

 **ГЛАВА
 ГОРОДСКОГО ОКРУГА КОТЕЛЬНИКИ
 МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

 **ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

 19.10.2022 № 1095 -ПГ

 г. Котельники

Об утверждении в новой редакции административного регламента

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек,

базам данных»

 В соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от  27.07.2010  № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства РФ о культуре», Федеральным законом от 28.07.2012 № 133-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях устранения ограничений для предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», Закон Московской области от 20.06.2006 № 90/2006-ОЗ «О библиотечном обслуживании населения Московской области общедоступными библиотеками», постановлением главы городского округа Котельники Московской области от 08.10.2020 № 769-ПГ «О  реорганизации муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» городского округа Котельники Московской области путем присоединения к муниципальному автономному учреждению культуры городского округа Котельники Московской области «Культурный комплекс «Котельники»», Уставом городского округа Котельники Московской области, Уставом муниципального автономного учреждения культуры городского округа Котельники Московской области «Культурный комплекс «Котельники», постановляю:

1. Утвердить в новой редакции административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (приложение).

2. Признать утратившим силу постановление администрации городского округа Котельники Московской области от 25.08.2022 № 844-ПГ «Об утверждении в новой редакции административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».

 3. Ответственным за исполнение настоящего постановления назначить начальника отдела культуры и туризма управления развития отраслей социальной сферы администрации городского округа Котельники Московской области Литвинову Е.В.

 4. Отделу информационного обеспечения управления внутренней политики обеспечить официальное опубликование настоящего постановления в  газете «Котельники Сегодня» и размещение на Интернет-портале администрации городского округа Котельники Московской области в сети интернет

 5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить
на заместителя главы администрации городского округа Котельники Московской области Кузьмину И.М.

Глава городского округа

Котельники Московской области                                   С.А. Жигалкин

Приложение

к постановлению главы

городского округа Котельники

Московской области

от « 19» октября 2022 № 1095- ПГ

**Административный регламент**

**предоставление муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»**

1. Общие положения

**Предмет регулирования административного регламента предоставления муниципальной услуги**

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества работы с пользователями муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при исполнении запросов по использованию справочно-поискового аппарата, баз данных библиотек городского округа Котельники Московской области.

**Круг заявителей**

2. Заявителями на предоставление муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее – муниципальная услуга), являются физические и юридические лица без ограничений (далее Заявители).

Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

3. Муниципальная услуга, предусмотренная, настоящим административным регламентом предоставляется, Муниципальным автономным учреждением культуры городского округа Котельники Московской области «Культурный комплекс «Котельники» (далее - МАУК «Культурный комплекс «Котельники»).

4. МАУК «Культурный комплекс «Котельники» располагается по адресу: 140055, Московская область, 140054, Московская область, г. Котельники, микрорайон Ковровый, д. 12 тел:8 (498) 642-06-36

Официальный сайт: [http://www.[maukkkotelniki.ru](https://maukkkotelniki.ru/)](http://www.librarykotel.ru)

Адрес электронной почты (e-mail): maukkk1232@Mail.ru

График работы: вторник – суббота с 10:00 до 21:00; перерыв на обед: с 13:00 до 14:00.Последний четверг месяца – методический день. Посдений день месяца - санитарный день.

**Порядок информирования об услуге**

5. Информирование о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется в виде индивидуального и публичного информирования.

6. Публичное информирование включает в себя: размещение информации о правилах предоставления муниципальной услуги на информационных стендах в помещениях МАУК «Культурный комплекс «Котельники», на официальном сайте администрации городского округа Котельники Московской области в сети Интернет ([www.kotelniki.ru](http://www.kotelniki.ru)), МАУК «Культурный комплекс «Котельники», а так же в СМИ городского округа Котельники Московской области.

7. Индивидуальное информирование осуществляется в устной и письменной формах.

Индивидуальное информирование в устной форме осуществляется на личном приеме и по телефону.

8. Индивидуальное информирование в письменной форме осуществляется путем направления письменного ответа на запрос почтовым отправлением либо по электронной почте.

9. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

10. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

11. При информировании посредством личного обращения Заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги.

12. Информация о муниципальной услуге, информирование о мероприятиях в рамках муниципальной услуги, ответы на обращения иностранных граждан и лиц без гражданства предоставляются на русском языке.

13. Заявитель может обратиться за получением муниципальной услуги в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг при наличии соглашения о взаимодействии, заключенного между органом, представляющим муниципальную услугу, и многофункциональным центром.

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**Наименование муниципальной услуги**

14. «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».

**Наименование муниципального учреждения предоставляющего муниципальную услугу**

15. Учреждением, уполномоченным на предоставление муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Административным регламентом, является МАУК «Культурный комплекс «Котельники»

16. Предоставление муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Административным регламентом, осуществляется сотрудниками МАУК «Культурный комплекс «Котельники»

**Результат предоставления муниципальной услуги**

17. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

1. предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек,

базам данных»;

1. предоставление информации о документах соответствующих запросу

или сообщение об отсутствии запрошенных документов в фондах МАУК «Культурный комплекс «Котельники»

1. решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

**Срок предоставления муниципальной услуги**

18. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом и ответственным за размещение информации на сайте в форме письменного текста, в электронном виде в течение 15 дней после получения запроса.

19. Срок предоставления муниципальной услуги не может превышать 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

20. При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

Перечень нормативных актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги

 21.Перечень нормативных правовых актов Российской Федерации, Московской области, регулирующих предоставление услуги, информация о порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) администрации, МФЦ, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников размещены на официальном сайте администрации, а также на РПГУ.

Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

22. При личном обращении:

1) документ удостоверяющий личность (паспорт гражданина Российской Федерации или документ, его заменяющий), для лиц, не достигших 14 лет, необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт гражданина Российской Федерации или документ, его заменяющий) его родителя (опекуна или иного законного представителя) при их личном присутствии;

2) Читательский билет (формуляр), с личной подписью Заявителя, являющийся договором присоединения (если читательского билета (формуляра) у заявителя не имеется, он оформляется сотрудником МАУК «Культурный комплекс «Котельники» в установленном порядке).

23. Для получения муниципальной услуги в сети Интернет от Заявителя не требуется предоставление документов (бланков, форм обращений), заявитель заполняет соответствующие поля поискового запроса.

24. Не допускается требовать от Заявителя:

1) предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникшие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

2) представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Московской области, муниципальными правовыми актами городского округа Котельники Московской области, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», перечень документов.

Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, по собственной инициативе.

Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

25. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Административным регламентом, не имеется.

Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

26. Основанием для приостановления предоставления услуги либо отказа в предоставлении услуги является:

1) несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Административным регламентом;

2) текст письменного обращения не поддается прочтению (о чем сообщается заявителю, направившему обращение (заявление), если его фамилия (наименование юридического лица) и почтовый адрес поддаются прочтению);

3) в письменном обращении не указаны фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина (наименование юридического лица), и почтовый адрес, направившего обращение, по которому должен быть направлен ответ;

1. обращение содержит оскорбительные или нецензурные выражения;

5) текст электронного сообщения не поддается прочтению;

6) запрашиваемая информация не связанна с деятельностью МАУК «Культурный комплекс «Котельники».

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

27. Государственная пошлина или иная плата за предоставление муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Административным регламентом, с Заявителя не взимается.

Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата

28. Время ожидания в очереди при подаче заявления, получении документов заявителем, а также время ожидания личного приема не должно превышать 15 минут с момента начала предоставления муниципальной услуги.

Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

29. Запрос в МАУК «Культурный комплекс «Котельники» осуществляется следующими способами:

1) почтовым отправлением;

2) лично при посещении МАУК «Культурный комплекс «Котельники»;

3) посредством электронной почты.

30. На личном приеме на копии запроса, при ее наличии, по просьбе Заявителя ставятся регистрационный номер, дата и подпись должностного лица МАУК «Культурный комплекс «Котельники», принявшего запрос.

31. Поступившие в МАУК «Культурный комплекс «Котельники» запросы регистрируются должностными лицами в течение одного рабочего дня (дня фактического поступления обращения (запроса)).

32. Каждому запросу присваивается индивидуальный регистрационный номер. Учет запросов ведется в регистрационном журнале.

33. Регистрация запроса в МАУК «Культурный комплекс «Котельники» является основанием для начала действий по предоставлению муниципальной услуги.

Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

34. Прием граждан осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях. В помещениях для работы с гражданами установлены информационные стенды, на которых размещены основные нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги.

35. Для ожидания и приема граждан, заполнения необходимых для предоставления муниципальной услуги документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов, которые обеспечиваются писчей бумагой, ручками, бланками документов.

В этих местах обеспечивается возможность реализации прав инвалидов на предоставление по их заявлению муниципальной услуги.

36. Помещения для получения услуг в электронном виде оборудованы автоматизированными рабочими местами.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги

37. Показателями доступности и качества предоставления муниципальной услуги являются:

1) открытый доступ для заявителей и других лиц к информации о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги, порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц администрации;

2) соблюдение стандарта предоставления муниципальной услуги;

3) отсутствие жалоб заявителей на действия (бездействие) должностных лиц администрации при предоставлении муниципальной услуги;

4) оперативность вынесения решения в отношении рассматриваемого обращения;

5) полнота и актуальность информации о порядке предоставления муниципальной услуги;

6) предоставление возможности подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги и документов (содержащихся в них сведений), необходимых для предоставления муниципальной услуги, в форме электронного документа;

7) предоставление возможности получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

38. В процессе предоставления муниципальной услуги заявитель взаимодействует с должностными лицами администрации:

1) при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых к нему документов, указанных в пункте 22 Административного регламента, а также при направлении сведений через Единый портал государственных и муниципальных услуг: www.gosuslugi.ru;

2) при получении результата предоставления муниципальной услуги либо уведомления об отказе в ее предоставлении;

3) при подаче заявления о прекращении предоставлении муниципальной услуги.

39. Предоставление муниципальной услуги в многофункциональных центрах будет осуществляться в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, нормативными правовыми актами городского округа Котельники Московской области по принципу «одного окна» после заключения соглашения о взаимодействии с многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг при предоставлении муниципальной услуги.

40. Заявление и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, могут быть направлены в форме электронных документов.

41. Заявления и документы, необходимые для предоставления государственной услуги, представляемые в форме электронных документов:

1) подписываются электронной подписью в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации;

2) представляются с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, включая сеть Интернет;

3) посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, Портала государственных и муниципальных услуг Московской области;

4) иным способом, позволяющим передать в электронном виде заявление и иные документы.

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

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

1) прием и регистрация поступивших обращений (заявлений);

2) рассмотрение представленных обращений и принятие решения о предоставлении муниципальной услуги;

3) оформление обоснованного отказа в предоставлении муниципальной услуги.

43. Блок-схема прохождения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги (приложение № 1) к настоящему Административному регламенту.

44. Предоставление Заявителям муниципальной услуги при личном обращении:

1) прием и регистрация заявителей на основании документа удостоверяющего его личность, для лиц до 14 лет на основании паспорта (поручительства) их родителей (опекунов или иных законный представителей) при их личном присутствии;

2) ознакомление с правилами пользования МАУК «Культурный комплекс «Котельники» и другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность;

3) оформление читательского билета (формуляра), с личной подписью Заявителя, являющегося договором присоединения;

4) заполнение обращения (запроса) получателя муниципальной услуги (1 экз. необязательный);

5) Консультационная помощь в поиске и выборе источников информации;

6) предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных в МАУК «Культурный комплекс «Котельники» на автоматизированном рабочем месте читателя.

45. Предоставление Заявителям муниципальной услуги через сеть Интернет:

1) обращение на сайт МАУК «Культурный комплекс «Котельники»;

1. обращение на электронную почту МАУК «Культурный комплекс «Котельники».

46. Для получения муниципальной услуги посредством сайта МАУК «Культурный комплекс «Котельники» Заявитель заполняет следующие поисковые поля (или часть из них): автор, заглавие год издания.

47. Для получения муниципальной услуги посредством электронной почты МАУК «Культурный комплекс «Котельники» Заявитель заполняет все необходимые поля электронного письма и формирует обращение (запрос) в свободной форме.

48. Муниципальная услуга считается качественно предоставленной, если заявителю предоставлена запрашиваемая информация или дан обоснованный ответ о невозможности ее выполнения.

49. В случае если запрашиваемая информация отсутствует в МАУК «Культурный комплекс «Котельники» Заявителю должны быть даны рекомендации по ее поиску.

50. В процессе предоставления муниципальной услуги должностные лица обеспечивают сохранность документов, полученных и подготавливаемых в процессе предоставления муниципальной услуги, конфиденциальность содержащейся в таких документах информации.

51. Исполнение запросов производится должностными лицами МАУК «Культурный комплекс «Котельники», ответственными за выполнение данной работы согласно должностным инструкциям. Определение исполнителей осуществляется директором МАУК «Культурный комплекс «Котельники».

 52) порядок исправлений допущенных ошибок и опечаток в выданных в результате предоставления услуги документов:

 52.1) заявитель при обнаружении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах обращается  в МАУК «Культурный комплекс «Котельники», лично, по электронной почте, почтовым отправлением с заявлением о необходимости исправления ошибок и опечаток составленным в свободной форме, в котором содержится указание на их описание.

 Должностное лицо МАУК «Культурный комплекс «Котельники» ответственное за выполнение данной работы согласно должностным инструкциям, при получение указанного заявление рассматривает вопрос необходимости внесения изменений в выданные в результате предоставления услуги документов.

 Должностное лицо МАУК «Культурный комплекс «Котельники» ответственное за выполнение данной работы согласно должностным инструкциям, обеспечивает устранение допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах и созданных реестровых записях и направляет заявителю уведомление об их исправление либо результат предоставления услуги лично, по электронной почте, почтовым отправлением в срок, не пресыщающий 5 (пять) рабочих дней со дня регистрации заявления о необходимости исправления опечаток и ошибок.

 52.2) Должностное лицо МАУК «Культурный комплекс «Котельники» ответственное за выполнение данной работы согласно должностным инструкциям, при обнаружении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах и созданных реестровых записях обеспечивает их устранение в указанных документах и записях, направляет заявителю уведомление об их исправлении либо результат предоставления услуги лично, по электронной почте, почтовым отправлением в срок, не превышающий 5 (пять) рабочих дней со дня обнаружения таких опечаток в ошибок.

 52.3) Порядок выдачи дубликата документа, выданного по результатам предоставления услуги, в том числе исчерпывающий перечень оснований для отказа в выдачи такого дубликата.

 52.3.1) При необходимости получения дубликата документа, выданного по результатам предоставления услуги, заявитель обращается в МАУК «Культурный комплекс «Котельники» , лично, по электронной почте, почтовым отправлением с заявлением о выдаче дубликата документа, выданного по результатам предоставления услуги, составленным в свободной форме.

 Должностное лицо МАУК «Культурный комплекс «Котельники» ответственное за выполнение данной работы согласно должностным инструкциям, при получении указанного заявления рассматривает возможность выдачи дубликата документа, выданного по результатам предоставления услуги.

 Должностное лицо МАУК «Культурный комплекс «Котельники» ответственное за выполнение данной работы согласно должностным инструкциям, при отсутствии оснований для отказа в выдаче дубликата документа, выданного по результатам предоставления услуги, выдает такой дубликат заявителю лично, по электронной почте, почтовым отправлением в срок, в срок, не превышающий 5 (пять) рабочих дней со дня регистрации заявления о выдачи дубликата документа, выданного по результатам предоставления услуги.

 52.3.2) Исчерпывающий перечень оснований для отказа в выдаче дубликата документа, выданного по результатам предоставления услуги:

 52.3.2.1) Отсутствие в заявлении о выдаче дубликата документа, выданного по результата предоставления услуги, информации, позволяющей идентифицировать раннее выданный по результатам предоставления услуги документ.

 5.23.2.2) Предоставление заявление о выдаче дубликата документа, выданного по результатам предоставления услуги, неуполномоченным лицом

 IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

52. Основные требования к порядку и формам контроля за исполнением положений Административного регламента, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, устанавливаются и определяются в соответствии с федеральными законами, а также иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

53. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги должны отвечать требованиям непрерывности и действенности.

54. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется должностными лицами администрации, ответственными за организацию работы по предоставлению указанной муниципальной услуги.

55. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом администрации, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения ответственными должностными лицами положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

56. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается администрацией городского округа Котельники Московской области.

57. Персональная ответственность должностных лиц администрации за предоставление муниципальной услуги закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

58. Исполнитель, ответственный за осуществление соответствующих административных процедур Административного регламента, несет персональную ответственность за:

1) соответствие результатов рассмотрения документов, представленных заявителем, требованиям законодательства Российской Федерации;

2) соблюдение сроков и порядка приема документов, правильность внесения записи в журнал регистрации поступивших заявлений;

3) соблюдение порядка, в том числе сроков предоставления муниципальной услуги, уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги;

59. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на действия (бездействие) и решения должностных лиц администрации.

60. По результатам проверок, анализа должны быть осуществлены необходимые меры по устранению недостатков в предоставлении муниципальной услуги.

61. За неисполнение или ненадлежащее исполнение должностных обязанностей по проведению административных процедур при предоставлении муниципальной услуги должностные лица несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

62. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется посредством открытости деятельности администрации при предоставлении муниципальной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и возможности досудебного рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения муниципальной услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

63. 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, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

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

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

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

64. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе (приложение №  2), в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

65. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр (с момента заключения соглашения), с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

66. В случае, если федеральным законом установлен порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо муниципальных служащих, для отношений, связанных с подачей и рассмотрением указанных жалоб, нормы статей 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», не применяются.

67. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих могут быть установлены муниципальными правовыми актами.

68. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, 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) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

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

69. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, 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. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

70. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

71. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, одного из указанных выше решений, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

72. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение № 1

к административному регламенту

предоставление муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

**Блок-схема**

**Прохождения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги по «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».**

|  |
| --- |
| Заявитель |
|  |  |
| Направление письменного обращения |  | Устное обращение |  | электронный доступ |
|  |  |  |  |  |  |
| электронной почтой |  | почтой  |  | лично |  | удаленный доступ |  | работа за автоматизированным рабочим читательским местом в помещении МАУК «Культурный комплекс «Котельники» |
|  |  |  |  |  |  |
| прием и регистрация документов от заявителя |  | самостоятельная работа со справочно-поисковым аппаратом и базами данных |  | помощь специалиста МАУК «Культурный комплекс «Котельники» |  | Предоставление муниципальной услуги в электронном виде |
|  |  |  |
| рассмотрение письменного обращения заявителя |  | предоставление муниципальной услуги при личном обращении |
|  |
| письменный ответ должностного лица, содержащий информацию о предоставлении муниципальной услуги |

Приложение № 2

к административному регламенту

предоставление муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

 Директору МАУК «Культурный комплекс                                                            «Котельники» городского округа Котельники

                   Московской области

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

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

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

адрес\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

ЖАЛОБА

НА решения и действия (бездействия) ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

Прошу принять жалобу на решения и действия (бездействия) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(Ф.И.О., должность)

состоящую в следующем: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

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

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

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

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

В подтверждение вышеизложенного прилагаю следующие документы:

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

 (Ф.И.О.) (дата) (подпись)

Жалобу принял:

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

 (Ф.И.О.) (подпись) (должность)