

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

АДМИНИСТРАЦИИ ИЗОБИЛЬНЕНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА  
СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

26 ноября 2024 г. г. Изобильный № 1820

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной службы «Централизованная библиотечная система Изобильненского муниципального округа Ставропольского края» город Изобильный муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек»

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации Изобильненского муниципального округа Ставропольского края от 14 февраля 2024 г. № 230 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения администрацией Изобильненского муниципального округа Ставропольского края, органами администрации Изобильненского муниципального округа Ставропольского края административных регламентов предоставления муниципальных услуг», администрация Изобильненского муниципального округа Ставропольского края

### ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления муниципальной службы «Централизованная библиотечная система Изобильненского муниципального округа Ставропольского края» город Изобильный муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек».
2. Признать утратившими силу постановление администрации Изобильненского городского округа Ставропольского края от 18 июля 2019 г. № 1079 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной службы «Централизованная библиотечная система Изобильненского городского округа Ставропольского края» город Изобильный муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек».
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Изобильненского муниципального округа Ставропольского края Иова Г.И.

4. Настоящие постановление вступает в силу после дня его официального опубликования.



Глава Изобильненского муниципального округа Ставропольского края  
Р.А.Коврыга

## 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

### 2.1. Наименование муниципальной услуги

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

### 2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Муниципальная услуга предоставляется муниципальным казенным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система Изобильненского муниципального округа Ставропольского края» город Изобильный. Процедуры в рамках предоставления муниципальной услуги осуществляются специалистами учреждения в соответствии с установленным разграничением должностных обязанностей.

Предоставление муниципальной услуги получателям муниципальной услуги осуществляется непосредственно в помещениях учреждения, или в режиме удаленного свободного доступа по сети Интернет посредством официального сайта учреждения (при наличии).

Ответственным за предоставление муниципальной услуги является отдел культуры администрации Изобильненского муниципального округа Ставропольского края.

### 2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления услуги является: свободный и равный доступ заявителей к справочно-поисковому аппарату и базам данных.

При письменном обращении (в том числе, переданном по электронным каналам связи) за предоставлением муниципальной услуги юридическим фактом, которым заканчивается предоставление муниципальной услуги, является ответ на письменное обращение или обращение в форме электронного документа с указанием в нем необходимой информации.

При личном обращении за предоставлением муниципальной услуги юридическим фактом, которым заканчивается предоставление муниципальной услуги, является предоставление доступа получателям муниципальной услуги к справочно-поисковому аппарату и базам данных.

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 нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, нормативными правовыми актами Изобильненского муниципального округа Ставропольского края, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

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

УТВЕРЖДЕН

Областным управлением администрации Изобильненского муниципального округа Ставропольского края от 26 ноября 2024 г. № 1820

## АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления муниципальной казенным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система Изобильненского муниципального округа Ставропольского края» город Изобильный муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек»

### 1. Общие положения

1.1. Административный регламент муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Изобильненского муниципального округа Ставропольского края» город Изобильный (далее - учреждение) по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества, доступности муниципальной услуги и создания комфортных условий для пользователей, а также определяет сроки, последовательность действий заявителей – административных процедур при предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных (далее – СПА).

### 1.2. Круг заявителей

Заявителями на предоставление муниципальной услуги могут быть 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 государственной власти, местного самоуправления.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

Информация о месте нахождения, графике работы и справочных телефонах Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, иных организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, способы получения информации о местах нахождения и графиках работы библиотек – структурных подразделений, обращение в которые необходимо для предоставления муниципальной услуги, размещены в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном портале органов местного самоуправления Изобильненского муниципального округа Ставропольского края <http://www.izobadmin.gosuslugi.ru>, на сайте МКУК «ЦБС ИМО СК» г. Изобильный: <http://изоблбс.рф/>.

Максимальное время консультирования специалистами учреждения получателей муниципальной услуги по использованию СПА, баз данных - 5 мин. Предоставление доступа к базам данных осуществляется в течение 10 минут с момента обращения получателя муниципальной услуги.

Максимальный срок предоставления муниципальной услуги в случае письменного обращения Заявителя не должен превышать 30 дней со дня регистрации письменного обращения в порядке, установленном действующим законодательством.

При запросе через сайты библиотек – 15 минут (при наличии на сайте электронного каталога).

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги:

Перечень нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов Ставропольского края, муниципальных правовых актов Изобильненского муниципального округа Ставропольского края, регулирующих предоставление муниципальной услуги указан в приложении 1 и подлежит обязательному размещению на официальном портале органов местного самоуправления Изобильненского муниципального округа Ставропольского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.izobadnpp.gosuslugi.ru](http://www.izobadnpp.gosuslugi.ru)).

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, нормативными правовыми актами Изобильненского муниципального округа Ставропольского края для предоставления муниципальной услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме.

Предоставление муниципальной услуги в библиотеках Учреждения осуществляется на основании читательского формуляра. При его отсутствии получателю муниципальной услуги необходимо предъявить следующие документы:

паспорт, иной документ, удостоверяющий личность – для физических лиц;

документы, удостоверяющие личность законных представителей (родителей, усыновителей или опекунов) получателя муниципальной услуги, в случае, если получателями муниципальной услуги являются несовершеннолетние в возрасте до 14 лет.

Для получения муниципальной услуги через сайты библиотек (при наличии электронного каталога) документы не требуются.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края для предоставления госу-

дарственной услуги, которые находятся в распоряжении иных организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

Иные документы для получения муниципальной услуги не требуются.

В соответствии с пунктами 1 и 2 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» запрещается требовать от заявителя:

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

предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении иных органов и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

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

волеизъявление получателя услуги, выраженное в письменной форме об отзыве заявления о предоставлении информации;

предоставление неправильно оформленного заявления;

невозможность прочтения текста;

отсутствие в справочно-поисковом аппарате библиотек Учреждения, их базах данных, запрашиваемой информации;

если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную, охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления, одно и то же учреждение или одному и тому же должностному лицу, с уведомлением о данном решении заявителя, направившего обращение.

По заявлениям, которые не могут быть исполнены без предоставления дополнительных сведений, в течение 10 дней с момента регистрации направляется ответ с просьбой предоставления недостающих или уточняющих сведений.

Не подлежат рассмотрению заявления, запросы, письма, не содержащие фамилию (наименование организации), почтового адреса заявителя.

2.10. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) иными органами и организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги

Услуги, необходимые и обязательные для предоставления муниципальной услуги, в том числе документы, выдаваемые иными органами и организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, отсчитываются.

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

Государственная пошлина или иная плата за предоставление муниципальной услуги не взимается.

В случае внесения изменений в выданный по результатам предоставления муниципальной услуги документ, направленных на исправление ошибок, допущенных по вине Учреждения и (или) должностного лица, многофункционального центра и (или) работника многофункционального центра, плата с заявителя не взимается.

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.

Оплата услуг не предусматривается.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги, услуг, предоставляемых организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг.

В помещениях Учреждения процесс оказания услуги начинается при обращении пользователя к сотрудникам библиотек или непосредственно к справочно-поисковому аппарату.

Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги 10-15 минут.

Процесс оказания услуги через сеть-Интернет начинается при обращении пользователя на Интернет-сайт учреждения (при наличии электронного каталога), или при начале работы на автоматизированном рабочем месте для читателя в помещениях библиотек Учреждения.

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.

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги в учреждении не может быть более 15 минут.

Запрос заявителя о предоставлении услуги в учреждении регистрируется посредством записи в дневнике библиотеки, или в случае предоставления услуги в электронной форме посредством внесения данных в информационную систему.

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 к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

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

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

Прием заявителей осуществляется в помещении библиотеки.

Места ожидания и предоставления муниципальной услуги оборудуются:

персональными компьютерами, с возможностью доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных, печатающим устройствам;

удобной мебелью, обеспечивающей комфорт заявителя.

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»<sup>1</sup> и быть оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Помещения, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

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

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 «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.

Вход в здание оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о библиотеке и графике ее работы.

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 информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

Показатели доступности муниципальной услуги:  
бесплатное оказание услуги;

минимизация количества взаимодействий с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность;

уровень информирования заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги посредством размещения информации на информационных стендах и официальных сайтах библиотек;

установление режима работы библиотек с учетом потребностей заявителей;

количество обращений граждан и организаций за оказанием муниципальной услуги;

соблюдение требований к режиму (графику) работы библиотек.

Показателями качества являются:

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 обоснованных жалоб.

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

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

3.1.1. Регистрацию (перерегистрацию) получателя муниципальной услуги, заполнение формуляра пользователя;

3.1.2. Консультирование специалиста учреждения, выполняющим функции дежурного консультанта, получателя муниципальной услуги по использованию СПА, баз данных, методике самостоятельного поиска документов.

3.1.3. Принятие решения о предоставлении услуги. Предоставление доступа к СПА.

3.1.4. Предоставление получателю муниципальной услуги доступа к СПА, базам данных в помещении библиотеки. Выдача (при личном обращении) или отправка по почте документов, подготовленных по результатам исполнения запроса получателям услуги.

3.2. Ответственными за исполнение муниципальной услуги являются специалисты учреждения.

3.3. Блок-схема последовательности действий (процедур) при предоставлении муниципальной услуги приведена в приложении 2 к настоящему Административному регламенту.

3.4. Сроки прохождения отдельных процедур:

регистрация (перерегистрацию) получателя муниципальной услуги, формуляра пользователя - время регистрации (перерегистрации) одного получателя муниципальной услуги составляет 10 минут, перерегистрация – в течение 5 минут, перерегистрация осуществляется один раз в год;

консультирование специалистом учреждения, выполняющим функции дежурного консультанта, получателя муниципальной услуги по использованию СПА, баз данных, методике самостоятельного поиска документов - максимальное время консультирования специалистом библиотеки получателя услуги - 6 минут;

3.5. Регистрация (перерегистрация) получателя муниципальной услуги.

3.5.1. Основанием для регистрации (перерегистрации) получателя муниципальной услуги является личное обращение получателя муниципальной услуги в учреждение.

Регистрация (перерегистрация) получателя муниципальной услуги осуществляется специалистом учреждения, ответственным за предоставление муниципальной услуги, по предъявлении документа, удостоверяющего личность.

3.5.2. Регистрация (перерегистрация) получателя муниципальной услуги предусматривает:

прием документов, установление личности получателя муниципальной услуги;

установление наличия (отсутствия) оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги в помещении учреждения; заполнение формуляра, (проставление в нем отметки о перерегистрации).

3.5.3. Результатом исполнения процедуры является заполнение читательского формуляра (проставление в нем отметки о перерегистрации).

3.6. Консультирование получателя муниципальной услуги.

3.6.1. Основанием для начала исполнения данной процедуры является личный прием Заявителя специалистом (при устном обращении Заявителя).

3.6.2. При устном обращении Заявителя в Учреждение специалист принимает Заявителя лично.

3.6.3. Результатом исполнения процедуры является получение пользователем от специалиста Учреждения, выполняющего обязанности дежурного консультанта, в вежливой и корректной форме консультации по использованию СПА, баз данных, методике самостоятельного поиска документов.

3.7. Предоставление доступа к электронным базам данных в помещениях учреждения включает в себя (в случае если учреждения не являются правообладателями баз данных):

авторизацию получателя муниципальной услуги для доступа к базам данных;

занесение специалистом учреждения сведений о получателе муниципальной услуги в соответствующую базу данных;

предоставление пароля получателю муниципальной услуги для доступа к базе данных;

консультирование по методике эффективного поиска базой данных в течение пользования получателем муниципальной услуги базой данных в течение установленного времени.

3.7.1. При необходимости получения пользователем копий электронных документов специалист учреждения предоставляет их пользователю в соответствии с частью 4, главой 70 Гражданского кодекса Российской Федерации.

3.7.2. Результатом исполнения данного административного действия является предоставление пользователю информации, обеспечивающей доступ к справочно-поисковому аппарату, базам данных Учреждения. Максимальный срок исполнения данного административного действия составляет не более 10 минут.

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 Российской Федерации и нормативных правовых актов Ставропольского края, нормативных правовых актов Изобильненского муниципального округа Ставропольского

края, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также принятием ими решений.

Текущий контроль за:

полнотой, доступностью и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется отделом культуры администрации Изобильненского муниципального округа Ставропольского края, либо лицом, его замещающим, путем проведения выборочных проверок соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги положений настоящего Административного регламента и опроса мнения заявителей;

соблюдением последовательности административных действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, сроками рассмотрения документов осуществляемых отделом культуры администрации Изобильненского муниципального округа Ставропольского края постоянно, путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов Ставропольского края, нормативных правовых актов Изобильненского муниципального округа 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.

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, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц учреждения по предоставлению муниципальной услуги.

Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании нормативных правовых актов Изобильненского муниципального округа Ставропольского края.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Плановые проверки проводятся на основании годовых планов работы, внеплановые проверки проводятся при выявлении нарушений по предоставлению муниципальной услуги или по конкретному обращению заявителя.

Для проведения проверки в отделе культуры администрации Изобильненского муниципального округа Ставропольского края формируется комиссия. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в ко-

торой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Справка подписывается председателем комиссии, секретарем комиссии и всеми членами комиссии, участвовавшими в проверке.

Внеплановые проверки осуществляются на основании распоряжений начальника отдела культуры администрации Изовильненского муниципального округа Ставропольского края. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверки также проводятся по конкретному обращению заинтересованного лица.

По результатам проведения проверки в случае выявления нарушений виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Ставропольского края.

4.3. Ответственность органов, предоставляющих муниципальную услугу, их должностных лиц, муниципальных служащих, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, организаций, указанных в части 1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими 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 соблюдение и исполнение положений настоящего Административного регламента, нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов Ставропольского края, нормативных правовых актов Изовильненского муниципального округа Ставропольского края, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

Персональная ответственность должностных лиц, ответственных за исполнение административных процедур, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

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

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

Граждане, их объединения и организации в случае выявления фактов нарушения порядка предоставления муниципальной услуги или ненадлежащего исполнения настоящего Административного регламента вправе обра-

титься с жалобой в органы и к должностным лицам, указанным в пункте 5.3 настоящего Административного регламента.

Жалоба может быть представлена на личном приеме, направлена почтовым отправлением или в электронной форме с использованием информационных ресурсов в сети «Интернет», единого портала, регионального портала.

## 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих

5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, организаций, указанных в части 1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников (далее - жалоба).

Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, организаций, указанных в части 1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

### 5.2. Предмет жалобы.

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

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

требование предоставления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, нормативными правовыми актами Изовильненского муниципального округа Ставропольского края для предоставления муниципальной услуги;

отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, нормативными правовыми актами Изовильненского муниципального округа Ставропольского края для предоставления муниципальной услуги;

отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, нормативными

правовыми актами Изобильненского муниципального округа Ставропольского края;

требование внесения заявления заявителем при предоставлении муниципальной услуги платя, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, нормативными правовыми актами Изобильненского муниципального округа Ставропольского края.

5.3. Органы, ответственные за предоставление муниципальной услуги, многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг, органы местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края, являющиеся учредителями многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, а также организации, указанные в части 1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», которым может быть направлена жалоба.

Жалоба может быть подана заявителем или его уполномоченным представителем в письменной форме на русском языке на бумажном носителе почтовым отправлением либо в электронном виде, а также при личном приеме заявителя или его уполномоченного представителя:

на имя начальника отдела культуры администрации Изобильненского муниципального округа Ставропольского края, в случае если обжалуются решения директора Учреждения, в письменной форме на русском языке на бумажном носителе почтовым отправлением либо в электронном виде, а также при личном приеме заявителя или его уполномоченного представителя;

на имя директора Учреждения, в случае если обжалуются решения и действия (бездействие) структурных подразделений Учреждения и их сотрудников, в письменной форме на русском языке на бумажном носителе почтовым отправлением либо в электронном виде, а также при личном приеме заявителя или его уполномоченного представителя;

В случае подачи жалобы 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.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы заявителя.

1. Заявитель может подать жалобу:

в Учреждение или отдел культуры администрации Изобильненского муниципального округа Ставропольского края;

в письменной форме путем направления почтовых отправлений по адресу: 356140, Ставропольский край, г. Изобильный, ул. Ленина, 61;

в электронном виде посредством использования электронной почты администрации Изобильненского

муниципального округа Ставропольского края

([kultura.izob26@yandex.ru](mailto:kultura.izob26@yandex.ru));

электронной почты Учреждения ([izobchs78@mail.ru](mailto:izobchs78@mail.ru));

электронного портала Учреждения ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru));

регионального портала ([www.26gosuslugi.ru](http://www.26gosuslugi.ru));

портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее - система досудебного обжалования).

5.5. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность.

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

1) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;

2) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

В случае подачи заявителем жалобы в электронном виде документы, предусмотренные подпунктами 1 - 2 настоящего пункта, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.6. Жалоба должна содержать:

наименование структурного подразделения Учреждения, фамилию, имя, отчество (при наличии) и должность сотрудников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (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;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) структурных подразделений Учреждения, их сотрудников;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) структурного подразделения Учреждения, их сотрудников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

### 5.7. Сроки рассмотрения жалобы.

Жалоба, поступившая на имя начальника отдела культуры администрации Изовильненского муниципального округа Ставропольского края, в письменной форме на бумажном носителе подлежит регистрации в течение одного рабочего дня со дня ее поступления.

Жалоба, поступившая в Учреждение, 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 (бездействия) библиотеки - структурного подразделения (далее - журнал). Форма и порядок ведения журнала определяются Учреждением.

При поступлении жалобы в Учреждение с использованием сети «Интернет» на электронный адрес, должностное лицо, ответственное за работу с электронной почтой, в день поступления жалобы в форме электронного документа распечатывает ее на бумажный носитель и передает должностному лицу, ответственному за регистрацию жалоб, для ее регистрации.

Регистрация жалоб, направленных в электронном виде с использованием единого портала, осуществляется в порядке, определенном Правительством Российской Федерации.

Регистрация жалоб, направленных в электронном виде с использованием регионального портала, осуществляется оператором регионального портала в порядке, установленном Правительством Ставропольского края.

Жалоба рассматривается должностным лицом Учреждения, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены отделом культуры администрации Изовильненского муниципального округа Ставропольского края, а в случае обжалования отказа Учреждения, его сотрудников в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае если поданная заявителем или его уполномоченным представителем жалоба не входит в компетенцию рассмотрения Учреждением, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации Учреждение направляет жалобу в отдел культуры администрации Изовильненского муниципального округа Ставропольского края, должностному лицу, уполномоченному на ее рассмотрение, и одновременно в письменной форме информирует заявителя или его уполномоченного представителя о перенаправлении его жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в отделе культуры администрации Изовильненского муниципального округа Ставропольского края, уполномоченном на ее рассмотрение.

### 5.8. Результаты рассмотрения жалобы.

1. По результатам рассмотрения жалобы Учреждение принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, нормативными правовыми актами Изовильненского муниципального округа Ставропольского края, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

2. При удовлетворении жалобы Учреждение принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений в течение 5 рабочих дней со дня принятия такого решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации и законодательством Ставропольского края.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

3. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указывается: должностное лицо, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

сведения о структурном подразделении Учреждения и его сотрудниках, решения или действия (бездействие) которых обжалуются;

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, обобщенной;

сведения о сроке и порядке обжалования принятого решения по жалобе.

4. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным должностным лицом.

5. 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, ответ на жалобу не дается.

5.9. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

Письменный мотивированный 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.

При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, муниципального служащего, а также членов его семьи, на жалобу не дается ответ по существу поставленных в ней вопросов и в течение 3

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 на жалобу не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение в Учреждение, о чем в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес подпадают прочтению.

5.10. Порядок обжалования решения по жалобе.

При желании заявителя обжаловать действие или бездействие сотрудника Учреждения, последний обязан сообщить ему свои фамилию, имя, отчество и должность, а также фамилию, имя, отчество и должность лица, которому могут быть обжалованы действия.

Обжалование производится в сроки и по правилам подведомственности и подсудности, установленным процессуальным законодательством Российской Федерации.

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

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

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

Учреждение обеспечивает:

оснащение мест приема жалоб стульями, кресельными секциями и столами (стойками);

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) структурных подразделений Учреждения и их сотрудников посредством размещения такой информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на его официальном сайте в сети «Интернет», на едином портале и региональном портале;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) структурных подразделений Учреждения и их сотрудников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

### Приложение 1

к Административному регламенту предоставления муниципальным казенным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система Изобильненского муниципального округа Ставропольского края город Изобильный муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек», утвержденному постановлением администрации Изобильненского муниципального округа Ставропольского края от 26 ноября 2024 г. № 1820

#### ПЕРЕЧЕНЬ

нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов Ставропольского края, муниципальных нормативных правовых актов Изобильненского муниципального округа Ставропольского края, регулирующих предоставление муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования

Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 г. («Собрание законодательства Российской Федерации», 2009, № 4, ст. 445);

Жилищный кодекс Российской Федерации от 29 декабря 2004 г. № 188-ФЗ («Собрание законодательства Российской Федерации», 2018, № 15, ст. 2030);

Федеральный закон от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 2018, № 9, ст. 1274);

Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 2017, № 49, ст. 7327);

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» («Собрание законодательства Российской Федерации», 2017, № 9 ст. 1276);

Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Собрание законодательства Российской Федерации», 2018, № 17 ст. 2427);

Федеральный закон от 06 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи» («Собрание законодательства Российской Федерации», 2016, № 1 ст. 65);

Федеральный закон от 27 июля 2006 года «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» № 149-ФЗ (Российская газета от 29.07.2006 г., № 165);

Закон Ставропольского края от 17 мая 1996 г. № 7-кз «О библиотечном деле в Ставропольском крае» («Сборник законов и других правовых актов Ставропольского края, 1996 г., № 5);

постановление Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. № 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» («Собрание законодательства Российской Федерации», 2012, № 35, ст. 4829);

постановление администрации Изобильненского муниципального округа Ставропольского края от 14 февраля 2024 г. № 230 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения администрацией Изобильненского муниципального округа Ставропольского края, органами администрации Изобильненского муниципального округа Ставропольского края муниципальных регламентов предоставления муниципальных услуг».

Приложение 2

к Административному регламенту предоставления муниципальных казенным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система Изобильненского муниципального округа Ставропольского края город Изобильный муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек», утвержденному постановлением администрации Изобильненского муниципального округа Ставропольского края от 26 ноября 2024 г. № 1820

Блок-схема

последовательности действий при предоставлении услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек»

