

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

КРАСНОЯРСКИЙ КРАЙ

ТАЙМЫРСКИЙ ДОЛГАНО-НЕНЕЦКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН

**АДМИНИСТРАЦИЯ СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ХАТАНГА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

*(в редакции Постановления администрации сельского поселения Хатанга*

*от 24.01.2012 г. № 008-П от 15.06.2012 г. № 094-П, от 28.02.2014г № 033-П, от 03.04.2017г. 043-П, от*

*19.02.2019 г. № 043-П)*

|  |  |
| --- | --- |
| 18.05.2011 г. | № 069- П |

**Об утверждении административного регламента**

**предоставления муниципальной услуги «Предоставление**

**доступа к справочно – поисковому аппарату библиотек,**

**базам данных» муниципальным бюджетным учреждением**

**культуры «Хатангский культурно – досуговый комплекс»**

***(в ред. от 24.01.2012 г. № 008-П)***

В соответствии с п. 5.1. раздела Постановления администрации сельского поселения Хатанга от 23.11.2010 года № 135-П «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления сельского поселения Хатанга и подведомственными им учреждениями», на основании заключения комиссии, осуществляющей функции уполномоченного органа по экспертизе проектов административных регламентов предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления сельского поселения Хатанга от 06.05.2011 № 11/2,

**П О С Т А Н О В Л Я Ю:**

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно – поисковому аппарату библиотек, базам данных» администрацией сельского поселения Хатанга, согласно приложению № 1 к настоящему постановлению.
2. Определить органом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, Отдел культуры администрации сельского поселения Хатанга.
3. Настоящее постановление вступает в силу со дня подписания и подлежит обязательному официальному опубликованию.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возлагаю на Попову О. В., заместителя Руководителя администрации сельского поселения Хатанга.

Руководитель администрации

Сельского поселения Хатанга Н. А. Клыгина

**Приложение**

к Постановлению администрации сельского поселения Хатанга

*(в ред. от 24.01.2012 г №008-П, 28.02.2014 г. № 033-П, от 03.04.2017 г. 042 –П, от 19.02.2019 г. № 043-П)*

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

предоставления муниципальной услуги

**«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату**

**библиотек, библиотечным базам данных»**

Муниципальным бюджетным учреждением культуры

«Хатангский культурно – досуговый комплекс»

**Общие положения**

Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги по предоставлению доступа к справочно – поисковому аппарату библиотек, базам данных (далее – муниципальная услуга) и определяет сроки и последовательность действий при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги.

1.1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, библиотечным базам данных».

1.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется структурными подразделениями муниципального бюджетного учреждения культуры «Хатангский культурно – досуговый комплекс» (далее – МБУК «КДК») - Хатангской централизованной библиотечной системой.

1.3. Получателями муниципальной услуги являются любые физические и юридические лица (в лице их уполномоченных представителей), в том числе:

- российские, иностранные граждане и лица без гражданства;

- организации и общественные объединения;

- органы местного самоуправления.

Отдельные категории получателей муниципальной услуги, их возраст определены положением Хатангской централизованной библиотечной системы, приоритетов деятельности, целей и задач учреждения.

1.4. В Регламенте используются следующие термины:

справочно-поисковый аппарат (СПА)– совокупность информационных массивов, содержащих данные об адресах хранения в информационно- поисковой системе документов с определенными поисковыми образами документа (ГОСТ 7.73 – 96 «Поиск и распределение информации. Термины и определения» п. 3.1.5);

база данных – набор данных, который достаточен для установления цели и предоставлен на машинном носителе в виде, позволяющем осуществить автоматизированную переработку содержащейся в нем информации (ГОСТ 7.73 – 96 «Поиск и распределение информации. Термины и определения» п.3.3.1).

1. **Стандарт предоставления муниципальной услуги**

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

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется структурным подразделением МБУК «КДК» Хатангской централизованной библиотечной системой согласно Приложению №1 настоящего Регламента.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является свободный и равный доступ получателя муниципальной услуги к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги в помещениях муниципальных библиотек:

- при наличии очереди на доступ к базам данных (в том числе к СПА в электронном виде) в помещениях муниципальных библиотек непрерывное время пользования базами данных для получателя муниципальной услуги ограничивается до 40 минут.

- максимальное время консультирования специалистами муниципальных библиотек получателей муниципальной услуги по использованию СПА, баз данных – 6 мин.

- доступ к базам данных осуществляется в течение 10 минут с момента обращения получателя муниципальной услуги.

- регистрация запроса получателя муниципальной услуги установленным способом осуществляется сразу после поступления в течение 15 минут.

- время предоставления муниципальной услуги с момента заполнения формы запроса Заявителем в удаленном режиме через Единый портал государственных и муниципальных услуг «Государственные услуги» (www.gosuslugi.ru) или через Интернет – сайт «Государственные услуги Красноярского края» (www.gosuslugi.krskstate.ru) составляет не более 1-2 минут при условии соблюдения технических требований и параметров.

- срок предоставления услуги при самостоятельном поиске в Электронном каталоге и библиографических базах данных в помещении библиотеки на специальных автоматизированных рабочих местах при наличии свободных мест составляет не более 1 минуты с момента заполнения поисковых полей при отсутствии технических сбоев в программном обеспечении, локальной сети, сети Интернет.

Справочно-поисковый аппарат муниципальных библиотек обновляется в течение месяца со дня поступления нового издания в библиотеку. Базы данных, правообладателями которых муниципальные библиотеки не являются, обновляются по мере приобретения этих баз.

2.5. Правовые основания предоставления муниципальной услуги:

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» (текст документа опубликован в издании «Российская газета», 29.07.2006, № 165);

- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (текст документа опубликован в издании «Российская газета» от 05.05.2006 № 95);

- Основы законодательства Российской Федерации о культуре, утверждены Верховным Советом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 (текст документа опубликован в издании «Российская газета», 17.11.1992, № 248);

- Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (текст документа опубликован в издании «Российская газета», 17.01.1995, № 11-12);

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об общих принципах организации предоставления государственных и муниципальных услуг»; (*в ред. от 15.06.2012 г. № 094-П)*

- Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» (текст документа опубликован в издании «Российская газета», 17.01.1995, № 11-12);

- Закон Красноярского края от 17.05.1999 № 6-400 «О библиотечном деле в Красноярском крае» (текст документа опубликован в издании «Красноярский рабочий», 26.06.1999, № 117 – 118);

- Постановление Правительства Красноярского края от 23.11.2009 № 604-п «Об утверждении долгосрочной целевой программы «Культура Красноярья» на 2010 – 2012 годы» (текст документа опубликован в издании «Ведомости высших органов государственной власти Красноярского края», 28.12.2009, № 72 (368);

-Постановление Правительства Красноярского края от 20.01.2009 № 24-п «Об утверждении Основных направлений стратегии культурной политики Красноярского края на 2009 – 2020 годы» (текст документа опубликован в издании «Ведомости высших органов государственной власти Красноярского края», 31.01.2009, № 5 (301);

- Постановление Совета администрации Красноярского края от 30.06.2007 № 278-п «Об утверждении стандарта качества оказания государственных услуг в области культуры» (текст документа опубликован в издании «Ведомости высших органов государственной власти Красноярского края» от 30.06.2007 № 31(183);

- Положение о Хатангской Централизованной библиотечной системе, утвержденное приказом по МБУК «КДК» № 151 от 15.01.2012 г.

- Правила пользования библиотеками Хатангской централизованной библиотечной системы, утвержденное приказом по МБУК «КДК» № 151 /1от 15.01.2012 г.

2.6. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги следующий:

- при личном обращении в библиотеку – документ, удостоверяющий личность;

- при обращении по телефону, электронной почте, почтовым отправлением – отсутствует.

- для получения услуги через Единый портал государственных и муниципальных услуг «Государственные услуги» (www.gosuslugi.ru) или через Интернет – сайт «Государственные услуги Красноярского края» (www.gosuslugi.krskstate.ru) документы не требуются.

2.7. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги отсутствует.

2.8. Предоставление муниципальной услуги осуществляется без взимания платы.

Дополнительные сервисные услуги оказываются платно в соответствии с локальным нормативными правовыми актами муниципальных библиотек (положениями о платных услугах библиотек).

2.9. Требования к местам предоставления муниципальной услуги в помещениях муниципальных библиотек.

Муниципальная услуга предоставляется в помещениях муниципальных библиотек, специально оборудованных персональными компьютерами, обеспечивающими доступ к СПА и базам данных, сети Интернет, печатающим устройством.

В зданиях библиотек должен быть предусмотрен гардероб.

Места предоставления муниципальной услуги оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, обеспечивается свободный доступ лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Помещения библиотек 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».

2.10. Показатели доступности предоставления муниципальной услуги:

- соблюдение требований к информационному обеспечению получателей при обращении за ее предоставлением и в ходе ее предоставления.

- возможность предоставления услуги в электронном виде.

Показатели качества предоставления муниципальной услуги:

соблюдение требований к графику (режиму) работы библиотек;

соблюдение требований к объему предоставления муниципальной услуги;

соблюдение требований к срокам предоставления муниципальной услуги.

Показатели качества муниципальной услуги через Интернет:

- справочно – поисковый аппарат соответствует фондам муниципальных библиотек;

- справочно – поисковый аппарат обновляется не реже 1 раза в месяц.

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

3.1. Основание для начала административной процедуры предоставления доступа к СПА библиотек, базам данных является запрос получателя муниципальной услуги в любой форме.

3.2. Предоставление получателю муниципальной услуги доступа к СПА библиотек может осуществляться следующими способами:

- посредством личного обращенияв библиотеку;

- посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг «Государственные услуги» (www.gosuslugi.ru) или через Интернет – сайт «Государственные услуги Красноярского края» (www.gosuslugi.krskstate.ru).

3.2.1. Доступ к справочно – поисковому аппарату библиотек, базам данных в помещении библиотеки:

3.2.1.1.Должностное лицо, ответственное за выполнение административного действия – специалист Хатангской централизованной библиотечной системы (Приложение № 1).

3.2.1.2. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение Заявителя в библиотеку для доступа к справочно – поисковому аппарату библиотеки, базам данных.

3.2.1.3. Заявитель, предъявив читательский билет, получает в отделе учета и регистрации контрольный талон.

3.2.1.4. Заявитель предъявляет талон дежурному библиотекарю и занимает автоматизированное рабочее место в зале каталогов библиотеки.

3.2.1.5. Заявитель в разделе «Электронный каталог Хатангской ЦБС» осуществляет поиск необходимой литературы.

3.2.1.6. Запрос на поиск необходимой литературы должен включать хотя бы один из следующих параметров – автор, заглавие, предмет, тема, ключевые слова, инвентарный номер.

3.2.1.7. На запрос Заявителя программа ИРБИС – каталогизатор выдает следующие результаты:

- при положительном решении появляются результаты поиска в виде нумерованного списка литературы со ссылкой «Местонахождение», где указаны место хранения и инвентарный номер запрашиваемой книги;

- при отрицательном решении уведомляет об отсутствии изданий записью «По данному вопросу ничего не найдено».

3.2.2. Доступ к справочно – поисковому аппарату библиотек, базам данных через Портал государственных и муниципальных услуг.

3.2.2.1. Основанием для начала административной процедуры является авторизация Заявителя в Личном кабинете Портала государственных и муниципальных услуг.

3.2.2.2. Заявитель через поисковую систему Портала государственных и муниципальных услуг находит услугу и заполняет форму поиска запроса.

3.2.2.3. Запрос на поиск необходимой литературы должен содержат хотя бы один из следующих параметров – автор, заглавие, предмет, тема, ключевые слова, инвентарный номер.

3.2.2.4. На запрос Заявителя программа ИРБИС – каталогизатор выдает следующие результаты:

- при положительном решении появляются результаты поиска в виде нумерованного списка литературы со ссылкой «Местонахождение», где указаны место хранения и инвентарный номер запрашиваемой книги;

- при отрицательном решении уведомляет об отсутствии изданий записью «По данному вопросу ничего не найдено».

3.3. Порядок получения информации получателями муниципальной услуги по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе ее предоставления, заявитель может получить путем личного обращения в библиотеки на личном приеме, электронной почтой, по справочным телефонам (Приложение № 1), соответственно в устной, письменной (в том числе электронной) форме, на информационных стендах в помещениях библиотек, а также посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг «Государственные услуги» (www.gosuslugi.ru)или через интернет – сайт «Государственные услуги Красноярского края (www.gosuslugi.krskstate.ru).

При информировании по письменным запросам ответ направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного запроса. Ответ на письменное обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Информация об оказываемой муниципальной услуге также может доводиться до получателей муниципальной услуги посредством телефонной связи, средств массовой информации, с помощью информационных материалов (плакаты, буклеты, листовки, памятки), размещаемых в помещениях библиотек.

Информирование о процедуре предоставления муниципальной услуги по телефону осуществляется в рабочие дни в соответствии с графиком работы библиотек согласно приложению № 1 настоящего регламента. Разговор не должен продолжаться более 3-х минут. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителей специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по вопросам предоставления муниципальной услуги. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании библиотеки, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Предоставление муниципальной услуги получателям осуществляется непосредственно в помещениях библиотек.

3.4. Перечень информационных материалов о справочно – поисковом аппарате библиотек, базам данных и условия доступа к ним получателей муниципальной услуги размещаются на информационных стендах в помещениях библиотек, указанных в Приложении № 1 настоящего регламента.

На информационных стендах, размещаемых в помещениях библиотек, содержится следующая информация: местонахождение библиотеки, фамилия, имя, отчество руководителя библиотеки, график (режим) работы библиотеки, номера справочных телефонов, факсов, адрес электронной почты, извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по предоставлению муниципальной услуги, устав библиотеки, правила пользования библиотекой, административный регламент по предоставлению муниципальной услуги, основания отказа в предоставлении муниципальной услуги, порядок обжалования действий (бездействия), решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Официальные сайты в сети Интернет:

- Единый портал государственных и муниципальных услуг «Государственные услуги» (www.gosuslugi.ru)

- Интернет – сайт «Государственные услуги Красноярского края (www.gosuslugi.krskstate.ru).

- официальный сайт Администрации сельского поселения Хатанга (www.hatanga24.ru).

На официальных сайтах в сети Интернет размещается следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

- текст настоящего Административного регламента;

- режим работы Хатангской централизованной библиотечной системы;

- номера телефонов, факсов, адреса электронной почты учреждения, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.

3.5. Особенности предоставления Муниципальной услуги в МФЦ:

Предоставление муниципальной услуги посредством МФЦ осуществляется в территориально обособленном структурном подразделении Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в с. Хатанга (далее – МФЦ) при наличии вступившего в силу соглашения о взаимодействии между Краевым государственным бюджетным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» г. Красноярска (далее – КГБУ «МФЦ») и администрацией сельского поселения Хатанга (далее – Администрация). Предоставление муниципальной услуги в иных МФЦ осуществляется при наличии вступившего в силу соглашения о взаимодействии между КГБУ «МФЦ» и иным МФЦ.

3.5.1. МФЦ осуществляет:

- взаимодействие с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами исполнительной власти Красноярского края, органами местного самоуправления сельского поселения Хатанга и организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг в рамках заключенных соглашений о взаимодействии;

- информирование граждан и организаций по вопросам предоставления муниципальных услуг;

- прием и выдачу документов, необходимых для предоставления муниципальных услуг либо являющихся результатом предоставления муниципальных услуг;

- обработку персональных данных, связанных с предоставлением муниципальных услуг.

3.5.2. В случае подачи документов в структурные подразделения МБУК «КДК» - Хатангской централизованной библиотечной системы посредством МФЦ специалист МФЦ, осуществляющий прием документов, представленных для получения муниципальной услуги, выполняет следующие действия:

а) определяет предмет обращения;

б) проводит проверку полномочий лица, подающего документы;

в) проводит проверку правильности заполнения запроса;

г) осуществляет сканирование представленных документов, формирует электронное дело, все документы которого связываются единым уникальным идентификационным кодом, позволяющим установить принадлежность документов конкретному заявителю и виду обращения за муниципальной услугой;

д) заверяет электронное дело своей электронной подписью (далее — ЭП);

е) направляет копии документов и реестр документов в Администрацию:

- в электронном виде (в составе пакетов электронных дел) в течение 1 рабочего дня со дня обращения заявителя в МФЦ;

- на бумажных носителях (в случае необходимости обязательного предоставления оригиналов документов) — в течение 3 рабочих дней со дня обращения заявителя в МФЦ посредством курьерской связи, с составлением описи передаваемых документов, с указанием даты, количества листов, фамилии, должности и подписанные уполномоченным специалистом МФЦ.

По окончании приема документов специалист МФЦ выдает заявителю расписку в приеме документов.

3.5.3. При указании заявителем места получения ответа (результата предоставления муниципальной услуги) посредством МФЦ должностное лицо структурного подразделения МБУК «КДК» Хатангской централизованной библиотечной системы, ответственное за выполнение административной процедуры, направляет необходимые документы (справки, письма, решения и другие документы) в МФЦ для их последующей передачи заявителю:

- в электронном виде в течение 1 рабочего (рабочих) дня (дней) со дня принятия решения о предоставлении (отказе в предоставлении) заявителю услуги;

- на бумажном носителе — в срок не более 3 дней со дня принятия решения о предоставлении (отказе в предоставлении) заявителю услуги.

Указанные в настоящем пункте документы направляются в МФЦ не позднее двух рабочих дней до окончания срока предоставления муниципальной услуги.

Специалист МФЦ, ответственный за выдачу документов, полученных от структурного подразделения МБУК «КДК» Хатангской централизованной библиотечной системы по результатам рассмотрения представленных заявителем документов, в день их получения сообщает заявителю о принятом решении по телефону (с записью даты и времени телефонного звонка), а также о возможности получения документов в МФЦ.

**4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги.**

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется заведующим Хатангской централизованной библиотечной системы.

4.2. Общий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляет специалист аппарата управления МБУК «КДК» в соответствии с должностным регламентом.

Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется заведующим Хатангской централизованной библиотечной системы путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги.

Плановые проверки соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, положений Административного регламента, а также полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании полугодовых или годовых планов работы.

Периодичность осуществления текущего контроля – 1 раз в год.

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

Внеплановая проверка проводится по обращению к директору МБУК «КДК» заинтересованного лица, содержащему информацию о нарушении его прав при предоставлении муниципальной услуги.

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 решения, действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании индивидуальных правовых актов (приказов) МБУК «КДК».

Для проведения проверки полноты и качества совершаемых действий и принимаемых решений в ходе предоставления муниципальной услуги на основании приказа может быть образована комиссия.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Справка подписывается председателем и членами комиссии.

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

4.4. Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, предоставляет муниципальную услугу в соответствии с Регламентом, должностными обязанностями и распоряжениями заведующего Хатангской централизованной библиотечной системы.

4.5. Контроль за исполнением административных процедур по предоставлению муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется с использованием соответствующей информации о порядке предоставления муниципальной услуги, размещенной в библиотеках.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа , предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра , работника многофункционального центра, а также организации, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг , или их работников. *(в ред. от 15.06.2012 г. № 094-П)***

5.1. Заявитель вправе обжаловать действия или бездействие должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, при предоставлении ими муниципальной услуги по предоставлению доступа к справочно – поисковому аппарату библиотек, базам данных

в досудебном и судебном порядке и 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. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра, если на многофункциональный центр возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края, 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 Красноярского края, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра, если на многофункциональный центр возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг

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

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра, если на многофункциональный центр возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг

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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра, если на многофункциональный центр возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг

10) требование у заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 19.07.2018 N 204-ФЗ. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 19.07.2018 N 204-ФЗ";

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы

1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Учреждение, либо в многофункциональный центр, либо в Отдел культуры, молодежной политики и спорта администрации сельского поселения Хатанга, являющейся учредителем многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействия) директора Учреждения, подаются Учредителю Учреждения. Жалобы на решения и действия (бездействия) работника многофункционального центра подаются руководителю многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействия) многофункционального центра подаются Учредителю многофункционального центра .

2. Жалоба на решения и действия (бездействия) должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, либо Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, 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. Жалоба на решения и действия (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта многофункционального центра, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

3. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействия ) многофункционального центра, работников многофункционального центра устанавливаются муниципальными правовыми актами.

4. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо 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, многофункционального центра, работника многофункционального центра ;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу; многофункционального центра, работника многофункционального центра ;

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

6. Жалоба, поступившая в Учреждение , многофункциональный центр , учредителю многофункционального центра подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра 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.

7. По результатам рассмотрения жалобы одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, об удовлетворении жалобы или отказе в удовлетворении жалобы, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

8.1. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в [пункте](consultantplus://offline/ref=3BDAF1AF63E4FF0F341EC888C06489BC4CD1F7F7C4E1CD7B08B0B9B05755D88A1875110CE6E33F9CA7963388CC2B74E052462909A8YBf7C) 8 настоящего административного регламента, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром либо организацией, предусмотренной [пунктом](consultantplus://offline/ref=3BDAF1AF63E4FF0F341EC888C06489BC4CD1F7F7C4E1CD7B08B0B9B05755D88A1875110CE4E237CDF4D932D48A7E67E250462B0BB7BC6782Y2f9C) 3.5. настоящего административного регламента, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной или муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной или муниципальной услуги.

8.2. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в [пункте 8](consultantplus://offline/ref=3BDAF1AF63E4FF0F341EC888C06489BC4CD1F7F7C4E1CD7B08B0B9B05755D88A1875110CE6E33F9CA7963388CC2B74E052462909A8YBf7C) настоящего административного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

9. 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 по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» муниципальным бюджетным учреждением культуры «Хатангский культурно – досуговый комплекс»

**Справочная информация о библиотеках**

**Хатангской централизованной библиотечной системы**

Структурное подразделение муниципального бюджетного учреждения культуры «Хатангский культурно–досуговый комплекс» – Хатангская централизованная библиотечная система.

Заведующая Чалая Ирина Алексеевна.

Местонахождение: с. Хатанга, ул. Советская, 26

Телефон: 8 (39176) 2918-01, 8 (39176) 2-14-66

График работы:

Вторник – воскресенье: с 12 .00 до 19.00

Понедельник – выходной день

Санитарный день: последний день месяца

Летний режим работы: выходной день – воскресенье

E-mail: bibliotekahatanga@mail.ru

Адреса библиотек, предоставляющих муниципальную услугу:

1. Детская библиотека – с. Хатанга, ул. Советская, 26.

Тел.: 8 (39176) 2-17-76.

Руководитель: главный библиотекарь Антонова Нина Муколеевна

График работы библиотеки:

Воскресенье – суббота: с 10 .00 до 18.00

Понедельник – выходной день

Санитарный день: последний день месяца

Летний режим работы: выходной день – воскресенье

E-mail: bibliotekahatanga@mail.ru

1. Библиотека п. Кресты, Сельский дом культуры.

Руководитель: библиотекарь Чуприна Татьяна Ивановна.

График работы библиотеки:

Вторник – воскресенье: с 12 .00 до 19.00

Понедельник – выходной день

Санитарный день: последний день месяца

Летний режим работы: выходной день – воскресенье

1. Библиотека п. Хета, Сельский дом культуры.

Руководитель: библиотекарь Бетту Галина Николаевна.

График работы библиотеки:

Вторник – воскресенье: с 12 .00 до 19.00

Понедельник – выходной день

Санитарный день: последний день месяца

Летний режим работы: выходной день – воскресенье

1. Библиотека п. Новая, Сельский дом культуры.

Руководитель: библиотекарь Кудрякова Зоя Николаевна.

График работы библиотеки:

Вторник – воскресенье: с 12 .00 до 19.00

Понедельник – выходной день

Санитарный день: последний день месяца

Летний режим работы: выходной день – воскресенье

1. Библиотека п. Катырык, Сельский дом культуры.

Руководитель: библиотекарь Бетту Владимир Владимирович

График работы библиотеки:

Вторник – воскресенье: с 12 .00 до 19.00

Понедельник – выходной день

Санитарный день: последний день месяца

Летний режим работы: выходной день – воскресенье

1. Библиотека п. Новорыбная, Сельский дом культуры.

Руководитель: библиотекарь Чарду Прасковья Ивановна.

График работы библиотеки:

Вторник – воскресенье: с 12 .00 до 19.00

Понедельник – выходной день

Санитарный день: последний день месяца

Летний режим работы: выходной день – воскресенье

1. Библиотека п. Жданиха, Сельский дом культуры.

Руководитель: библиотекарь Портнягина Валентина Ильинична.

График работы библиотеки:

Вторник – воскресенье: с 12 .00 до 19.00

Понедельник – выходной день

Санитарный день: последний день месяца

Летний режим работы: выходной день – воскресенье

1. Библиотека п. Сындасско, Сельский дом культуры.

Руководитель: библиотекарь Лаптукова Аксинья Владимировна.

График работы библиотеки:

Вторник – воскресенье: с 12 .00 до 19.00

Понедельник – выходной день

Санитарный день: последний день месяца

Летний режим работы: выходной день – воскресенье

9. Библиотека п. Попигай, Сельский дом культуры.

Руководитель: библиотекарь Бордюгова Майя Константиновна.

График работы библиотеки:

Вторник – воскресенье: с 12 .00 до 19.00

Понедельник – выходной день

Санитарный день: последний день месяца

Летний режим работы: выходной день – воскресенье