**АДМИНИСТРАЦИЯ ИПАТОВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**от 29 декабря 2018 г. № 1722**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ РАЙОННЫМ МУНИЦИПАЛЬНЫМ КАЗЕННЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ КУЛЬТУРЫ «ИПАТОВСКАЯ МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА» ИПАТОВСКОГО РАЙОНА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА К ОЦИФРОВАННЫМ ИЗДАНИЯМ, ХРАНЯЩИМСЯ В БИБЛИОТЕКАХ, В ТОМ ЧИСЛЕ К ФОНДУ РЕДКИХ КНИГ, С УЧЕТОМ СОБЛЮДЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ОБ АВТОРСКИХ И СМЕЖНЫХ ПРАВАХ»**

В соответствии с Федеральными законами от 06 октября 2003 г. № 131- ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27 июля 2010 г № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» администрация Ипатовского городского округа Ставропольского края

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления районным муниципальным казенным учреждением культуры «Ипатовская межпоселенческая центральная библиотека» Ипатовского района Ставропольского края муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах».

2. Обнародовать настоящее постановление в районном муниципальном казенном учреждении культуры «Ипатовская межпоселенческая центральная библиотека» Ипатовского района Ставропольского края.

3. Отделу автоматизации и информационных технологий администрации Ипатовского городского округа Ставропольского края настоящее постановление разместить на официальном сайте администрации Ипатовского городского округа Ставропольского края в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Ипатовского городского округа Ставропольского края А.П. Бражко.

5. Настоящее постановление вступает в силу на следующий день после дня его официального обнародования.

Глава Ипатовского

городского округа

Ставропольского края

С.Б. САВЧЕНКО

**УТВЕРЖДЕН**

**постановлением администрации**

**Ипатовского городского округа**

**Ставропольского края**

**от 29 декабря 2018 г. № 1722**

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ РАЙОННЫМ МУНИЦИПАЛЬНЫМ КАЗЕННЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ КУЛЬТУРЫ «ИПАТОВСКАЯ МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА» ИПАТОВСКОГО РАЙОНА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА К ОЦИФРОВАННЫМ ИЗДАНИЯМ, ХРАНЯЩИМСЯ В БИБЛИОТЕКАХ, В ТОМ ЧИСЛЕ К ФОНДУ РЕДКИХ КНИГ, С УЧЕТОМ СОБЛЮДЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ОБ АВТОРСКИХ И СМЕЖНЫХ ПРАВАХ».**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Предмет регулирования административного регламента.

1.1.1. Настоящий Административный регламент предоставления районным муниципальным казенным учреждением культуры «Ипатовская межпоселенческая центральная библиотека» Ипатовского района Ставропольского края муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» (далее – Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления, доступности и создания комфортных условий для получения муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» (далее – муниципальная услуга).

1.2. Круг заявителей

Заявителями муниципальной услуги являются юридические и физические лица.

От имени заявителя с запросом о предоставлении муниципальной услуги может обратиться представитель заявителя (далее также именуемый заявитель), который в случае личного обращения предъявляет документ, удостоверяющий его личность, представляет (прилагает к заявлению) документ, подтверждающий его полномочия на обращение с заявлением о предоставлении муниципальной услуги (подлинник или нотариально заверенную копию).

Используемые в административном регламенте термины и определения подлежат толкованию в соответствии с их значением, определенным действующим законодательством.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

Заявители получают информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги при непосредственном обращении в районное муниципальное казенное учреждение культуры «Ипатовская межпоселенческая центральная библиотека» Ипатовского района Ставропольского края (далее учреждение).

Муниципальную услугу предоставляет районное муниципальное казенное учреждение культуры «Ипатовская межпоселенческая центральная библиотека» Ипатовского района Ставропольского края.

1.3.1. Информация о месте нахождения и графике работы отдела или структурного подразделения администрации Ипатовского городского округа Ставропольского края (далее- администрации Ипатовского округа), организаций участвующих в предоставлении муниципальной услуги, способы получения информации о месте нахождения и графиках работы муниципальных органов и организаций, обращение в которые необходимо для получения муниципальной услуги, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Ставропольском крае.

Учреждение расположено по адресу: 356630, Ставропольский край, Ипатовский район, г. Ипатово, ул. Ленина,111.

График работы администрации Ипатовского округа:

понедельник- пятница с 8-00 часов до17-00 часов.

График работы Учреждения: вторник – пятница с 9-00 часов до 18-00 часов, перерыв с 13-00 часов до 14-00 часов, суббота – воскресенье с 9-00 до 17-00 часов, перерыв с 12 часов до 13 часов, понедельник – выходной.

1.3.2. Справочные телефоны отделов или структурных подразделений администрации Ипатовского округа, предоставляющих муниципальную услугу, организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

Справочные телефоны:

Администрация Ипатовского округа - 8(86542) 2-23-60;

Справочный телефон Учреждения - 8(86542) 2-10-41.

Детское отделение - 8(86542) 2-10-41, 8(86542) 2-23-95;

Юношеское отделение - 8(86542) 5-99-71, 8(86542) 2-23-95;

1.3.3. Адреса официальных сайтов, адреса электронной почты администрации Ипатовского округа, иных организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", содержащих информацию о предоставлении муниципальной услуги, услугах необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги.

Сайт администрации Ипатовского округа: www.ipatovo.org, адрес электронной почты: admipatovo@yandex.ru,

Сайт Учреждения www.mcb-ipatovo.stv.muzkult.ru , адрес электронной почты - svetohs11@mail.ru.

1.3.4. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, сведения о ходе их предоставления, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)». (www.gosuslugi.ru) (далее - Единый портал)

Получение информации заявителем по вопросам предоставления муниципальной услуги, а также сведений о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется:

при личном обращении – по адресу: 356630, Ставропольский край, Ипатовский район, г.Ипатово, ул. Ленина,111;

по следующим номерам телефонов: 8(86542) 2-23-95;

детское отделение - 8(86542) 2-10-41;

юношеское отделение - 8(86542) 5-99-71;

при письменном обращении заявителя: 356630, Ставропольский край, Ипатовский район, г.Ипатово, ул. Ленина,111;

при обращении с использованием электронной почты администрации округа по адресу: admipatovo@yandex.ru;

при обращении в форме электронного документа:

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

Доступ к информации о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги, размещенной на Едином портале и официальном сайте www.mcb-ipatovo.stv.muzkult.ru, 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.

1.3.5. Порядок, форма и место размещения информации, в том числе на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, а также в сети “Интернет" на официальном сайте администрации Ипатовского округа, иных организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

На информационных стендах Учреждения в доступных для ознакомления местах и на сайте администрации Ипатовского округа размещается и поддерживается в актуальном состоянии следующая информация:

о порядке предоставления муниципальной услуги в виде блок-схемы предоставления муниципальной услуги, представленной в приложении 1 к Административному регламенту;

текст административного регламента;

график работы Учреждения, почтовый адрес, номера телефонов,

адреса интернет-сайта и электронной почты, по которым заявители могут получать необходимую информацию и документы;

сведения о должностных лицах, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

На информационных стендах в здании Учреждения размещается информация:

о лицах, имеющих право на предоставление муниципальной услуги;

о сроке предоставления муниципальной услуги;

о перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

телефоны для обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

Информация о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги, основанная на сведениях об услугах, содержащихся в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», размещенная на Едином портале и официальном сайте администрации округа, представляется заявителю бесплатно.

**2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ.**

2.1. Наименование муниципальной услуги - «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах».

2.2. Наименование отдела или структурного подразделения администрации Ипатовского городского округа предоставляющего муниципальную услугу, а также наименование всех иных организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, обращение в которые необходимо для предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляет Учреждение.

Обращение в другие организации не требуется.

Запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг.

2.3. Описание результатов предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является доступ пользователей к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах либо отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в иные организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, срок приостановления предоставления муниципальной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации, нормативно-правовыми актами Ставропольского края, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги составляет один день со дня поступления заявления одному из исполнителей муниципальной услуги, если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации.

2.4.2. Заявление регистрируется в день поступления. Срок предоставления муниципальной услуги исчисляется в календарных днях со дня принятия заявления о предоставлении муниципальной услуги и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, указанных в пункте 2.6 настоящего Административного регламента.

2.4.3. Срок ожидания гражданина в очереди при подаче заявления и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.4.4. Документы, являющиеся результатом предоставления муниципальной услуги, регистрируются в день подписания и направляются заявителю в течение одного дня после подписания. Указанный срок не может превышать общий срок предоставления муниципальной услуги.

2.4.5. В случае отказа в предоставлении муниципальной услуги, мотивированный ответ предоставляется в течение 5 календарных дней со дня регистрации заявления, если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации.

2.4.6. При обращении заявителя на личном приеме или по телефону продолжительность разговора не должна превышать 15 минут.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования

2.5.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституция Российской Федерации (Российская газета от 21.01.2009г. № 7);

Гражданский кодекс Российской Федерации ("Российская газета" от 22.12.2006г. № 289);

Федеральный закон от 02.05.2006г. №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" ("Собрание законодательства Российской Федерации" от 08.05.2006г., № 19, ст. 2060);

Федеральный закон от 27.07.2010г. № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" ("Российская газета" от 30.07.2010г. № 168);

Федеральный закон от 29.12.1994г. №78-ФЗ "О библиотечном деле" ("Российская газета" от 17.01.1995г., №11-12);

Федеральный закон от 29.12.1994г. №77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов" ("Российская газета" от 17.01.1995г., № 11-12);

Федеральный закон от 27.07.2006г. №149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" ("Российская газета" от 29.07.2006г., №165);

постановление Правительства Российской Федерации от 16.05.2011г. № 373 "О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг" ("Собрание законодательства Российской Федерации" от 30.05.2011г., № 22);

постановление Правительства РФ от 16.08.2012 № 840 "О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации"(Российская газета от 22 .08. 2012г. №5865);

Закон Ставропольского края от 12.11.2008г. №80-кз "О дополнительных гарантиях прав граждан Российской Федерации на обращения в Ставропольском крае" ("Собрание законодательства Российской Федерации", от 20.12.2008г., № 36, ст. 7797);

Закон Ставропольского края от 17.05.1996г. № 7-кз "О библиотечном деле в Ставропольском крае" ("Сборник законов и других правовых актов Ставропольского края, 1996 г., № 5);

постановление Правительства Ставропольского края от 16 .08. 2012 г. № 296-п "Об утверждении Положения о министерстве культуры Ставропольского края" ("Ставропольская правда" от 22.08.2012г. № 210-211 (25728-25729));

Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации ("Российская газета" от 16.02.2008г., №34);

- а также последующими редакциями указанных нормативных правовых актов, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края и нормативными правовыми актами администрации Ипатовского округа, а также настоящим административным регламентом.

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

Для предоставления муниципальной услуги необходимо предоставить заявление, по форме, указанной в приложении 2 к Административному регламенту и паспорт или иной документ, удостоверяющий личность.

Порядок предоставления документов (бланки, формы обращений, заявления), подаваемых заявителем в связи с предоставлением муниципальной услуги приведены в Приложении 2.

Для лиц до 14 лет – паспорт их родителей или иных законных представителей.

2.6.1. В случае обращения заявителя в электронной форме, прилагаемые документы должны быть отсканированы и приложены к заявлению в электронной форме.

2.6.2. Документы (в том числе и заявление) должны быть написаны на русском языке либо иметь заверенный в порядке, установленном законом, перевод на русский язык.

2.6.3. В документах, представленных гражданином, не должно быть подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных исправлений, а также серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание, либо из его содержания невозможно установить, какая именно информация запрашивается.

2.6.4. Исполнители муниципальной услуги не вправе требовать от заявителя предоставления документов и информации, которые не содержатся в пункте 2.6. настоящего административного регламента.

2.6.5. Способ получения документов, подаваемых заявителем, в том числе в электронной форме:

Исполнители муниципальной услуги обеспечивают прием документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и регистрацию заявления без необходимости повторного представления заявителем таких документов на бумажном носителе, если иное не установлено федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними актами Правительства Российской Федерации, законами субъектов Российской Федерации и принимаемыми в соответствии с ними актами высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации.

Форму заявления заявитель может получить:

непосредственно в Учреждении по адресу: 356630, Ставропольский край, г. Ипатово, ул.Ленина,111

В информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте администрации округа Ставропольского края (www.ipatovo.org) на Едином портале и региональном портале.

Заявитель имеет право представить документы:

лично в Учреждение по адресу: 356630, Ставропольский край, г. Ипатово, ул.Ленина,111.

путем направления почтовых отправлений в Учреждение по адресу: 356630, Ставропольский край, г. Ипатово, ул.Ленина,111.

В случае направления заявления и документов посредством почтовой связи (заказным почтовым отправлением) заявление и документы должны быть заверены нотариально.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативно правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги и которые заявитель вправе предоставить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронном виде, порядок их представления.

Документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении иных организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги при предоставлении данной муниципальной услуги не предусмотрено.

В соответствии с требованиями пунктов 1 и 2 статьи 7 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» установлен запрет требовать от заявителя:

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

- представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов предоставляющих муниципальную услугу, иных организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края и муниципальными правовыми актами Ипатовского городского округа Ставропольского края, за исключением документов , указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является:

- отсутствие у заявителя документов, установленных в п.2.6. настоящего Административного регламента,

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги:

- технические проблемы с информационно-телекоммуникационной сетью Интернет;

- отсутствие в базе библиотек, данных о запрашиваемой информации.

Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является несоответствие требований заявителя требованиям, установленным в п.1.2. настоящего Административного регламента.

2.10. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) иными организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги.

При предоставлении муниципальной услуги, иных услуг необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги не требуется.

2. 11. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

В случае внесения изменений в выданный по результатам предоставления государственной или муниципальной услуги документ, направленных на исправление ошибок, допущенных по вине органа и (или) должностного лица, многофункционального центра и (или) работника многофункционального центра, плата с заявителя не взимается. (ч.4 ст.8 ФЗ-210)

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

Муниципальная услуга осуществляется без взимания платы.

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

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не более 15 минут.

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

Заявление о предоставлении муниципальной услуги регистрируется специалистами учреждения посредством внесения в журнал регистрации заявлений о поступлении запросов, в течение 15 минут.

Заявление о предоставлении муниципальной услуги, направленное в электронной форме, распечатывается на бумажный носитель должностным лицом учреждения и регистрируется в журнале регистрации заявлений в течении суток.

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

2.15.1. Помещения должны соответствовать санитарно- эпидемиологическим правилам и нормативам и быть оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, места ожидания и приема заявителей должны быть оборудованы в соответствии с требованиями, изложенными в статье 15 Федерального закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи устанавливается нормами Федерального закона от 01 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», а также принятыми в соответствии с ним иными нормативными правовыми актами.

Помещения должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03» и быть оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Помещения, в которых осуществляется прием заявителей, должны находиться для заявителей в пределах пешеходной доступности от остановок общественного транспорта.

Центральный вход в здание должен быть оборудован пандусом, удобным для въезда в здание инвалидных кресел-колясок.

Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации заявителями.

2.15.2. Помещения для приема заявителей оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

номера кабинета;

фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

режим работы.

2.15.3. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы должностных лиц Учреждения, в том числе необходимо наличие доступных мест общего пользования (туалет).

2.15.4. Места ожидания в очереди на предоставление или получение документов оборудуются стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для размещения в здании.

2.15.5. Места для заполнения заявлений для предоставления муниципальной услуги размещаются в Учреждении и оборудуются образцами заполнения документов, бланками заявлений, стульями и столами.

Визуальная, текстовая и мультимедийная информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается в Учреждении в местах для ожидания и приема заявителей (устанавливаются в удобном для заявителей месте), а также в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте администрации Ипатовского округа: wwww.ipatovo.org

Рабочие места специалистов Учреждения, предоставляющих муниципальную услугу, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющей своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги и организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

2.15.6. Инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) обеспечивается беспрепятственный доступ к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения заявлений о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (далее - объекты инфраструктуры), в том числе обеспечиваются:

доступность для инвалидов объектов инфраструктуры в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов;

возможность самостоятельного передвижения по объектам инфраструктуры, входа в них и выхода из них, в том числе с использованием кресла-коляски;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи;

размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа к объектам инфраструктуры с учетом ограничения их жизнедеятельности;

оказание должностными лицами и специалистами учреждения, ответственными за прием и предоставление муниципальной услуги, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами;

предоставление, при необходимости, муниципальной услуги по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

В Учреждении осуществляется инструктирование должностных лиц и специалистов, ответственных за прием и предоставление муниципальной услуги, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов инфраструктуры и муниципальной услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае если существующие объекты инфраструктуры невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, должностные лица и специалисты, ответственные за прием и предоставление муниципальной услуги, принимают меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления муниципальной услуги.

2.16. Показатели доступности и качества муниципальной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность, возможность получения муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

2.16.1. Основными показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

- установление режима работы учреждения с учетом потребностей;

- минимизация количества взаимодействия с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительности;

- ясность изложения информационных документов;

- уровень информирования заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги посредством размещения информации на информационных стендах учреждения;

- количество обращений граждан и организаций за оказанием муниципальной услуги;

-получение муниципальной услуги своевременно и в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги;

- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

1.16.2 Показателями оценки качества муниципальной услуги являются:

- профессиональная подготовка специалистов осуществляющих предоставление муниципальной услуги;

- строгое соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

- получение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;

- степень удовлетворенности заявителей качеством муниципальной услуги;

- соответствие требованиям комфортности предоставления муниципальной услуги;

- достоверность предоставляемой информации, полнота информирования;

- процент получателей услуги, удовлетворенных проведенными информационными мероприятиями;

- отсутствие поданных в установленном порядке обоснованных жалоб граждан на качество предоставления муниципальной услуги.

1.16.3 Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в МФЦ и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме (в данном пункте при определении особенностей предоставления муниципальной услуги в электронной форме указывается перечень классов электронной подписи, которые допускаются к использованию при обращении за получением муниципальной услуги оказываемой с применением усиленной квалифицированной электронной подписи).

Иные требования отсутствуют, так как муниципальная услуга в электронном виде и через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг не предоставляется.

# 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, А ТАКЖЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ) В МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРАХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ.

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

-информирование и консультирование заявителя по вопросу предоставления муниципальной услуги;

- прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- рассмотрение заявления, получение заявителем сведений о ходе выполнения предоставления муниципальной услуги;

- получение заявителем результата предоставления муниципальной услуги.

3.2. Описание административных процедур.

3.2.1. Информирование и консультирование заявителя по вопросу предоставления муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя за информацией лично или по телефону.

Информирование осуществляется при обращении заявителя в Учреждение.

Должностное лицо разъясняет порядок, условия и сроки предоставления муниципальной услуги, разъясняет порядок заполнения запроса, сбора документов. При обращении заявителя ответ дается должностным лицом - библиографом, ответственным за информирование заявителя.

Время ожидания при индивидуальном устном информировании не превышает 5 минут.

При письменном обращении ответ направляется получателю муниципальной услуги в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

На обращения, полученные по почте, ответ направляется на адрес обратившегося, не ранее следующего рабочего дня с момента поступления обращения и не позднее истечения 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации (размещения) информационных материалов в печатных СМИ, на сайте Учреждения должностным лицом, а также путем распространения информационных листков, оформления информационных стендов.

Результатом административной процедуры является, в зависимости от способа обращения , предоставление заявителю информации о порядке предоставления сведений о муниципальной услуге.

Способом фиксации результата выполнения муниципальной услуги, является занесение факта обращения в журнал.

3.2.2. Прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги и прием таких документов.

Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя с предъявлением специалисту документа удостоверяющего личность, обращение заявителя - читателя-ребенка или его законного представителя в библиотеку и предусматривает предъявление специалисту родителями или опекунами детей до 14 лет документов, удостоверяющих личность.

Должностное лицо - специалист, удостоверяет личность заявителя, принимает решение о записи в библиотеку, оформляет читательский формуляр или отказывает в записи в библиотеку в соответствии с п.2.6 настоящего Административного регламента.

Срок исполнения административной процедуры - не более 5 минут.

При повторном обращении за предоставлением муниципальной услуги в помещения библиотеки заявителями представляются:

- номер регистрации, значащийся на формуляре регистрации читателей.

Должностное лицо ответственное за прием и регистрацию, в течении 1 дня с момента приема обращения, поступившего почтой:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту ошибочно поступившие в учреждения письма;

вскрывает конверты, проверяет наличие обращений, прилагает к нему конверт.

Результатом административной процедуры является оформление читательского формуляра и рассмотрение заявления на получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги.

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры, является запись данных о заявителе в базе читателей Учреждения.

3.3.3. Рассмотрение заявления и получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является факт занесения обращения в журнал Учреждения.

Специалист - библиограф, ответственный за предоставление муниципальной услуги, рассматривает поступившие заявление, готовит объективный и всесторонний ответ.

Результатом административной процедуры является направление результата предоставления муниципальной услуги на регистрацию.

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является ответ заявителю в форме справки или же отказ в связи с отсутствием материала. 3.4. Получение заявителем результата предоставления муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является подготовленный ответ на заявление о предоставлении муниципальной услуги. В случае направления по почте ответ оформляется в соответствии с требованиями для направления документов. Специалист, при получении ответа на заявление заявителя на бумажном носителе – сканирует документ, приобщает распечатанный и заверенный ответ (ответ на бумажном носителе) к пакету документов заявителя. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является запись документов в читательский формуляр.

Результатом предоставлении муниципальной услуги является предоставление доступа к оцифрованным изданиям или отказ в предоставлении муниципальной услуги, в связи с отсутствием информации.

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является запись в читательском формуляре о перечне предоставленных оцифрованных изданий.

**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 принятием решений ответственными лицами.

Текущий контроль за: - полнотой, доступностью и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется руководителем учреждения, в компетенцию которого входит организация работы по принятию решения о предоставлении муниципальной услуги, либо лицом, его замещающим, путем проведения выборочных проверок соблюдения и исполнения должностными лицами положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и нормативных правовых актов Ставропольского края и муниципальных правовых актов Ипатовского городского округа Ставропольского края; - соблюдением последовательности административных действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, сроками рассмотрения документов осуществляется начальником отдела постоянно путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и нормативных правовых актов Ставропольского края. По результатам проведения проверок в случае выявления нарушений виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Ставропольского края. 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. Последующий контроль за исполнением положений административного регламента осуществляется посредством проведения проверок соблюдения административных действий, определенных административными процедурами, соблюдением сроков, проверки полноты, доступности и качества предоставления муниципальной услуги, выявления и устранения нарушений прав заявителей, рассмотрения принятия решений и подготовки ответов на их обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц учреждения. Периодичность осуществления контроля – 1раз в три года. Для проведения плановой и внеплановой проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги в администрации Ипатовского округа формируется комиссия. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Справка подписывается председателем комиссии, секретарем комиссии и всеми членами комиссии, участвующими в проверке. Плановые проверки осуществляются на основании годового плана работы комиссии. Внеплановые проверки осуществляются на основании распорядительных документов администрации Ипатовского округа. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические вопросы). Проверки также проводятся по конкретному обращению заинтересованного лица.

Внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся на основании обращения граждан.

4.3. Ответственность должностных лиц предоставляющих муниципальную услугу, многофункциональных центра предоставляющего государственные муниципальную услугу, организации, указанные в ч.1.1 ст.16 Федерального закона и их работников за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Должностные лица, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, несут персональную ответственность за полноту и качество предоставления муниципальной услуги, за действия (бездействие) и решения, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, за соблюдением и исполнение положений административного регламента и правовых актов Российской Федерации и Ставропольского края, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

Персональную ответственность должностных лиц, ответственных за исполнение административных процедур, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и законодательства Ставропольского края.

В случае выявления нарушений прав обратившихся заявителей, порядка и сроков рассмотрения запросов заявителей, утраты документов заявителей виновные лица несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе дисциплинарную ответственность в соответствии с законодательством о муниципальной службы.

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

Заявители, которым предоставляется муниципальная услуга, имеют право на любые предусмотренные законодательством Российской Федерации формы контроля за деятельностью должностных лиц учреждения при предоставлении им муниципальной услуги.

Заявители в случае выявления фактов нарушения порядка предоставления муниципальной услуги или ненадлежащего исполнения административного регламента вправе обратиться с жалобой в соответствующие органы.

Жалоба может быть предоставлена на личном приеме, направлена почтовым отправлением или в электронной форме с использованием информационных ресурсов в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» и единого портала.

**V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ, ОРГАНИЗАЦИЙ, УКАЗАННЫХ В ЧАСТИ 1.1. СТАТЬИ 16 ФЕДЕРАЛЬНОГО ЗАКОНА, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ, РАБОТНИКОВ.**

5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) отдела аппарата и структурного подразделения, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников (далее - жалоба)

Заявители имеют право подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) Администрации, Отдела, предоставляющего муниципальную услугу, а так же его должностных лиц, муниципальных служащих.

Административный регламент не предусматривает возможность подачи жалобы через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг.

5.2. Предмет жалобы.

Предметом жалобы могут являться решения, действия (бездействие) должностных лиц администрации Ипатовского округа, Отдела, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу, либо специалиста Отдела предоставляющего муниципальную услугу, либо специалиста, нарушающего права и законные интересы заявителей, некорректное поведение или нарушение служебной этики должностными лицами, муниципальными служащими, а также нарушение ими положений настоящего Административного регламента.

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

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

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 Ставропольского края, правовыми актами органов местного самоуправления Ипатовского городского округа Ставропольского края для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, правовыми актами органов местного самоуправления Ипатовского городского округа Ставропольского края для предоставления муниципальной услуги у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Ставропольского края, правовыми актами органов местного самоуправления Ипатовского городского округа Ставропольского края;

6) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, правовыми актами органов местного самоуправления Ипатовского городского округа Ставропольского края;

7) отказ Отдела, предоставляющего муниципальную услугу, и его должностного лица, муниципального служащего в исправлении допущенных ими 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 Ставропольского края, правовыми актами органов местного самоуправления Ипатовского городского округа Ставропольского края;

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. 5.3. Органы государственной власти, многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг, органы местного самоуправления, являющиеся учредителями многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, а также организации, указанные в части 1.1 статьи 16 Федерального закона и должностные лица, которым может быть направлена жалоба

Административный регламент не предусматривает возможность подачи жалобы через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг.

Жалоба может быть подана заявителем или его уполномоченным представителем:

1) на имя главы Ипатовского городского округа Ставропольского края, в случае если обжалуются решения руководителя Отдела, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц, муниципальных служащих;

2) в Отдел, предоставляющий муниципальную услугу, в случае если обжалуются решения и действия (бездействия) Отдела, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц, муниципальных служащих.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

Жалоба подается в письменной форме на русском языке на бумажном носителе почтовым отправлением либо в электронной форме, а также при личном приеме заявителя или его уполномоченного представителя в Администрацию. Жалобы на решения, принятые главой Ипатовского городского округа Ставропольского края, подаются в вышестоящий орган.

В случае подачи жалобы уполномоченным представителем заявителя представляются: документ, удостоверяющий его личность, и документ, подтверждающий его полномочия на осуществление действий от имени заявителя, оформленный в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Администрации, Федерального портала, либо Регионального портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба в электронном виде так же может быть подана заявителем посредством использования Федерального портала, обеспечивающего процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействий), совершенных при предоставлении муниципальной услуги Отделом, предоставляющим муниципальную услугу, его должностными лицами, муниципальными служащими (далее – система досудебного обжалования).

Жалоба, поступившая на имя главы Ипатовского городского округа Ставропольского края, в Отдел, предоставляющий муниципальную услугу, в письменной форме на бумажном носителе подлежит регистрации в течение одного рабочего дня со дня ее поступления. Жалобе присваивается регистрационный номер в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) Отдела, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, муниципального служащего (далее - журнал). Форма и порядок ведения журнала определяются Отделом, предоставляющим муниципальную услугу.

Жалоба в электронном виде может быть подана заявителем в Администрацию, Отдел, предоставляющий муниципальную услугу, посредством использования:

официального сайта Администрации, Отдела, предоставляющего муниципальную услугу в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

Федерального портала;

Регионального портала;

электронной почты Администрации, Отдела.

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в абзаце 3 пункта 5.4 настоящего Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом, документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

Порядок регистрации жалоб, направленных в электронном виде на адрес электронной почты Администрации, Отдела, предоставляющего муниципальную услугу и на официальный сайт Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», определяется Администрацией.

Жалоба должна содержать:

1) наименование Отдела, предоставляющего муниципальную услугу, фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) и должность должностного лица, муниципального служащего, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Отдела, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, муниципального служащего;

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

Жалоба рассматривается:

главой Ипатовского городского округа Ставропольского края или по его поручению заместителем главы администрации Ипатовского городского округа Ставропольского края, курирующего соответствующее направление деятельности;

Отделом, предоставляющим муниципальную услугу.

5.5. Сроки рассмотрения жалобы.

Жалоба, поступившая в Администрацию, Отдел, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Администрации, Отдела, предоставляющего муниципальную услугу в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае если жалоба подана заявителем или его уполномоченным представителем в Отдел, предоставляющий муниципальную услугу, в компетенцию которого не входит ее рассмотрение, в течении 3 рабочих дней со дня регистрации такой жалобы, она направляется в уполномоченные на ее рассмотрение органы.

При этом Отдел, предоставляющий муниципальную услугу, перенаправивший жалобу в письменной форме, информируют о перенаправлении жалобы заявителя.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации такой жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение Отделе, предоставляющем муниципальную услугу.

В случае если в отношении поступившей жалобы Федеральным законом установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб, заявитель уведомляется о том, что его жалоба будет рассмотрена в порядке и сроки, предусмотренные Федеральным законом.

Заявитель вправе получать устную информацию о ходе рассмотрения жалобы по телефонам Администрации, Отдела, а также письменную информацию по его письменному запросу. 5.6. Результат рассмотрения жалобы. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из решений, предусмотренных частью 7 статьи 11.2. Федерального закона.

По результатам рассмотрения жалобы заявителю направляется письменный мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы (далее - ответ о результатах рассмотрения жалобы).

При удовлетворении жалобы Отдел, предоставляющий муниципальную услугу принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, в течение 5 рабочих дней со дня принятия такого решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации и законодательством Ставропольского края.

При удовлетворении жалобы в ответе о результатах рассмотрения жалобы дается информация о действиях, осуществляемых Отделом, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения заявителю за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

В случае отказа в удовлетворении жалобы в ответе о результатах рассмотрения жалобы даются аргументированные разъяснения о причинах принятия соответствующего решения

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указывается:

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

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

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

основания для принятия решения по жалобе;

принятое решение по жалобе;

сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги, в случае признания жалобы обоснованной;

сведения о сроке и порядке обжалования принятого решения по жалобе.

Ответ о результатах рассмотрения жалобы подписывается:

Главой Ипатовского городского округа Ставропольского края, первым заместителем главы администрации Ипатовского городского округа Ставропольского края или заместителями главы администрации Ипатовского городского округа Ставропольского края;

должностным лицом Отдела, предоставляющего муниципальную услугу.

Ответ о результатах рассмотрения жалобы в электронном виде подписывается электронной подписью должностного лица, уполномоченного на рассмотрение жалобы, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

В удовлетворении жалобы отказывается в случае, если жалоба признана необоснованной.

В случае если в жалобе не указаны фамилия заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ о результатах рассмотрения жалобы, ответ о результатах рассмотрения жалобы не дается.

При получении жалобы, в которой содержатся нецензурное либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, муниципального служащего, а так же членов семьи, на жалобу не дается ответ о результатах рассмотрения жалобы по существу поставленных в ней вопросов и в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю по адресу электронной почты (при наличии) и почтовому адресу, указанным в жалобе, о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

В случае если текст жалобы не поддается прочтению, ответ о результатах рассмотрения жалобы не дается и она не подлежит направлению на рассмотрение в Отдел, предоставляющий муниципальную услугу, его должностному лицу, муниципальному служащему, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, если фамилия или почтовый адрес поддаются прочтению.

5.7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

Не позднее дня, следующего за днем принятия соответствующего решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется по адресу (адресам) электронной почты (при наличии) и почтовому адресу, указанным в жалобе, не позднее рабочего дня, следующего за днем окончания рассмотрения жалобы.

В случае если жалоба была подана способом, предусмотренным пунктом 5.4. настоящего Административного регламента, ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется посредством использования системы досудебного обжалования.

5.8. Порядок обжалования решения по жалобе.

Заявитель вправе обжаловать решения по жалобе в соответствии с нормами действующего законодательства.

5.9. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

В случае если для подачи жалобы требуется получение информации и документов, необходимых для обоснования рассмотрения жалобы, такие информация и документы предоставляются по письменному обращению лица, намеревающегося подать жалобу.

При желании заявителя обжаловать действия (бездействие) должностного лица Администрации, Отдела, предоставляющего муниципальную услугу, данное лицо обязано сообщить заявителю свою фамилию, имя, отчество и должность, а также фамилию, имя, отчество и должность лица, которому могут быть обжалованы действия.

5.10. Способы информирования заявителя о порядке подачи и рассмотрения жалобы.

Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на официальном сайте Администрации, в средствах массовой информации, на информационном стенде, а также на Федеральном портале или на Региональном портале.

**5. БЛОК – СХЕМА МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 1**

**к административному регламенту**

**предоставления услуги «Предоставления**

**доступа к оцифрованным изданиям,**

**хранящимся в библиотеках, в том**

**числе к фонду редких**

**книг, с учетом соблюдения**

**требований законодательства Российской**

**Федерации об авторских и**

**смежных правах».**

|  |
| --- |
| Информирование и консультирование заявителя по вопросу предоставления муниципальной услуги |

|  |
| --- |
| прием и регистрация заявления и документов |

|  |
| --- |
| рассмотрение заявления, получение заявителем сведений о ходе выполнения муниципальной услуги |

|  |
| --- |
| рассмотрение заявления, получение заявителем сведений о ходе выполнения муниципальной услуги |

|  |
| --- |
| прием и регистрация заявления и документов  получение заявителем результата предоставления муниципальной услуги |

**ПРИЛОЖЕНИЕ 2**

**к административному регламенту**

**предоставления услуги «Предоставление**

**доступа к оцифрованным изданиям,**

**хранящимся в библиотеках, в том**

**числе к фонду редких книг,**

**с учетом соблюдения требований**

**законодательства Российской**

**Федерации об авторских и**

**смежных правах»**

В РМКУК «Ипатовская

межпоселенческая центральная библиотека»

Ипатовского района Ставропольского края

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

(фамилия, имя, отчество физического лица)

проживающего по адресу:

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

(точный почтовый адрес заявителя)

тел. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу предоставить информацию о наличии доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

…. муниципальных библиотек РМКУК Ипатовская МЦБ,

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

(указать точное название )

Информацию прошу отправить следующим способом (нужное подчеркнуть):

- выслать по указанному в заявлении адресу,

- выслать по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указать индекс, точный почтовый адрес получателя)

- передать электронной почтой e-mail: \_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_@ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- получу лично в руки.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

**ПРИЛОЖЕНИЕ 3**

**к административному регламенту**

**предоставления услуги «Предоставление**

**доступа к оцифрованным изданиям,**

**хранящимся в библиотеках, в том**

**числе к фонду редких книг,**

**с учетом соблюдения требований**

**законодательства Российской**

**Федерации об авторских и**

**смежных правах».**

Уведомление заявителю об отказе в предоставлении услуги

Уважаемая (ый)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. заявителя)

Уведомляем Вас о том, что\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(название отдела/учреждения)

не может предоставить Вам услугу в связи с\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

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

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

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

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

(указать причину отказа)

в соответствии с Вашим заявлением от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата подачи заявления)

Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

(должность специалиста) (подпись специалиста) (расшифровка подписи)

**ПРИЛОЖЕНИЕ 4**

**к административному регламенту**

**предоставления услуги «Предоставление**

**доступа к оцифрованным изданиям,**

**хранящимся в библиотеках, в**

**том числе к фонду редких книг,**

**с учетом соблюдения требований**

**законодательства Российской**

**Федерации об авторских и**

**смежных правах»**

«Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах».

Сведения о местонахождении, контактных телефонах руководителей учреждения, предоставляющего услугу

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование | Юридический адрес,  контактные телефоны | Режим работы |
| Отдел культуры и молодежной политики администрации Ипатовского городского округа Ставропольского края | 356630, Ставропольский край Ипатовский район,  г. Ипатово, ул. Ленина, 116.  тел. 8 (86542)2-14-60 | Понедельник –пятница:  8-00 – 17-00  Суббота, воскресенье: выходной |
| РМКУК «Ипатовская межпоселенческая центральная библиотека» Ипатовского района Ставропольского края | 356630, Ставропольский край Ипатовский район,  г. Ипатово , ул Ленина, 111  тел/факс: 8 (86542)2-23-95 | Понедельник –пятница:  8-00 – 17-00  Суббота, воскресенье: выходной |