

Приложение

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
Мурашинского района
Кировской области
от 22.06.2015 № 365

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому
аппарату и базам данных муниципальных библиотек
в Мурашинском районе»

1. Общие положения

1.1 Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек в Мурашинском районе» (далее – административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения муниципальной услуги, определяет круг заявителей, стандарт предоставления муниципальной услуги, состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, формы контроля за исполнением административного регламента, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги при предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек в Мурашинском районе (далее – муниципальная услуга).

Основные понятия в настоящем регламенте используются в том же значении, в котором они приведены в Федеральном законе от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и иных нормативных правовых актах Российской Федерации и Кировской области.

1.2. Круг заявителей

Получателями (пользователями, заявителями) муниципальной услуги являются физические и юридические лица без ограничений, имеющие намерение получить интересующую их информацию о библиографических ресурсах библиотек (далее - пользователь).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1. Порядок получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Информацию о месте нахождения и графике работы, справочных и контактных телефонах, адресах электронной почты отдела культуры, подведомственных муниципальных учреждений культуры, официальном сайте администрации Мурашинского района, способах получения информации о месте нахождения и графиках работы, о многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, а также о порядке предоставления муниципальной услуги можно получить:

на официальном сайте администрации Мурашинского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://www.мураши-сайт.рф>;

в информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг Кировской области» <http://www.pgmu.ako.kirov.ru>;

в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) <http://www.gosuslugi.ru>;

на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги;

при личном обращении заявителя;

при обращении в письменной форме, в форме электронного документа.

1.3.2. Местонахождение отдела культуры и кино администрации Мурашинского района:

613711, Кировская обл., г. Мураши, ул. Карла Маркса, 28, каб. 308

График работы: с 8.00 до 17.15, выходные – суббота, воскресенье.

Телефоны: (83348) 2-29-45, 2-18-42

Адрес официального сайта в сети «Интернет»: <http://www.мураши-сайт.рф>.

Адрес электронной почты для направления обращений: murashi-kultura@mail.ru.

Местонахождение муниципального казенного учреждения культуры «Мурашинская межпоселенческая библиотечная система»:

613710, Кировская обл., г. Мураши, ул. Володарского, дом 4А

Электронный адрес: biblios_muraschi@mail.ru

Прием пользователей библиотеки для подачи запроса осуществляется в соответствии с режимом работы библиотек согласно приложению № 1 к регламенту.

1.3.3. При личном обращении заявителя уполномоченное должностное лицо отдела культуры, подведомственных муниципальных учреждений культуры (далее – специалист) предоставляет заявителю подробную информацию о порядке предоставления муниципальной услуги.

1.3.4. При ответах на телефонные звонки специалист подробно и в вежливой форме информируют заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в которые позвонил заявитель, и фамилии, имени, отчестве специалиста, принявшего телефонный звонок.

Во время разговора специалист обязан произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат (линию).

При невозможности ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому должностному лицу или же обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.5. Заявитель имеет право на получение сведений о ходе исполнения муниципальной услуги при помощи телефона или посредством личного посещения в любое время с момента приема документов.

1.3.6. Для получения сведений о ходе исполнения муниципальной услуги заявителем указываются (называются) дата и регистрационный номер заявления. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой административной процедуры) исполнения муниципальной услуги находится представленное им заявление.

В случае подачи заявления в форме электронного документа с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) или Портала государственных и муниципальных услуг (функций) Кировской области, информирование о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется путем отображения актуальной информации о текущем состоянии (статусе) оказания муниципальной услуги в «Личном кабинете» заявителя.

1.3.7. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек в Мурашинском районе.

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальная услуга предоставляется отделом культуры и кино администрации Мурашинского района (далее – отдел культуры), муниципальным казенным учреждением культуры «Мурашинская межпоселенческая библиотечная система» (далее - МКУК "Мурашинская МБС").

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- получение пользователем библиотеки информации о библиографических ресурсах библиотек МКУК «Мурашинская МБС»;
- мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

Сроки прохождения отдельных административных процедур, необходимых для предоставления муниципальной услуги, определяются в зависимости от используемой формы информирования:

предоставление информации по запросу пользователя, поступившему по телефону, не более 5 минут;

предоставление информации по запросу пользователя, поступившему при личном обращении, не более 10 минут;

предоставление информации по письменному запросу пользователя, направленному по электронной почте, не более 15 дней;

предоставление информации по письменному запросу пользователя, направленному по почте, не более 30 дней с момента регистрации письменного запроса.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации, Кировской области, нормативными правовыми актами органов местного самоуправления:

- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (опубликованным в Собрании законодательства Российской Федерации, 06.10.2003, № 40, ст. 3822);

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (опубликованным в Собрании законодательства РФ от 08.05.2006, № 19, с. 2060);

- Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (опубликованным в Собрании законодательства РФ, 02.01.1995, № 1, ст. 2, "Российской газете", № 11-12, 17.01.1995);

- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (опубликованным в "Российской газете", № 165, 29.07.2006, Собрании законодательства РФ, 31.07.2006, № 31 (1 ч.), ст. 3448, "Парламентской газете", № 126-127, 03.08.2006);

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (опубликованным в "Российской газете", № 95,

05.05.2006, Собрании законодательства РФ, 08.05.2006, № 19, ст. 2060, "Парламентской газете", № 70-71, 11.05.2006);

- Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (опубликованным в «Российской газете», № 248, 17.11.1992, "Ведомостях СНД и ВС РФ", 19.11.1992, № 46, ст. 2615);

- настоящим административным регламентом.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Для предоставления муниципальной услуги лично пользователю библиотеки при обращении необходим документ, удостоверяющий личность.

Для предоставления муниципальной услуги по письменным запросам (обращениям) необходим запрос пользователя библиотеки по форме согласно приложению № 2.

2.6.2. Документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, подлежащие представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия, отсутствуют.

2.6.3. При предоставлении муниципальной услуги отдел культуры, подведомственные муниципальные учреждения культуры не вправе требовать от заявителя:

- представления документов и информации или осуществления действий, которые не предусмотрены нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

- представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кировской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

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

Оснований для отказа заявителю в приеме заявления не имеется.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.8.1. Заявителю может быть отказано в предоставлении муниципальной услуги в следующих случаях:

а) в случае несоответствия заявителя требованиям, установленным пунктом 1.2 настоящего административного регламента;

б) в письменной (электронной) форме заявления не указаны фамилия заявителя, либо наименование юридического лица, направившего заявление, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или адрес электронной почты (в случае, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа);

в) текст письменного (в том числе в форме электронного документа) заявления не поддается прочтению;

г) содержание в заявлении вопросов, не относящихся непосредственно к вопросам предоставления информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий муниципальных учреждений, анонсов данных мероприятий, проводимых на территории муниципального образования;

д) в заявлении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица отдела культуры, подведомственных

муниципальных учреждений культуры, а также членов его семьи;

е) в случае, если муниципальная услуга не может быть предоставлена без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.9. 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, не требуются.

2.10. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявителем заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги при личном обращении, составляет не более 15 минут.

2.12. Срок и порядок регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги

Заявление, выраженное в устной (в том числе по телефону), письменной форме при личном обращении, регистрируется в установленном порядке, в день обращения заявителя в течение 10 минут.

Заявление, поступившее посредством почтовой или электронной связи, в том числе через официальный сайт администрации Мурашинского района, информационную систему «Портал государственных и муниципальных услуг Кировской области», федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», подлежит обязательной регистрации в течение 1 рабочего дня с момента поступления его в отдел культуры, подведомственные муниципальные учреждения культуры.

2.13. Требования к помещениям предоставления муниципальной услуги

2.13.1. Помещения для предоставления муниципальной услуги оснащаются местами для ожидания, информирования, заполнения заявлений и иных документов, приема заявителей.

2.13.2. Места для заполнения заявлений и иных документов оборудуются стульями, столами (стойками), бланками заявлений, письменными принадлежностями.

2.13.3. Места для информирования должны быть оборудованы информационными стендами, содержащими следующую информацию:

– график работы (часы приема), контактные телефоны (телефон для справок), электронный адрес официального сайта администрации Мурашинского района, адресами электронной почты отдела культуры, подведомственных муниципальных учреждений культуры.

– административный регламент предоставления муниципальной услуги (в текстовом виде);

– перечень, формы документов для заполнения, образцы заполнения документов, бланки для заполнения;

- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок обжалования решений, действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальную услугу, их должностных лиц и специалистов;
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги.

2.13.4. Кабинеты (кабинки) приема граждан должны быть оборудованы информационными табличками с указанием:

- номера кабинета (кабинки);
- фамилии, имени и отчества специалиста, осуществляющего прием заявителей;
- дней и часов приема, времени перерыва на обед.

2.13.5. Каждое рабочее место специалиста должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных и печатающим устройством (принтером).

2.14. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.14.1. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;
- наличие различных каналов получения информации о порядке получения муниципальной услуги и ходе ее предоставления;
- обеспечение для заявителя возможности подать заявление о предоставлении муниципальной услуги в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) или портала государственных и муниципальных услуг (функций) Кировской области.

2.14.2. Показателями качества муниципальной услуги являются:

- соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;
- отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на решения или действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальную услугу, их должностных лиц, специалистов, принятые или осуществленные при предоставлении муниципальной услуги.

2.15. Требования, учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме и многофункциональном центре

2.15.1. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме:

- получение информации о предоставляемой муниципальной услуге в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе на официальном сайте администрации Мурашинского района, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), в информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг Кировской области»;

- получение и копирование формы заявления, необходимой для получения муниципальной услуги в электронной форме в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе на официальном сайте администрации Мурашинского района, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), в информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг Кировской области»;

- представление заявления в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе в федеральной государственной информационной системой «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), информационной системой «Портал государственных и муниципальных услуг Кировской области» через «Личный кабинет»;

- осуществление с использованием федеральной государственной информационной системой «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), информационной системой «Портал государственных и муниципальных услуг Кировской области» мониторинга хода предоставления муниципальной услуги через «Личный кабинет»;

- получение результатов предоставления муниципальной услуги в электронном виде в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), информационной системой «Портал государственных и муниципальных услуг Кировской области» через «Личный кабинет», если это не запрещено федеральным законом.

2.15.2. В случае обращения заявителя в многофункциональный центр (при его наличии), документы на предоставление муниципальной услуги направляются в отдел культуры, подведомственные муниципальные учреждения культуры в порядке, предусмотренном соглашением, заключенным между многофункциональным центром и органом, предоставляющим муниципальную услугу.

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

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры, осуществляемые на основании устного заявления или представленного в письменной (электронной) форме заявления (приложение № 2):

- прием и регистрация заявления;
- рассмотрение заявления и принятие решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в ее предоставлении.

3.2. Последовательность административных процедур, выполняемых при предоставлении муниципальной услуги, показана в блок-схеме в соответствии с приложением № 3 к административному регламенту.

3.3. Описание административных процедур, их содержание, продолжительность и максимальный срок выполнения:

3.3.1. Прием и регистрация заявления.

Основанием для начала административной процедуры по приему и регистрации заявления является устное (по телефону), личное обращение заявителя с письменным заявлением или заявление, поступившее в отдел культуры, подведомственные муниципальные учреждения культуры почтой или в электронном виде, в том числе через официальный сайт администрации Мурашинского района, федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и (или) информационную систему «Портал государственных и муниципальных услуг Кировской области».

Специалист отдела культуры, осуществляющий прием и регистрацию заявления (далее – специалист, ответственный за прием и регистрацию документов) от заявителя при его личном обращении, принимает письменное заявление, регистрирует заявление в день обращения заявителя в течение 10 минут.

На устное заявление (в том числе поступившее по телефону), специалист отдела культуры представляется (называет свою фамилию, имя, отчество, и должность), просит заявителя назвать фамилию, имя, отчество (при наличии), место жительства, обозначить суть интересующего его вопроса.

Содержание устного заявления заносится в журнал регистрации заявлений в день обращения заявителя в течение 10 минут.

При поступлении заявления почтой, по электронной почте, через официальный сайт администрации Мурашинского района, федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и (или) информационную систему «Портал государственных и муниципальных услуг Кировской области» с указанием адреса электронной почты и (или) почтового адреса заявителя, специалист, ответственный за прием и регистрацию документов:

- распечатывает, регистрирует указанное заявление.

Заявление, поступившее по почте, в форме электронного документа, регистрируется специалистом, ответственным за прием и регистрацию документов, в течение 1 рабочего дня с момента их поступления в отдел культуры.

Результатом данной административной процедуры является регистрация

поступившего заявления в журнале регистрации заявлений для дальнейшего его рассмотрения.

3.3.2. Рассмотрение заявления и принятие решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в ее предоставлении.

Основанием для начала административной процедуры по рассмотрению поступившего заявления и принятия решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в ее предоставлении, является зарегистрированное заявление.

На устное заявление (в том числе поступившее по телефону), специалист отдела культуры:

- предоставляет информацию, согласно заявлению, непосредственно в момент обращения, если запрашиваемая информация не требует дополнительной проверки;
- сообщает заявителю о необходимости дополнительной проверки запрашиваемой информации. В данном случае, специалист отдела культуры информирует заявителя о том, что ему будет предоставлена запрашиваемая информация в письменном виде (электронной форме);
- отказывает заявителю в предоставлении муниципальной услуги в случаях, определенных подпунктами д, е пункта 2.8.1 настоящего Административного регламента;
- переадресует устное заявление, (переводит) телефонный звонок заявителя другому должностному лицу отдела культуры, подведомственных муниципальных учреждений культуры или сообщает заявителю, где и в каком порядке можно получить необходимую информацию.

Максимальный срок выполнения данной административной процедуры составляет 10 минут (за исключением случаев, когда запрашиваемая информация требует дополнительной проверки специалистом).

Результатом данной административной процедуры является предоставление специалистом исчерпывающей информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий подведомственных муниципальных учреждений культуры, анонсы данных мероприятий на территории муниципального образования либо отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры по рассмотрению письменной, поступившей по почте, (электронной) формы заявления и подготовке ответа заявителю является заявление.

Поступившее заявление передается специалистом, ответственным за прием и регистрацию документов, руководителю отдела культуры, подведомственных муниципальных учреждений культуры (далее – руководитель). Руководитель:

- дает указания в форме резолюции специалисту, ответственному за рассмотрение заявления и подготовку проекта ответа, с отражением его фамилии и инициалов, порядка и сроков рассмотрения заявления.

Специалист, ответственный за рассмотрение заявления и подготовку проекта ответа:

- обеспечивает своевременное рассмотрение заявления, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего заявление;
- готовит проект ответа заявителю и в порядке делопроизводства представляет его на подпись руководителю:

а) письмо о предоставлении информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий подведомственных муниципальных учреждений культуры, анонсы данных мероприятий на территории муниципального образования;

б) уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги (приложение № 4).

Подписанный руководителем ответ регистрируется в установленном порядке, как исходящий документ и направляется заявителю по почтовому адресу или адресу электронной почты, указанному в заявлении.

Критерием принятия решения для специалиста, ответственного за рассмотрение заявления и подготовку проекта ответа, является нормативная правовая база, на основе которой осуществляется исполнение документа в соответствии с резолюцией руководителя.

Максимальный срок выполнения процедуры не более 30 рабочих дней с момента

регистрации заявления.

Результатом данной административной процедуры является предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий подведомственных муниципальных учреждений культуры, анонсы данных мероприятий на территории муниципального образования либо отказ в предоставлении соответствующей информации.

3.4. Ответ на заявление, направленное заявителем через официальный сайт администрации Мурашинского района, публикуется в соответствующем разделе вышеуказанного сайта.

3.5. Решение о способе направления письма о предоставлении информации или уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги принимается в зависимости от формы обращения заявителя за информацией, а также способа направления ответа, указанного в письменном заявлении.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Контроль за исполнением положений настоящего административного регламента осуществляется заведующим отделом культуры, руководителями подведомственных муниципальных учреждений культуры или уполномоченными ими должностными лицами.

Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, и периодичность осуществления контроля устанавливается приказом отдела культуры, приказами руководителей подведомственных муниципальных учреждений культуры.

Должностное лицо, осуществляя контроль, вправе:

- контролировать соблюдение порядка и условий предоставления муниципальной услуги;

- в случае выявления нарушений требований настоящего административного регламента требовать устранения таких нарушений, давать письменные предписания, обязательные для исполнения;

- назначать уполномоченных для постоянного наблюдения за предоставлением муниципальной услуги;

- запрашивать и получать необходимые документы и другую информацию, связанные с осуществлением муниципальной услуги, на основании письменных и устных заявлений физических и юридических лиц, вышестоящих органов власти и контролирующих организаций в сроки, установленные в заявлении или законодательством Российской Федерации.

Плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются должностными лицами отдела культуры, подведомственных муниципальных учреждений культуры в соответствии с приказом отдела культуры, приказами руководителей подведомственных муниципальных учреждений культуры, но не реже 1 раза в квартал.

4.2. Персональная ответственность должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, закрепляется в их должностных регламентах (инструкциях).

4.3. Граждане и юридические лица могут принимать участие в электронных опросах, форумах и анкетировании по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, соблюдения положений настоящего Административного регламента.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также их должностных лиц

5.1. Решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего могут быть обжалованы в досудебном порядке.

5.2. Досудебный порядок обжалования.

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

- нарушение срока регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу.

Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.2.3. В случае если жалоба подана в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с пунктом 5.2.2. в течение 3 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.

Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления муниципальных услуг. При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим муниципальную услугу, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с настоящими Правилами органом, предоставляющим муниципальную услугу, заключившим соглашение о взаимодействии.

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

5.2.4. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр (при его наличии), с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг (функций) Кировской области, а также может быть подана при личном приеме заявителя.

5.2.5. Жалоба должна содержать:

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

- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о местонахождении 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) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

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

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

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

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

5.2.7. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий его полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществления действий от имени заявителя, может быть представлена:

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

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

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

5.2.8. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пунктах 5.2.6., 5.2.7. могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

- а) информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая официальный сайт администрации района (www.мураши-сайт.рф);

- б) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг» (www.gosuslugi.ru), информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг Кировской области» (www.pgm.u.ako.kirov.ru).

5.2.9. В отделе культуры, подведомственных муниципальных учреждениях культуры, предоставляющими муниципальные услуги, определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

- а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями действующего законодательства, настоящего административного регламента;

- б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 5.2.3.

5.2.10. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

5.2.11. Отдел культуры, подведомственные муниципальные учреждения культуры, предоставляющие муниципальную услугу, обеспечивают:

а) оснащение мест приема жалоб, в соответствии с подразделом 2.13 раздела 2 настоящего административного регламента;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальном сайте, Едином портале;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

г) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами (при его наличии) приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

5.2.12. Жалоба, поступившая в отдел культуры, подведомственные муниципальные учреждения культуры на рассмотрение, 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 органа, 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.

5.2.13. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы отдел культуры, подведомственные муниципальные учреждения культуры принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата предоставления муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.2.14. По результатам рассмотрения жалобы заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.2.15. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

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

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

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

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

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.2.16. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывает руководитель отдела культуры, подведомственных муниципальных учреждений культуры.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью должностного лица, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.2.17. Отдел культуры, подведомственные муниципальные учреждения культуры отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с действующим законодательством в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.2.18. Отдел культуры, подведомственные муниципальные учреждения культуры вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

5.3. Порядок обжалования решения по жалобе.

5.3.1. Заявитель вправе обжаловать принятое по жалобе решение вышестоящему должностному лицу (при его наличии) или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**ИНФОРМАЦИЯ
О МЕСТОНАХОЖДЕНИИ, КОНТАКТНЫХ ТЕЛЕФОНАХ БИБЛИОТЕК**

БИБЛИОТЕКИ МКУК «МУРАШИНСКАЯ МБС»

Наименование библиотеки, Ф.И.О., должность	Адрес и телефоны	Распорядок работы	Выходные дни
<u>Центральная районная библиотека</u> Агалакова Нина Ивановна, директор	613710, г. Мураши, ул. Володарского, д.4А тел.: 2-25-38, 2-13-09,	с 9-00 до 18 без обеда последняя среда каждого месяца – санитарный день	Суббота
<u>БОРОВИЦКАЯ сельская библиотека</u> филиал Жданова Любовь Анатольевна, библиотекарь	613724, с. Боровица, ул. Халтурина, д. 8 с/а 65-7-19	с 9-00 до 17-00 обед с 12 до 13	Воскресенье Понедельник
<u>ВЕРХОРАМЕНСКАЯ сельская</u> <u>библиотека филиал</u> Агалакова Татьяна Васильевна, Главный библиотекарь	613720, с. Верхораменье, ул. Гагарина д.13 тел.: клуб: 65-1-92 с/а: 65-1-90	с 10-00 до 17-00 обед с 12 до 13 в субботу: с 9-00 до 15-00 без обеда	Воскресенье
<u>ДАНИЛОВСКАЯ сельская библиотека</u> филиал им .Ф.Ф Павленкова Вавилова Светлана Анатольевна, библиотекарь	613721, д. Даниловка, ул. Совхозная, д. 35 тел.: с/а 2-20-21	ПН с 9-00 до 17-00 обед с 12 до 14 ВТ, СР, ЧТ, ПТ с 14-00 до 17-00	Суббота Воскресенье
<u>КАЗАКОВСКАЯ сельская библиотека</u> филиал Жданова Ольга Васильевна, библиотекарь	613726, д. Казаковщина, д. 40	ВТ, СР, ЧТ, ПТ с 13-00 до 16-30 СБ с 13-00 до 17-00	Воскресенье понедельник
<u>ПАЛОМОХИНСКАЯ сельская</u> <u>библиотека филиал</u> Карманова Людмила Алексеевна, библиотекарь	613722, с. Паломохино, ул. Кирова, д. 28 тел.: с/а 6-55-43	ВТ-ПТ с 9-00 до 17-00 СБ с 11-00 до 15-00 последняя суббота месяца- санитарный день	Воскресенье понедельник
<u>ПЕРМЯТСКАЯ сельская библиотека</u> филиал Суслова Светлана Николаевна, библиотекарь	613723, д. Пермьята ул. Молодежная, д. 21 тел.: клуб 65-7-47	ПН,СР, ПТ, с 9-00 до 12- 00	вторник, четверг, суббота, воскресенье
<u>Б-КА П.НОВЫЙ</u> Агалакова Татьяна Петровна, библиотекарь	613712, п. Новый ул. Школьная, д. 2	СР с 7-00 до 12-00	ПН, ВТ, ЧТ, ПТ, СБ, ВС
<u>СТАРОВЕРЧЕСКАЯ сельская</u> <u>библиотека филиал</u> Земцова Елена Николаевна, библиотекарь	613700, п. Староверческий ул. Клубная, д. 3 тел.: с/а 68-1-10	с 10-00 до 18-00 в пятницу: с 9-00 до 18-00 обед: с 13 до 14	Суббота Воскресенье
<u>ОКТАБРЬСКАЯ</u> Шишкина Инна Михайловна Главный библиотекарь	613730, п. Октябрьский, ул. Коммунистическая, 5 тел. 6-63-77	с 10 до 18-00 без обеда последний день месяца - санитарный день	Воскресенье
<u>ШЛЕННИКОВСКАЯ сельская</u> <u>библиотека филиал</u> Иванова Екатерина Геннадьевна, библиотекарь	613715, д. Шленники, ул. Центральная, д. 5	с 13-00 до 16-00	Воскресенье
<u>БИБЛИОТЕКА СЕМЕЙНОГО</u> <u>ЧТЕНИЯ</u> Смехова Ирина Юрьевна, заведующая библиотекой	613711, г. Мураши, ул. Пушкина, 4 тел.: 2-24-62	с 9-00 до 18-00 без обеда последний четверг месяца – санитарный день	Воскресенье

Приложение № 2
к административному регламенту

Муниципальное казенное учреждение культуры
«Мурашинская межпоселенческая
библиотечная система» Мурашинского района
Кировской области

_____,
(фамилия, имя, отчество физического лица)
проживающего по адресу: _____
_____,
(указать индекс, точный почтовый адрес заявителя)
тел. _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу предоставить информацию о наличии доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек МКУК «Мурашинская межпоселенческая библиотечная система» Мурашинского района Кировской области _____
(указать точное название базы данных)

Нужное подчеркнуть:

- 1) база данных "Книги";
- 2) база данных "Журналы";
- 3) база данных "Краеведческая тематика";
- 4) другие базы данных;
- 5) сведения о местонахождении базы данных, в том числе ссылки на базы данных других библиотек Кировской области и России.

Информацию прошу предоставить следующим способом (нужное подчеркнуть):
- выслать по указанному в заявлении адресу:

(указать индекс, точный почтовый адрес получателя)
- передать электронной почтой по адресу e-mail: _____ @ _____
- получу лично в руки.

_____ (_____) _____
(дата)