашивает о цели визита и дает консультацию размеренным, спокойным темпом речи, при этом смотрит в лицо посетителя, говорит ясно, слова дополняет понятными жестами, возможно общение в письменной форме либо через переводчика жестового языка (сурдопереводчика);

- сотрудник Учреждения, осуществляющий прием, оказывает помощь и содействие в заполнении бланков заявлений, копирует необходимые документы.

2.17. Показатели доступности и качества Муниципальной услуги.

2.17.1. Основными показателями доступности и качества предоставления Муниципальной услуги являются:

расположенность помещений Учреждения, предназначенных для предоставления Муниципальной услуги, в зоне доступности к основным транспортным магистралям;

степень информированности Заявителя о порядке предоставления Муниципальной услуги (доступность информации о Муниципальной услуге, возможность выбора способа получения информации);

возможность выбора Заявителем форм обращения за получением Муниципальной услуги;

доступность обращения за предоставлением Муниципальной услуги, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

своевременность предоставления Муниципальной услуги в соответствии со стандартом ее предоставления;

соблюдение сроков предоставления Муниципальной услуги и сроков выполнения административных процедур при предоставлении Муниципальной услуги;

возможность получения информации о ходе предоставления Муниципальной услуги;

отсутствие обоснованных жалоб со стороны Заявителя по результатам предоставления Муниципальной услуги;

открытый доступ для Заявителей к информации о порядке и сроках предоставления Муниципальной услуги, порядке обжалования действий (бездействия) Учреждения, руководителя Учреждения либо сотрудника Учреждения;

наличие необходимого и достаточного количества сотрудников Учреждения, а также помещений Учреждения, в которых осуществляется прием заявлений и документов от Заявителей.

2.17.2. Учреждением обеспечивается создание инвалидам и иным маломобильным группам населения следующих условий доступности Муниципальной услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления Муниципальной услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения Муниципальной услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения Муниципальной услуги действий;

предоставление Муниципальной услуги инвалидам по слуху, при необходимости, с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска в помещение сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

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

2.17.3. При предоставлении Муниципальной услуги взаимодействие Заявителя со специалистом Учреждения осуществляется при личном обращении Заявителя:

- для получения информации по вопросам предоставления Муниципальной услуги;

- для получения Муниципальной услуги.

Продолжительность взаимодействия Заявителя со специалистом Учреждения не может превышать 15 минут.

2.18. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления Муниципальной услуги по экстерриториальному принципу и особенности предоставления Муниципальной услуги в электронной форме.

2.18.1. Предоставление Муниципальной услуги по экстерриториальному принципу невозможно.

2.18.2. Предоставление Муниципальной услуги в многофункциональных центрах не предусмотрено.

2.18.3. Муниципальная услуга в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ), «Региональный портал государственных услуг» (далее – РПГУ) не предоставляется.

2.18.4. Заявитель вправе обратиться за Муниципальной услугой в Учреждение лично или через сайт Учреждения.

2.18.5. При предоставлении Муниципальной услуги в электронной форме Заявителю обеспечивается:

* получение информации о порядке и срокам предоставления Муниципальной услуги;
* получение Муниципальной услуги;
* осуществление оценки качества предоставления Муниципальной услуги;
* досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Учреждения, руководителя Учреждения либо специалиста Учреждения.

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

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

1) обращение Заявителя в Учреждение за предоставлением услуги;

2) предоставление доступа к СПА и БД библиотеки;

3.2. Обращение Заявителя в Учреждение за предоставлением муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является личное обращение Заявителя в Учреждение.

В состав административной процедуры входит одно административное действие – обращение Заявителя. Максимальный срок административной процедуры осуществляется в период времени, ограниченный режимом работы Учреждения и необходимостью в работе со СПА и БД.

Лицо, ответственное административную процедуру – дежурный специалист в читальном зале Учреждения, специально оборудованном помещении учреждения (электронный читальный зал) или   
на автоматизированном рабочем месте.

Специалист, ответственный за выполнение административной процедуры, уточняет запрос Заявителя и консультирует его.

Результатом административной процедуры является консультация по запросу Заявителя и не подлежит фиксации.

3.3. Предоставление доступа к СПА и БД библиотеки.

3.3.1. Предоставление доступа к СПА и БД библиотеки при непосредственном обращении Заявителя в Учреждение

Основанием для начала административной процедуры является личное обращение Заявителя.

В состав административной процедуры входит одно административное действие – предоставление доступа к СПА и БД. Доступ осуществляется в период времени, ограниченный режимом работы Учреждения и необходимостью в работе со СПА и БД.

Лицо, ответственное за предоставление административной процедуры – дежурный специалист в читальном зале Учреждения, специально оборудованном помещении учреждения (электронный читальный зал) или   
на автоматизированном рабочем месте.

Прием Заявителя осуществляется по предъявлению Заявителем читательского билета Учреждения или временного читательского билета.

Специалист, ответственный за выполнение административной процедуры, уточняет запрос Заявителя.

Сотрудник Учреждения консультирует Заявителя (при необходимости)   
по методике эффективного поиска информации. Оказывает по мере необходимости помощь в поиске информации.

Максимальный срок совершения действий не ограничен и зависит   
от эффективной работы Заявителя с СПА и БД.

Срок выдачи результата административной процедуры – не более 15 минут с момента обращения Заявителя за получением Муниципальной услуги.

Результатом административной процедуры получение доступа Заявителя к СПА, БД, к каталогам и картотекам библиотеки, в том числе   
к электронному каталогу в помещениях Учреждения.

Результат выполнения административной процедуры не подлежит фиксации.

3.3.2. Предоставление доступа к СПА и БД библиотеки при обращении Заявителя на официальный сайт Учреждения

Основанием для начала административной процедуры самостоятельное обращение Заявителя с информационным запросом на сайт Учреждения (библиотеки.кемеровские.рф).

В состав административной процедуры входят следующие административные действия:

- вход Заявителя на сайт Учреждения с любого устройства и в любое время;

- переход Заявителя по ссылке с главной страницы официального сайта Учреждения в раздел «Электронный каталог», где Заявитель самостоятельно получает доступ к автоматизированной системе, предназначенной для получения Муниципальной услуги, заполняет необходимые поисковые поля;

- сервер в автоматизированной режиме осуществляет обработку запроса и выводит на экран информацию об обнаружении или не обнаружении информации по запросу Заявителя;

- каждый запрос Заявителя фиксируется счетчиком обращения   
к электронному каталогу на официальном сайте Учреждения.

Максимальный срок ожидания ответа на запрос (при загрузке сервера   
не более 1000 запросов одновременно) составляет не более 5 минут. Продолжительность предоставления Муниципальной услуги не ограничена.

Предоставление административной процедуры не требует определения ответственного лица и критериев принятия решения.

Результатом административной процедуры является предоставление доступа Заявителя к электронному каталогу Учреждения.

Результаты выполнения административных процедур фиксируются   
в автоматическом режиме счетчиком обращения к электронному каталогу   
на официальном сайте Учреждения.

4. Формы контроля за предоставлением Муниципальной услуги

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

Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами Учреждения положений данного Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Муниципальной услуги, а также принятием ими решений (далее - Текущий контроль деятельности) осуществляет руководитель Учреждения.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами и сотрудниками положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Муниципальной услуги.

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

Контроль за полнотой и качеством предоставления Муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав Заявителей, принятие решений и подготовку ответов на их обращения, содержащие жалобы на действия (бездействие) сотрудников.

Проверки полноты и качества предоставления Муниципальной услуги осуществляются на основании локальных актов управления культуры, спорта   
и молодежной политики администрации города Кемерово (далее – структурное подразделение).

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Порядок и периодичность плановых проверок устанавливаются руководителем уполномоченного органа. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением Муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

Внеплановые проверки проводятся для проверки факта устранения ранее выявленных нарушений, а также в случае получения жалоб на действия (бездействие) сотрудников. Проверки также проводятся по конкретному обращению Заявителя.

4.3. Ответственность сотрудников Учреждения за предоставление Муниципальной услуги, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления Муниципальной услуги.

По результатам проверок в случае выявления нарушений положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Муниципальной услуги, виновные сотрудники и должностные лица несут ответственность   
в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Сотрудники Учреждения несут персональную ответственность за соблюдение сроков предоставления услуги.

Персональная ответственность сотрудников Учреждения закрепляется   
в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

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

Контроль за исполнением данного Административного регламента   
со стороны граждан, их объединений и организаций является самостоятельной формой контроля и осуществляется путем направления обращений в структурное подразделение, а также путем обжалования действий (бездействия)   
и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения настоящего Административного регламента.

Граждане, их объединения и организации вправе направлять замечания   
и предложения по улучшению качества и доступности предоставления Муниципальной услуги.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений

и действий (бездействия) Учреждения, предоставляющего

Муниципальную услугу, а также

его должностных лиц

5.1. Информация для Заявителя о его праве подать жалобу на решение   
и (или) действие (бездействие) Учреждения и (или) его должностных лиц, сотрудников при предоставлении Муниципальной услуги (далее - жалоба).

Заявители имеют право подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) Учреждения и (или) его должностных лиц, сотрудников   
при предоставлении Муниципальной услуги.

5.2. Предмет жалобы.

Предметом жалобы являются решения и действия (бездействие) Учреждения, сотрудников Учреждения.

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 либо осуществления действий, предоставление или осуществление которых   
не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кемеровской области - Кузбасса, муниципальными правовыми актами для предоставления Муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кемеровской области - Кузбасса, муниципальными правовыми актами для предоставления Муниципальной услуги, у Заявителя;

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

6) затребование с Заявителя при предоставлении Муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кемеровской области - Кузбасса, муниципальными правовыми актами;

7) отказ Учреждения, предоставляющего Муниципальную услугу, сотрудников Учреждения, предоставляющего Муниципальную услугу,   
в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8) нарушение срока 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 Кемеровской области - Кузбасса, 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 приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

Жалоба должна содержать:

1) наименование Учреждения, предоставляющего Муниципальную услугу, сотрудника Учреждения, предоставляющего Муниципальную услугу, решения   
и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, предоставляющего Муниципальную услугу, сотрудника Учреждения, предоставляющего Муниципальную услугу;

4) доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением   
и действием (бездействием) Учреждения, предоставляющего Муниципальную услугу, сотрудника Учреждения, предоставляющего Муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

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

Жалоба на решение, действия (бездействие) сотрудника Учреждения   
при предоставлении Муниципальной услуги подается руководителю Учреждения.

Жалоба на решение, действие (бездействие) руководителя Учреждения при предоставлении Муниципальной услуги может быть подана начальнику соответствующего структурного подразделения администрации города Кемерово.

Жалоба на решение, действия (бездействие) начальника соответствующего структурного подразделения администрации города Кемерово подается Заместителю главы города Кемерово, курирующего сферу культуры.

Жалоба на решение, действия (бездействие) Заместителя главы города, курирующего сферу культуры, подается Главе города Кемерово.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе,   
в электронной форме в Учреждение, предоставляющий Муниципальную услугу.

Жалоба на решения и действия (бездействие) Учреждения, предоставляющего Муниципальную услугу, сотрудника Учреждения, предоставляющего Муниципальную услугу, руководителя Учреждения, предоставляющего Муниципальную услугу, может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Учреждения, предоставляющего Муниципальную услугу, единого портала государственных   
и муниципальных услуг либо регионального портала государственных   
и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме Заявителя.

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. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени Заявителя, представляется:

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

2) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, подписанная руководителем Заявителя   
или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

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

В случае, если жалоба подана Заявителем в Учреждение (руководителю), в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу   
в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует Заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

5.5. Сроки рассмотрения жалобы.

Жалоба, поступившая в Учреждение, предоставляющее Муниципальную услугу, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня   
ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня   
ее регистрации.

В случае обжалования отказа Учреждения, предоставляющего Муниципальную услугу, его должностного лица в приеме документов   
у Заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования Заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы,   
в случае если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации и законодательством Кемеровской области - Кузбасса.

Оснований для приостановления рассмотрения жалобы законодательством Российской Федерации и законодательством Кемеровской области - Кузбасса   
не предусмотрено.

5.7. Результат рассмотрения жалобы.

По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) удовлетворить жалобу;

2) отказать в удовлетворении жалобы.

Структурное подразделение удовлетворяет жалобу, в том числе   
в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Учреждением, предоставляющим Муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных   
в результате предоставления Муниципальной услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание, которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кемеровской области – Кузбасса, муниципальными нормативно-правовыми актами города Кемерово, а также в иных формах.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе Заявителю, указанном в пункте 5.4 настоящего Административного регламента, дается информация о действиях Учреждения 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 пункте 5.4 настоящего Административного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления специалист структурного подразделения, сотрудник Учреждения, наделенный полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

1) жалоба признана необоснованной;

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

3) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены   
в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

4) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же Заявителя и по тому же предмету жалобы.

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

5.8. Порядок информирования Заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, Заявителю   
в письменной форме и, по желанию Заявителя, в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование Учреждения, предоставляющего Муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

3) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или наименование Заявителя;

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

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

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом.

5.9. Порядок обжалования решения по жалобе.

Заявитель вправе обжаловать решения, принятые по результатам рассмотрения жалобы, в порядке, установленном действующим законодательством.

5.10. Право Заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, если иное   
не предусмотрено законом.

5.11. Способы информирования Заявителей о порядке подачи   
и рассмотрения жалобы.

Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается   
на официальном сайте Органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на сайте Учреждения   
в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных стендах в помещениях приема и выдачи документов, а также предоставляется непосредственно сотрудниками Учреждения при личном обращении Заявителей, телефонам для справок, а также в письменной форме почтовым отправлением либо электронным сообщением по адресу, указанному Заявителем.

5.12. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений   
и действий (бездействия) уполномоченного органа, руководителя уполномоченного органа либо специалиста уполномоченного органа осуществляется в соответствии с Федеральным законом   
№ 210-ФЗ,  постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг   
в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников,   
а также многофункциональных центров предоставления государственных   
и муниципальных услуг и их работников» и постановлением Коллегии Администрации Кемеровской области от 11.12.2012 № 562 «Об установлении Особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Кемеровской области и их должностных лиц, а также государственных гражданских служащих Кемеровской области при предоставлении государственных услуг», постановлением администрации города Кемерово от 23.07.2020 № 2077 «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации города Кемерово и ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг»

Приложение № 1

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату

и базам данных муниципальных библиотек»

**БЛОК – СХЕМА**

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Заявитель** |  |
|  | | |
| **Обращение Заявителя** в Учреждение за предоставлением  муниципальной услуги  Срок: осуществляется в период времени, ограниченный режимом работы Учреждения и необходимостью в работе со СПА и БД | | |
|  | | |
| **Предоставление доступа к СПА и БД**  Срок: осуществляется в период времени, ограниченный режимом работы Учреждения и необходимостью в работе со СПА и БД | | |
|  | | |
|  | **Заявитель** |  |

Приложение № 2

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату

и базам данных муниципальных библиотек»

**БЛОК – СХЕМА**

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

**В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ**

**(на официальном сайте Учреждения)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Заявитель** |  |
|  | | |
| **Обращение Заявителя** **на официальный сайт Учреждения**  Срок ожидания ответа на запрос (при загрузке сервера  не более 1000 запросов одновременно) составляет не более 5 минут | | |
|  | | |
| **Предоставление доступа к СПА и БД**  Срок: продолжительность предоставления  Муниципальной услуги не ограничена | | |
|  | | |
|  | **Заявитель** |  |