**АДМИНИСТРАЦИЯ СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**«Нарын-Талачинское»**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

04.10.2019г. № 30

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

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь Уставом сельского поселения,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

 1. Отменить постановление 10.06.2013г. №29 «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

 2. Утвердить административный регламент администрации сельского поселения «Нарын-Талачинское» по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».

2. Разместить утвержденный регламент на официальном сайте сельского поселения «Нарын-Талачинское.

3. Обнародовать данное постановление на официальном стенде

местной администрации сельского поселения «Нарын-Талачинское» и опубликовать на официальном сайте сельского поселения "Нарын-Талачинское" в сети Интернет <http://спнарын-талачинское.карымск.чита.рф>

 4. Постановление вступает в силу с момента подписания.

 Глава сельского поселения

«Нарын-Талачинское» Н.И.Яковлева

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

 сельского поселения «Нарын-Талачинское»

от 04.10.2019 №30

Административный регламент

администрации сельского поселения «Нарын-Талачинское» по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент администрации сельского поселения «Нарын-Талачинское» по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее – муниципальная услуга) устанавливает сроки и последовательность действий по предоставлению муниципальной услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.2. Административный регламент администрации сельского поселения «Нарын-Талачинское» (далее – администрация) по предоставлению муниципальной услуги (далее – регламент) размещен на официальном сайте муниципального образования сельского поселения «Нарын-Талачинское» (далее – официальный сайт), в государственных информационных системах (далее – региональный, федеральный портал).

1.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с настоящим регламентом физическим и юридическим лицам (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченным представителям, обратившимся с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженной в устной, письменной или электронной форме (далее – заявители).

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги – «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется должностными лицами администрации и сельской библиотекой с.Нарын-Талача (далее – библиотека), ответственными за предоставление муниципальной услуги: сельская библиотека с.Нарын-Талача

2.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации № 1, ст. 1; ст. 2, № 4, ст. 445);

- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации.

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179);

- Федеральным законом от 29.12.94 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 1, ст. 2; 2004, № 35, ст. 3607; 2007, № 27, ст. 3213; 2008, № 30 (ч. 2), ст. 3616; № 44, ст. 4989; 2009, № 52 (1 ч.), ст. 6446);

- Законом Российской Федерации от 09.10.92 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (Ведомости Съезда Народных Депутатов и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, № 46, ст. 2615; Собрание законодательства Российской Федерации, 1999, № 26, ст. 3172; 2001, № 1 (часть I), ст. 2; № 53 (ч. I), ст. 5030; 2002, № 52 (ч. I), ст. 5132; 2003, № 52 (часть I), ст. 5038; 2004, № 35, ст. 3607; 2006, № 1, ст. 10; № 45, ст. 4627, 2007, № 1 (ч. I), ст. 21);

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410);

 - Федеральным законом от 29.12.94 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 1, ст. 1; 2001, № 1 (часть I), ст. 2; 2002, № 52 (часть I), ст. 5132; 2003, № 52 (часть I), ст. 5038); 2004, № 35, ст. 3607; 2005, № 23, ст. 2203; 25.12.2006, № 52 (1 ч.), ст. 5497, 2008, № 13, ст. 1184; № 30 (ч. 2), ст. 3616);

 - Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (ч. I), ст. 3448);

- Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 7, ст. 776);

 - постановлением Правительства Российской Федерации от 15.06.2009 № 478 «О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 25, ст. 3061; 2010, № 26, ст. 3352);

- распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 52, (часть II) ст. 6626;

- Уставом сельского поселения «Нарын-Талачинское»

2.4. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- при личном обращении предоставление автоматизированного рабочего места пользователю и обеспечение доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки, удовлетворение информационных потребностей пользователя.

- при письменном обращении предоставление пользователю информации об официальном сайте, обеспечивающего доступ к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки и удовлетворение информационных потребностей пользователя.

2.5. Срок предоставления муниципальной услуги:

- предоставление пользователю доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки в помещении библиотеки при личном обращении – в день обращения;

- предоставление информации пользователю о доступе к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотек при письменном обращении – не более 5 дней.

Максимальное время ожидания и продолжительность приема заявителей при решении отдельных вопросов, связанных с предоставлением муниципальной услуги:

- время ожидания в очереди для получения муниципальной услуги и для консультаций не должно превышать 15 минут;

- время приема при получении информации о ходе выполнения услуги не должно превышать 15 минут.

2.6. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций) и графике работы администрации:

адрес администрации для направления обращений: 673336, Забайкальский край, Карымский 0айон, с.Нарын-Талача ул.Центральная дом 1

телефон для справок и консультаций: 8 (30234) 36786

факс: 8 (30234) 36786;

адрес электронной почты: solntsev.naryn@yandex.ru

официальный сайт: /

график работы: понедельник с 08.00 до 17.00, пятница с 8.00 до 16.00, перерыв на обед с 12.00 до 13.00, выходные дни - суббота, воскресенье.

2.6.2. Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций) и графике работы библиотек приводится в приложении № 1 к регламенту.

Информация о местонахождении и графике работы библиотеки размещается на официальном сайте.

 2.6.3. Информацию по процедуре предоставления муниципальной услуги можно получить у должностного лица администрации по телефону

 8 (30234) 36786, у должностных лиц библиотеки, указанных в приложении № 1 к регламенту, через региональный и федеральный порталы и на официальном сайте.

2.6.4. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Информирование по предоставлению муниципальной услуги осуществляется должностными лицами администрации и библиотеки, ответственными за предоставление муниципальной услуги, по следующим направлениям:

- о местонахождении и графике работы администрации, библиотеки;

- о справочных телефонах администрации;

- об адресе официального сайта, адресе электронной почты администрации, о возможности получения муниципальной услуги в электронном виде через региональный и федеральный порталы;

- о порядке получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги;

- о порядке, форме и месте размещения указанной в абзацах третьем - шестом настоящего подпункта информации.

Основными требованиями к информированию по вопросам предоставления муниципальной услуги являются:

- актуальность;

- своевременность;

- четкость в изложении материала;

- полнота консультирования;

- удобство и доступность.

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 15 минут.

2.6.5. Информирование пользователей о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в форме:

- информационных материалов, которые размещаются на официальном сайте, региональном и федеральном порталах и на информационных стендах, размещенных при входе в помещение администрации и библиотеки;

- непосредственного общения пользователей (при личном обращении либо по телефону) с должностными лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, по направлениям, предусмотренным подпунктом 2.6.4 пункта 2.6 регламента;

- взаимодействия должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги с пользователями по почте, по электронной почте.

2.6.6. Требования к форме и характеру взаимодействия должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги с заявителями:

- при ответе на телефонные звонки должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность с указанием наименования места работы, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса. Во время разговора следует произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат;

- при личном обращении пользователей должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, представляется, назвав фамилию, имя и отчество, сообщает занимаемую должность, самостоятельно дает ответ на заданный заявителем вопрос;

- в конце устного информирования (по телефону или лично) должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, должно кратко подвести итоги и перечислить меры, которые следует принять пользователю (когда и что должен сделать);

- письменный ответ на обращения, в том числе в электронном виде дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги исполнившего ответ на обращение. Письменный ответ на обращение подписывается главой администрации либо руководителем библиотеки (в зависимости от того, куда обратился пользователь). Письменный ответ на обращения и обращения в электронном виде дается в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.

2.6.7. На информационных стендах размещаются следующие информационные материалы:

- адреса, номера телефонов и факсов, график работы администрации и библиотеки, адрес электронной почты администрации, адрес официального сайта, адреса регионального и федерального порталов;

- сведения о перечне предоставляемых муниципальных услуг;

- порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействий) должностных лиц;

- блок-схема, наглядно отображающая последовательность прохождения всех административных процедур (приложение № 3 к регламенту);

- образец заполнения заявления (приложение № 2 к регламенту);

- регламент;

- необходимая оперативная информация по предоставлению муниципальной услуги.

Информационные стенды, содержащие информацию о процедуре предоставления муниципальной услуги, размещены при входе в помещение администрации и библиотеки.

Информационные стенды максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны, оборудованы информационные стенды карманами формата А 4, в которых размещаются информационные листки.

Текст материалов, размещаемых на информационных стендах, печатается удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделяются жирным шрифтом.

При изменении условий и порядка предоставления муниципальной услуги информацию об изменениях выделять цветом и пометкой «Важно».

2.7. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги:

2.7.1. При отсутствии читательского билета для записи в библиотеку пользователю необходимо иметь:

- документ, удостоверяющий личность, в случае обращения несовершеннолетних в возрасте до 14 лет – документ, удостоверяющий личность их законных представителей.

2.7.2. Для получения муниципальной услуги при письменном обращении пользователь представляет в библиотеку заявление согласно приложению № 2 к регламенту.

В случае направления заявления в электронном виде через региональный либо федеральный порталы, заявление заполняется в электронном виде, согласно представленной на региональном либо федеральном порталах электронной форме.

2.8. Порядок обращения для подачи документов при получении муниципальной услуги:

2.8.1.Заявление, являющиеся основанием для получения муниципальной услуги, представляется в библиотеку посредством личного обращения пользователя, либо направления заявления по почте, по телефону/факсу либо в форме электронного документа с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет

2.8.2.Факт подтверждения направления заявления по почте, по телефону/факсу лежит на пользователе. В случае подачи заявления в электронном виде должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, подтверждает факт их получения ответным сообщением в электронном виде с указанием даты и регистрационного номера.

2.8.3.Датой обращения и предоставления заявления является день поступления и регистрации заявления должностным лицом, ответственным за предоставление муниципальной услуги.

Прием пользователей для подачи заявления осуществляется в соответствии с графиком работы библиотек, указанном в приложении № 1 к регламенту.

2.9. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.9.1.Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги законодательством Российской Федерации не установлены.

2.9.2.Письменные обращения пользователей о предоставлении муниципальной услуги рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В случаях, если:

- в письменном обращении не указана фамилия пользователя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;

- текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается пользователю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- в письменном обращении пользователя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель библиотеки вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одну и ту же библиотеку. О данном решении уведомляется пользователь, направивший обращение;

- в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данной библиотеки, пользователю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться;

- причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, пользователь вправе вновь направить обращение в библиотеку.

2.10. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения заявления о предоставлении муниципальной услуги:

2.10.1.места, для заполнения заявления о предоставлении муниципальной услуги, имеют средства пожаротушения и оказания первой медицинской помощи (аптечки);

2.10.2.здания и помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, содержат залы для ожидания и приема заявителей;

2.10.3.сектор для информирования заявителей оборудован информационным стендом, организованным в соответствии с требованиями подпункта 2.6.7 пункта 2.6 регламента;

2.10.4. зал ожидания оборудован местами для сидения, а также столами (стойками) для возможности оформления документов с наличием в указанных местах бумаги и ручек для записи информации;

2.10.5. количество мест для сидения определяется согласно предполагаемой нагрузке на одну штатную единицу должностных лиц. Общее число мест для сидения - не менее 3;

2.10.6.помещения библиотек специально оборудованы персональными компьютерами, обеспечивающие доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных, к сети Интернет, печатающими устройствами.

3. Требования к предоставлению муниципальной услуги.

3.1.Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

3.2. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги и условий ожидания приема;

- своевременное, полное информирование о муниципальной услуге посредством форм информирования, предусмотренных подпунктом 2.6.5 пункта 2.6 регламента;

3.3.получение муниципальной услуги в электронном виде, а также в иных формах по выбору заявителя;

3.4.соответствие должностных регламентов ответственных должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, регламенту в части описания в них административных действий, профессиональных знаний и навыков;

3.5.ресурсное обеспечение исполнения регламента.

Соответствие исполнения регламента требованиям к качеству и доступности предоставления муниципальной услуги осуществляется на основе анализа практики применения регламента.

Анализ практики применения регламента проводится должностными лицами администрации, библиотек один раз в год.

Результаты анализа практики применения регламента размещаются на официальном сайте, а также используются для принятия решения о необходимости внесения соответствующих изменений в регламент в целях оптимизации административных процедур, уменьшения сроков исполнения административных процедур и административных действий.

2.13. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронном виде.

Предоставление муниципальной услуги в электронном виде обеспечивает возможность:

- подачи заявления в электронном виде через региональный и федеральный порталы с применением специализированного программного обеспечения в порядке, установленном пунктом 2.8 регламента;

- получения заявителем сведений о ходе выполнения запроса;

- получения результата муниципальной услуги в электронном виде в порядке, установленными пунктами 3.2 - 3.3 регламента.

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

3.1. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги

Последовательность и состав выполняемых административных действий показаны на блок-схеме в приложении № 3 к административному регламенту.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя выполнение следующих административных действий:

- предоставление пользователю доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки в помещении библиотеки при личном обращении;

- предоставление информации пользователю о доступе к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки при письменном обращении.

3.2. Предоставление пользователю доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки в помещении библиотеки при личном обращении.

3.3.Основанием для начала административного действия, является личное обращение пользователя в библиотеку.

3.4.Предоставление автоматизированного рабочего места в помещении библиотеки при личном обращении пользователя предусматривает предоставление муниципальной услуги в электронных читальных залах, обеспечивающих доступ пользователя к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки.

3.5.Муниципальная услуга предоставляется пользователям в виде электронного документа – библиографической записи, содержащей следующие данные:

- автор;

- заглавие;

- место издания;

- год издания;

- издательство;

- объем документа;

- местонахождение документа (в виде краткого названия библиотеки – держателя издания).

3.6.Ответственным за исполнение данного административного действия является должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги.

3.7.Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги:

- проверяет наличие читательского билета.

3.8.В случае отсутствия читательского билета должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги предлагает пользователю для регистрации в библиотеки заполнить регистрационную карточку согласно приложению № 4 к регламенту.

3.9.При предоставлении пользователю доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотек должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, в вежливой и корректной форме консультирует пользователя по использованию справочно-поискового аппарата, баз данных, методике самостоятельного поиска документов.

3.10.Предоставление доступа к справочно-поисковым аппаратам, базам данных в помещении библиотеки включает в себя:

- авторизацию пользователя для доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных;

- занесение должностным лицом, ответственным за предоставление муниципальной услуги сведений о пользователе, в соответствующую базу данных;

- предоставление пароля пользователю для доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки;

- пользование пользователем справочно-поисковым аппаратом, базой данных библиотеки в течение установленного времени.

3.11.Результатом предоставления муниципальной услуги является получение пользователем доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных в помещении библиотеки.

3.12.Максимальный срок исполнения данного административного действия составляет 30 минут.

3.13.Предоставление информации пользователю о доступе к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки при письменном обращении.

3.14.Основанием для начала административного действия является поступление в библиотеку письменного обращения пользователя, либо поступление заявления в электронном виде и по почте, по телефону/факсу.

3.15.Ответственным за исполнение данного административного действия является должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги.

3.16.Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги:

3.16.1.принимает и регистрирует письменное обращение;

3.16.2. рассматривает письменное обращение пользователя, определяя информацию, необходимую для подготовки ответа;

3.16.3.осуществляет подготовку ответа в доступной для восприятия пользователя форме, с указанием реквизитов официального сайта в сети Интернет, обеспечивающего предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки в режиме удаленного доступа по сети Интернет;

3.16.4.подписывает ответ у руководителя библиотеки;

3.16.5.направляет ответ заявителю на письменное обращение по почте, либо под роспись.

3.16.6.В случае взаимодействия с заявителем в электронном виде, письменное обращение, содержащее запрашиваемую информацию, дополнительно направляется заявителю в электронном виде, если об этом указано в заявлении.

3.16.7.Результатом исполнения данного административного действия является предоставление пользователю информации, обеспечивающей доступ к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет.

3.16.8.Максимальный срок исполнения данного административного действия составляет не более 5 дней.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами при предоставлении муниципальной услуги, и принятием решений осуществляет руководитель библиотеки, а в его отсутствие исполняющий обязанности главы администрации.

4.2. Должностные лица несут персональную ответственность за:

4.2.1.прием, рассмотрение заявления;

4.2.2.соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

4.2.3.за оформление и выдачу результата предоставления муниципальной услуги.

4.2.4.Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.3. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется главой администрации, а в его отсутствие исполняющим обязанности главы администрации и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц.

Периодичность проведения проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется на основании муниципальных правовых актов.

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

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) службы, должностных лиц

5.1. Пользователи имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.1.1. Жалоба на действия (бездействие) и решения должностных лиц (далее - жалоба) может быть подана как в форме устного обращения, так и в письменной (в том числе электронной) форме на имя главы администрации:

- по адресу: 673336, Забайкальский край, Карымский район, с.Нарын-Талача ул.Центральная дом 1

- по телефону/факсу: 8 (30234)36-7-86;

- по электронной почте: solntsev.naryn@yandex.ru;

5.1.2. Жалоба может быть подана в форме устного личного обращения. Личный прием заявителей в администрации осуществляют глава администрации, а в его отсутствие исполняющий обязанности главы администрации.

Личный прием заявителей проводится по с 14.00 до 16.00.

При личном приеме пользователь предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устной жалобы заносится в карточку личного приема пользователя. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ.

В ходе личного приема пользователя может быть отказано в дальнейшем рассмотрении жалобы, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

В письменной жалобе пользователя в обязательном порядке указывается либо наименование органа местного самоуправления, в который направляется жалоба, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации жалобы, излагается суть жалобы, ставится личная подпись и дата.

В жалобе, поданной в форме электронного документа, пользователь в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Пользователь вправе приложить к такой жалобе необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5.1.3. Письменная жалоба и жалоба по электронной почте должны быть рассмотрены в течение 30 дней со дня их регистрации. Допускается продление главой администрации или заместителем сроков ее рассмотрения, но не более чем на 30 дней, о чем сообщается лицу, подавшему жалобу, в письменной форме с указанием причин продления.

5.1.4. Сообщение о принятом решении направляется в течение 30 дней со дня регистрации жалобы.

5.2. Порядок подачи, порядок рассмотрения и порядок разрешения жалоб, направляемых в суды, определяются законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве.

5.3. Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры, даны письменные ответы (в том числе в электронном виде) или дан устный ответ с согласия пользователя.

Приложение № 1

к регламенту

Сведения о графике работы и адресе библиотеки

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование  | Адрес | График работы  |
| Библиотекас. Нарын-Талача  | 673336 Забайкальский край , Карымский район, с. Нарын-Талача ул.Школьная дом 1 | ежедневно с 09-00 до 14.40перерыв с 12.00 до 13.00суббота с 9- 00 до 13-40выходной день – воскресенье.  |

Приложение № 2

к регламенту

Блок-схема

последовательности административных процедур при предоставлении муниципальной услуги

Предоставление заявителю информации,

 содержащейся в справочно-поисковом аппарате библиотек, базах данных

Личное обращение заявителя

(30 минут)

Библиотека

Заявитель

Письменное обращение заявителя (5 дней)

Приложение № 3

к регламенту

Образец заявления

В \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (указать библиотеку)

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Ф.И.О. (наименование юридического лица)

Адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес электронной почты: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Заявление

Прошу предоставить мне информацию, содержащуюся в справочно-поисковом аппарате библиотеки, базе данных \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

 (указать, какие сведения запрашиваются)

Информацию прошу направить \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

 (лично, по почте, по электронной почте)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_ г.

 (Ф.И.О.) (подпись)

Приложение № 4

к регламенту

БЛАНК

регистрационной карточки

|  |
| --- |
| Библиотека \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТОЧКА |
| Фамилия |
| Имя, Отчество |
| Год рождения |
| Где учится (школа, колледж, институт) |
| Специальность |
| Место работы, телефон |
| Домашний адрес, телефон, адрес электронной почты |
| Паспорт серии \_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Подпись |
| «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_ г. |
|  |