

**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ПЕЧЕНГСКИЙ РАЙОН МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**от 02.09.2019 № 765**

**п.г.т. Никель**

**Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Осуществление библиотечно-библиографического и информационного обслуживания**

**населения Печенгского района»**

Руководствуясь Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации Печенгского района от 01.10.2018 № 969 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных (государственных) услуг»,

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Осуществление библиотечно-библиографического и информационного обслуживания населения Печенгского района» согласно приложению.

2. Признать утратившими силу следующие постановления администрации Печенгского района:

- от 27.02.2012 № 47 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Осуществление библиотечно-библиографического и информационного обслуживания населения Печенгского района Мурманской области»;

- от 07.08.2013 № 1090 «О внесении изменений в приложение к постановлению администрации муниципального образования Печенгский район от 27.01.2012 № 47 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Осуществление библиотечно-библиографического и информационного обслуживания населения Печенгского района Мурманской области»;

- от 24.06.2016 № 676 «О внесении изменений в приложение к постановлению администрации муниципального образования Печенгский район от 27.01.2012 № 47 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Осуществление библиотечно-библиографического и информационного обслуживания населения Печенгского района Мурманской области».

3. Настоящее постановление вступает в силу после его опубликования в районной газете «Печенга» и подлежит размещению на сайте муниципального образования Печенгский район в сети Интернет.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы администрации Печенгского района.

Глава администрации Печенгского района Э.В. Затона

Приложение

к постановлению администрации

Печенгского района

от 02.09.2019 № 765

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

предоставления муниципальной услуги «Осуществление библиотечно-библиографического и информационного обслуживания населения Печенгского района»

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1.1. Предмет регулирования административного регламента**

1.1.1. Предметом регулирования настоящего административного регламента (далее - регламент) является порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги «Осуществление библиотечно-библиографического и информационного обслуживания населения Печенгского района» (далее - муниципальная услуга).

1.1.2. Регламент разработан в целях повышения качества обеспечения юридических и физических лиц информацией о предоставлении и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, содержит требования к порядку предоставления муниципальной услуги и определяет последовательность и сроки совершения административных процедур по предоставлению муниципальной услуги, порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения настоящего регламента.

**1.2. Описание заявителей**

Заявителями муниципальной услуги являются юридические и физические лица (далее - заявители), имеющие намерение получить муниципальную услугу и обратившиеся в муниципальное бюджетное культурно-просветительное учреждение «Печенгское межпоселенческое библиотечное объединение» (далее – МБКПУ «Печенгское МБО»).

**1.3.** **Порядок информирования о порядке предоставления**

**муниципальной услуги**

1.3.1. Сведения о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах и адресах официальных сайтов, а также электронной почты и (или) формы обратной связи в сети Интернет муниципального образования Печенгский район, предоставляющего муниципальную услугу, его структурных подразделений размещаются:

- на официальном сайте муниципального образования Печенгский район в сети Интернет http://pechengamr.ru/;

- на официальном сайте МБКПУ «Печенгское МБО» cbspechenga.ru;

- в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – федеральный реестр);

- на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (далее - Единый портал): <http://www.gosuslugi.ru>;

- на информационных стендах, расположенных в местах предоставления муниципальной услуги.

1.3.2. На Едином портале размещается следующая информация:

1) способы предоставления муниципальной услуги;

2) перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление муниципальной услуги;

3) исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе;

4) категория заявителей, которым предоставляется муниципальная услуга;

5) срок предоставления муниципальной услуги;

6) описание результата предоставления муниципальной услуги;

7) сведения о возмездности (безвозмездности) предоставления муниципальной услуги;

8) исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме заявления и документов, для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги;

9) о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги;

10) формы заявлений (уведомлений, сообщений), используемые при предоставлении муниципальной услуги.

1.3.3. Информация о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги на основании сведений, содержащихся в федеральном реестре, предоставляется заявителю бесплатно.

1.3.4. Доступ к информации о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.

**2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

**2.1. Наименование муниципальной услуги**

Наименование муниципальной услуги: «Осуществление библиотечно-библиографического и информационного обслуживания населения Печенгского района»

**2.2. Наименование исполнительного органа, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу**

Предоставление муниципальной услуги осуществляет муниципальное бюджетное культурно-просветительное учреждение «Печенгское МБО» (приложение 1).

**2.3. Результат предоставления муниципальной услуги**

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- информирование получателя специалистом МБКПУ «Печенгское МБО» о предоставлении муниципальной услуги лично, по телефону или через Интернет, если указан электронный адрес получателя, по его запросу;

- информирование получателя специалистом МБКПУ «Печенгское МБО» об отказе в предоставлении муниципальной услуги лично, по телефону или через Интернет, если указан электронный адрес заявителя.

**2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги**

2.4.1. Услуга предоставляется в течение всего календарного года с момента записи получателя в библиотеку.

2.4.2. Общий срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 60 минут с момента получения специалистом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, соответствующего обращения от заявителя.

2.4.3. Выполнение наиболее сложных библиографических запросов пользователей не должно превышать трех дней.

2.4.4. Выдача изданий из фонда абонемента – до 30 дней.

2.4.5. Выдача документов повышенного спроса – до 15 дней.

2.4.6. Выдача редких, ценных книг, альбомов, единственных экземпляров справочных изданий, литературы из фондов читальных залов, центра информации, полученные по межбиблиотечному абонементу – не более 30 минут. На дом такие издания не выдаются.

2.4.7. Время ожидания в очереди при подаче документов и получении результата не должно превышать 15 минут.

2.4.8. Срок выдачи (направления) заявителю уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги составляет не более трех рабочих дней со дня его подписания.

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

**муниципальной услуги**

2.5.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации[[1]](#footnote-1);

- Федеральным законом от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»[[2]](#footnote-2);

- Федеральным законом от 29.12.1994 №78-ФЗ «О библиотечном деле»[[3]](#footnote-3);

- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»[[4]](#footnote-4);

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»[[5]](#footnote-5);

- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»[[6]](#footnote-6);

- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»[[7]](#footnote-7);

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ)[[8]](#footnote-8);

- Законом Мурманской области от 21.11.1997 № 83-01-ЗМО «О библиотечном деле в Мурманской области» [[9]](#footnote-9);

- Законом Мурманской области от 17.03.2000 № 184-01-ЗМО «Об обязательном экземпляре документов в Мурманской области»[[10]](#footnote-10);

- [Уставом](consultantplus://offline/ref=1F93B54D63E1EB97BAF183BFE97AABD88107EA68F535B882B54DAB8F3BEE83B2VDp4O) муниципального образования Печенгский район[[11]](#footnote-11);

- Уставом МБКПУ «Печенгское межпоселенческое библиотечное объединение», утверждённым постановлением администрации Печенгского района от 29.11.2011 № 1086[[12]](#footnote-12);

- настоящим регламентом.

2.5.2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), указанный в пункте 2.5.1 настоящего регламента, размещается на официальном сайте муниципального образования Печенгский район в сети Интернет, в федеральном реестре и на Едином портале.

**2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной   
услуги**

2.6.1. Для предоставления муниципальной услуги в МБКПУ «Печенгское МБО» предоставляются:

а) при личном обращении:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт гражданина Российской Федерации или документ его заменяющий). Дети до 14 лет предоставляют поручительства от родителей (приложение 2 к настоящему регламенту);

б) при обращении через сеть Интернет; по электронной почте; по письменным заявлениям (обращениям):

- обращение (запрос) получателя муниципальной услуги, оформленное по предусмотренной регламентом форме (приложение 3 к настоящему регламенту).

2.6.2. Обязанность по предоставлению документов, указанных в пункте 2.6.1 настоящего регламента возложена на заявителя.

2.6.3. Лица, представляющие интересы заявителей по доверенности, дополнительно предоставляют копию доверенности.

2.6.4. Запрещается 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 Мурманской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении исполнительных органов, предоставляющей 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;

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

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

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

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

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, государственного или муниципального служащего, работника многофункционального центра, работника организации, предусмотренной [частью 1.1 статьи 16](http://base.garant.ru/12177515/7a58987b486424ad79b62aa427dab1df/#block_16011) Федерального закона, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо руководителя организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

**2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги**

2.7.1. Основанием для отказа в приеме документов является непредоставление документов определенных подразделом 2.6 настоящего регламента, обязанность предоставления которых возложена на заявителя.

2.7.2. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- несоответствие заявки деятельности МБКПУ «Печенгское МБО»;

- отсутствие запрашиваемых документов МБКПУ «Печенгское МБО»;

- устные или электронные обращения без указания сведений, необходимых для исполнения;

- письменный текст или текст электронного обращения не поддаётся прочтению;

- обращение содержит нецензурные и оскорбительные выражения;

- нарушение получателем услуги правил пользования библиотеками МБКПУ «Печенгское МБО»;

- в случае обращения в дни и часы, когда учреждение закрыто для посещения.

2.7.3. Оснований для приостановления муниципальной услуги нет.

**2.8. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

**2.9. Требования к местам предоставления муниципальной услуги**

2.9.1. Проектирование и строительство или выбор здания (строения), в котором планируется расположение библиотек МБКПУ «Печенгское МБО», должно осуществляться с учетом пешеходной доступности для заявителей.

2.9.2. Здание, в котором расположено МБКПУ «Печенгское МБО», должно быть оборудовано отдельным входом для свободного доступа граждан. МБКПУ «Печенгское МБО» обеспечивает создание инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) условий беспрепятственного доступа к месту предоставления муниципальной услуги, оказание должностным лицом, предоставляющим муниципальную услугу, необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению муниципальной услуги.

2.9.3. Центральный вход в здание, в котором МБКПУ «Печенгское МБО», должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

- наименование;

- место нахождения;

- режим работы.

2.9.4. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

2.9.5. Присутственные места включают места для ожидания, информирования и приема заявителей.

2.9.6. Помещения должны соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормативам.

2.9.7. Присутственные места предоставления услуги должны иметь туалет со свободным доступом к нему заявителей.

2.9.8. В местах ожидания должен быть предусмотрен гардероб либо специальные напольные и (или) настенные вешалки для одежды.

2.9.9. Места для информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами или информационными терминалами;

- стульями и столами (стойками для письма) для возможности оформления документов.

2.9.10. Стенды (вывески), содержащие информацию о процедуре предоставления муниципальной услуги, размещаются в вестибюле.

2.9.11. Информационные стенды с образцами заполнения запросов и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, столы (стойки) для письма размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лицам, имеющим ограничения к передвижению, в том числе инвалидам, использующим кресла-коляски.

2.9.12. Места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям для работы должностных лиц, осуществляющих прием и консультирование граждан.

**2.10. Показатели доступности и качества предоставления муниципальных услуг**

Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги и их значения приведены в приложении 4 к настоящему регламенту.

**3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ**

**3.1. Общие положения**

Предоставление муниципальной услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур:

- приём и регистрация пользователей;

- поиск информации или документа, обслуживание пользователей.

**3.2. Прием и регистрация пользователей**

3.2.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является устное обращение заявителя, в том числе по номерам телефонов (приложение 1 к настоящему регламенту), письменное или в электронной форме (приложение 3 к настоящему регламенту) за предоставлением муниципальной услуги в МБКПУ «Печенгское МБО».

3.2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на основании документа, удостоверяющего личность (паспорт или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации). Дети до 14 лет записываются в библиотеку на основании поручительства законных представителей (приложение 2 к настоящему регламенту).

3.2.3. Ознакомление получателя муниципальной услуги с правилами пользования библиотеками МБКПУ «Печенгское МБО» производится под роспись.

3.2.4. Сотрудник библиотеки производит запись заявителя в библиотеку, оформляет читательский формуляр пользователя в соответствии с представленными документами, присваивает регистрационный номер, который сохраняется до конца года. Вся информация удостоверяется личной подписью получателя.

3.2.5. Читательский формуляр на руки не выдается. Если заявитель услуги прекратил посещать библиотеку по каким-либо причинам, то его формуляр хранится три года.

Окончанием процедуры является прием и регистрация заявителя. Срок процедуры 15 минут.

**3.3. Поиск информации или документа, обслуживание пользователей**

3.3.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является обращение заявителя в устной или письменной форме на поиск информации или выдачу требуемого документа.

3.3.2. Библиотекарь выполняет запрос пользователя. Поиск необходимой информации или документа осуществляется в информационно-поисковой системе библиотеки, которая включает библиотечные каталоги (алфавитный, систематический, электронный) и картотеки, проводит консультации по каталогам, картотекам, новым поступлениям.

3.3.3. Библиотекарь осуществляет выдачу документа:

- в читальных залах библиотек и в отделе «Игры и игрушки» центральной детской библиотеки документы выдаются во временное пользование в течение рабочего дня. заявитель муниципальной услуги, закончивший заниматься в читальном зале, сдаёт выданные документы библиотекарю, который в его присутствии вычеркивает и ставит подпись напротив записи каждого документа. На дом документы не выдаются;

- на абонементе – заявитель муниципальной услуги самостоятельно выбирает книги или с помощью библиотекаря, он может взять на дом не более пяти печатных документов сроком на 30 дней. По истечении 30 дней заявитель муниципальной услуги должен продлить срок пользования документами или сдать их. Срок возврата и количество выданных документов регистрируется в читательском формуляре, где заявитель расписывается за каждый выдаваемый документ. При приёме документа от пользователя библиотекарь проверяет сохранность документа, сверяет с читательским формуляром, делает отметку (роспись);

- в центре информации центральной библиотеки – библиотекарь, библиограф осуществляет справочно-библиографическое и информационное обслуживание пользователей по различной тематике, в том числе связанной с информационными ресурсами органов государственной власти;

- при выездном обслуживании библиотекарь обслуживает трудовые коллективы организаций, предприятий, учреждений, население отдалённых посёлков, согласно графику с помощью библиобуса МБКПУ «Печенгское МБО»; библиотекарь обслуживает пользователей (физических лиц) на дому, не имеющих возможности удовлетворить информационные потребности в библиотеках МБКПУ «Печенгское МБО» по состоянию здоровья.

Дети дошкольного возраста, посещающие детские бюджетные образовательные учреждения (далее – ДБОУ) Печенгского района – обслуживаются непосредственно в дошкольном учреждении, согласно графику выходов библиотекаря в ДБОУ.

3.3.4. При отсутствии документа в фонде структурного подразделения МБКПУ «Печенгское МБО» запрос переадресуется в библиотеку-фондодержатель.

При отсутствии документа в едином фонде МБКПУ «Печенгское МБО» и согласии заявителя подождать, может быть сделан заказ документа по МБА (межбиблиотечный абонемент) или с помощью ЭДД (электронная доставка документа). Срок ожидания не может превышать 30 дней с момента обращения.

3.3.5. Организация общественно-значимых и культурно-просветительных мероприятий - это работа по организации и проведению праздников, фестивалей, выставок, смотров, конкурсов, конференций и иных мероприятий, которая включает в себя следующее:

- специалисты отдела обслуживания и других структурных подразделений библиотек МБКПУ «Печенгское МБО», ответственные за подготовку и проведение массовых мероприятий и книжных выставок, организуют читательские конференции, литературно-художественные вечера, клубы по интересам, конкурсы, выставки и т.д.;

- осуществляют информационное обеспечение по подготовке мероприятия (текущая связь с участниками, рассылка материалов, приглашений и пр.);

- обеспечивают проведение мероприятия (подготовка и распечатка объявления, программы мероприятия, оформление помещения и др.).

3.3.6. Предоставление доступа к муниципальной услуге при личном обращении осуществляется в часы работы муниципальных библиотек.

3.3.7. Предоставление доступа к муниципальной услуге через сеть Интернет к сайту МБКПУ «Печенгское МБО» осуществляется в круглосуточном режиме.

Окончанием процедуры является выдача информации или документа заявителю.

Срок 3 дня или 30 дней, если заказ документа осуществляется по МБА (межбиблиотечный абонемент) или с помощью ЭДД (электронная доставка документа).

**4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

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

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется руководителем МБКПУ «Печенгское МБО».

4.1.2. Контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения сотрудниками МБКПУ «Печенгское МБО» положений настоящего регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Мурманской области, устава МБКПУ «Печенгское МБО».

4.1.3. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц.

4.1.4. Контроль за предоставлением муниципальной услуги должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

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

4.2.1. Плановые проверки осуществляются отделом культуры, спорта и молодежной политики администрации Печенгского района на основании перспективных планов работы. Плановые проверки проводятся с периодичностью один раз в четыре года.

4.2.2. Внеплановые проверки проводятся по обращениям заявителей, на основании информации, полученной от органов государственной власти, органов местного самоуправления, предприятий, учреждений, организаций и содержащей жалобы о ходе исполнения или неисполнения муниципальной услуги.

4.2.3. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки).

4.2.4. Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется по поручению руководителя МБКПУ «Печенгское МБО», оформляемого приказом.

Результаты оформляются в виде справки произвольной формы, в которой отмечаются выявленные несоответствия настоящему регламенту и предложения по их устранению.

Справку подписывает и утверждает руководитель МБКПУ «Печенгское МБО».

4.2.5. По результатам проведенных проверок, оформленных документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав заявителей руководитель МБКПУ «Печенгское МБО» издает приказ о привлечении виновных лиц к дисциплинарной ответственности.

4.2.6. О мерах, принятых в отношении виновных должностных лиц, руководитель МБКПУ «Печенгское МБО» сообщает в письменной форме заявителю, права которого нарушены, в течение 10 дней со дня принятия таких мер.

**4.3. Ответственность муниципальных служащих за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги**

4.3.1. Должностные лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, в том числе за консультирование, несут персональную ответственность за предоставление муниципальной услуги.

Персональная ответственность за соблюдение должностными лицами требований административного регламента закрепляется в должностных регламентах (инструкциях), утверждаемых руководителем, исходя из прав и обязанностей органа по предоставлению муниципальной услуги.

4.3.2. Должностное лицо, ответственное за консультирование и информирование граждан, несет персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования.

Должностное лицо, ответственное за ведение общего делопроизводства, несет персональную ответственность за прием, регистрацию, передачу на исполнение и направление документов адресатам в установленные административным регламентом сроки.

Должностное лицо, ответственное за принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги, несет персональную ответственность за правильность вынесенного соответствующего решения.

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

4.4.1. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений должностными лицами, ответственными за прием и подготовку документов, осуществляет руководитель МБКПУ «Печенгское МБО».

4.4.2. Контроль за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется посредством открытости деятельности МБКПУ «Печенгское МБО» при предоставлении муниципальной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

**5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) АДМИНИСТРАЦИИ, ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ И ИХ РАБОТНИКОВ**

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

5.1.1. Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги, и муниципальных услуг и его работников при предоставлении муниципальных услуг (далее - жалоба).

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

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, 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, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставления муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;

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

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

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

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, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

5.1.3. В случаях указанных в подпунктах 2, 5, 7, 9, 10 пункта 5.1.2 настоящего административного регламента, досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

**5.2. Органы местного самоуправления, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке**

5.2.1. Прием жалоб осуществляется МБКПУ «Печенгское МБО».

5.2.2. Жалоба рассматривается МБКПУ «Печенгское МБО», предоставляющего муниципальную услугу при нарушении порядка предоставления муниципальной услуги, вследствие решений и действий (бездействия) МБКПУ «Печенгское МБО», предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица.

Жалобы на решения, принятые МБКПУ «Печенгское МБО», предоставляющего муниципальную услугу, подаются Главе администрации Печенгского района.

5.2.3. Жалоба на решения и действия (бездействие) МБКПУ «Печенгское МБО», должностных лиц может быть подана заявителем через многофункциональный центр. При поступлении такой 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 администрацией Печенгского района (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

**5.3. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)**

Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы можно получить следующими способами:

1) в сети «Интернет» на официальном сайте муниципального образования Печенгский район;

2) с использованием Единого портала (<http://www.gosuslugi.ru/>);

3) на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги;

4) посредством личного обращения (в т.ч. по телефону, по электронной почте, почтовой связью) в МБКПУ «Печенгское МБО».

**5.4. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц**

5.4.1. Правовое регулирование отношений, возникающих в связи с подачей и рассмотрением жалобы, осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

- постановлением Правительства Мурманской области от 10.12.2012 № 620-ПП «О правилах подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Мурманской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих, подведомственных этим органам учреждений и их должностных лиц, предоставляющих государственные услуги, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников»;

- муниципальным правовым актом, устанавливающим особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих.

5.4.2. Информация, указанная в данном разделе, подлежит обязательному размещению в федеральном реестре и на Едином портале.

Приложение 1

к административному регламенту,

утвержденному постановлением

администрации Печенгского района

от 02.09.2019 № 765

**СВЕДЕНИЯ**

о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок), адресах электронной почты Муниципального бюджетного культурно-просветительного учреждения «Печенгское межпоселенческое библиотечное объединение»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Название** | **Адрес** | **Телефон** | **е-mail** | **Режим работы** | |
| **зимний** | **летний** |
| Центральная библиотека | 184421,  п.г.т. Никель,  Гвардейский проспект, д. 33 | 51370 | [cbspechenga@mail.ru](mailto:cbspechenga@mail.ru) | 12:00- 19:00  Без обеда  Воскресенье  12:00-18:00  Выходной-суббота | 12:00- 19:00  Обед:14:00-15:00  Воскресенье  12:00-18:00 без обеда  Выходные-  пятница, суббота |
| Центральная детская библиотека | 184421,  п.г.т. Никель,  ул. Мира, д. 22 | 50837 |  | 11:00-18:00  Без обеда  Выходной -  суббота | 11:00-18:00  Без обеда  Выходные-  суббота-воскресенье |
| Филиал № 1 | 184430,  г. Заполярный, ул. Ленина, д. 22 | 63041 |  | 12:00- 19:00  Без обеда  Выходной -пятница | 12:00-18:00  Без обеда  Выходные-  пятница, суббота |
| Филиал № 3 | 184430,  г. Заполярный,  ул.Бабикова, д. 15а | 63385 |  | 10:00-18:00  Без обеда  Выходной-  суббота | 10:00-18:00  Обед: 13:00-14:00  Выходные-  суббота, воскресенье |
| Филиал № 4 | 184410,  н.п. Печенга,  Печенгское шоссе,  д. 3 | 76202 |  | 11:00-18:00  Обед: 14:00-15:00  Выходные - пятница, суббота | |
| Филиал № 6 | 184405,  н.п. Корзуново,  ул. Печенгская, д. 25 | - | - | Понедельник-вторник:10:00-13:00  Среда-четверг:16:00-19:00  Воскресенье 11:00-17:00 без обеда  Выходные- пятница, суббота | |
| Филиал № 7 | 184412,  п.Лиинахамари, Шабалина, д. 11 - 41 | - | - | 11:00-19:00  Обед: 14:00-15:00  Выходные- пятница, суббота | |
| Филиал № 8 | 184411,  н.п. Спутник,  ул. Новая, д. 4 | 79130 | - | 11:00-18:00  Обед: 14:00-15:00  Выходные- пятница, суббота | |
| Филиал № 9 | 184421,  п.г.т. Никель,  ул. Октябрьская, д. 1  ДК «Восход» | 50943 |  | 12:00- 19:00  Обед: 14:00-15:00  Выходной-  суббота | 12:00- 19:00  Обед: 14:00-15:00  Выходные -воскресенье,  понедельник |
| Филиал  № 10 | 184410,  н.п. Печенга,  19-й км  д. 2, кв. 46 | 76935 | - | 11:00-18:00  Обед 14:00-15:00  Выходные - пятница, суббота | |
| Филиал  № 11 | 184413  п.Луостари,  д. 8, кв. 8 | - | - | 11:00-18:00  Обед: 14:00-15:00  Воскресенье 11:00-17:00 без обеда  Выходные - пятница, суббота». | |

Приложение 2

к административному регламенту,

утвержденному постановлением

администрации Печенгского района

от 02.09.2019 № 765

**ПОРУЧИТЕЛЬСТВО - ДОГОВОР**

Я\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(Ф.И.О. поручителя, полностью)*

Прошу записать моего сына (дочь)

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

*(Ф.И.О. ребенка полностью)*

в библиотеку.

Ручаюсь за своевременное возвращение им(ею) книг в библиотеку.

В случае порчи или потери выданных книг или иных документов Я\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(Ф.И.О. поручителя, полностью)*

обязуюсь возместить их равноценными книгами или возместить рыночную стоимость выданных документов согласно «Правилам пользования библиотеками».

Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дом. адрес\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Телефон: дом.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_раб.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Место работы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Паспорт:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Выдан\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Согласен(а) на обработку указанных персональных данных (моих и моего ребенка)

Поручитель\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

п*одпись*

Представитель библиотеки\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*подпись*

Приложение 3

к административному регламенту,

утвержденному постановлением

администрации Печенгского района

от 02.09.2019 № 765

**ФОРМА**

электронного обращения в МБКПУ «Печенгское МБО»

по предоставлению муниципальной услуги

МБКПУ «ПеченскоеМБО»

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

(Ф.И.О.)

контактный телефон

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

адрес электронной почты

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

Цель запроса ( личная, учебная, профессиональная)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Суть запроса: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Приложение 4

к административному регламенту,

утвержденному постановлением администрации Печенгского района

от 02.09.2019 № 765

**ПОКАЗАТЕЛИ**

доступности и качества предоставления муниципальной услуги и их значения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Показатели доступности и качества**  **предоставления муниципальной услуги** | **Нормативное значение показателя (%)** |
| **Количественные показатели доступности предоставления муниципальной услуги** | | |
| 1. | Количество обращений пользователей в МБКПУ «Печенгское МБО» | 100 |
| 2. | График работы библиотек МБКПУ «Печенгское МБО». | 90 |
| **Качественные показатели доступности предоставления муниципальной услуги** | | |
| 3. | Правдивость (достоверность) информации о предоставляемых услугах | 100 |
| 4. | Возможность получения информации с помощью сети Интернет | 75 |
| **Количественные показатели оценки качества предоставляемой муниципальной услуги** | | |
| 5. | Количество обоснованных жалоб. | 0 |
| **Качественные показатели оценки качества предоставляемой муниципальной услуги** | | |
| 6. | Культура обслуживания  (вежливость, эстетичность) | 90 |
| 7. | Качество результатов труда сотрудников. | 100 |

1. «Российская газета», № 237от 25.12.1993 [↑](#footnote-ref-1)
2. «Российская газета», № 11-12, 17.01.1995 [↑](#footnote-ref-2)
3. «Российская газета»,№11-12,17.01.1995 [↑](#footnote-ref-3)
4. «Российская газета», № 202, 08.10.2003 [↑](#footnote-ref-4)
5. «Российская газета», № 95, 05.05.2006 [↑](#footnote-ref-5)
6. «Российская газета»,№165. 29.07.2006 [↑](#footnote-ref-6)
7. «Российская газета», № 165, 29.07.2006 [↑](#footnote-ref-7)
8. «Российская газета», № 168, 30.07.2010 [↑](#footnote-ref-8)
9. «Мурманский Вестник», № 232, 09.12.1997, [↑](#footnote-ref-9)
10. «Мурманский Вестник», № 58-59, 24.03.2000 [↑](#footnote-ref-10)
11. районная газета «Печенга», № 56, 25.05.2006 [↑](#footnote-ref-11)
12. районная газета «Печенга» № 20 от 10.06.2017, с. 12 [↑](#footnote-ref-12)