

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
АДМИНИСТРАЦИЯ ЗЕЙСКОГО РАЙОНА
АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

27.03.2019

№ 208

г. Зея

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»
(вне стационара).

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации Зейского района от 30.11.2018 № 778 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения муниципальных функций и предоставления муниципальных услуг»

п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (вне стационара).
2. Настоящее постановление подлежит размещению на официальном сайте администрации Зейского района www.admzr.ru.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Зейского района по социальным вопросам Е.П.Старовойтову.

Глава Зейского района



Д.А.Василенко



УТВЕРЖДЁН
постановлением администрации
Зейского района
от 27.03.2019 № 208

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки» (вне стационара)**

1. Общие положения

Предмет регулирования административного регламента

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (вне стационара), (далее - административный регламент), определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур), формы контроля за исполнением, ответственность должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, за несоблюдение ими требований регламентов при выполнении административных процедур (действий), порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги (далее – муниципальная услуга).

Настоящий административный регламент разработан в целях упорядочения административных процедур и административных действий, повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, устранения избыточных действий и избыточных административных процедур, сокращения количества документов, представляемых заявителями для получения муниципальной услуги, применения новых оптимизированных форм документов, снижения количества взаимодействий заявителей с должностными лицами, сокращения срока предоставления муниципальной услуги, а также сроков исполнения отдельных административных процедур и административных действий в рамках предоставления муниципальной услуги, если это не противоречит федеральным законам, нормативным правовым актам Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, нормативным правовым актам Амурской области, муниципальным правовым актам.

Описание заявителей, а также физических и юридических лиц, имеющих право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени при взаимодействии с соответствующими органами местного самоуправления и иными организациями при предоставлении муниципальной услуги

1.2. Заявителями являются получатели муниципальной услуги, а также их

представители, законные представители, действующие на основании доверенности (далее – представители).

К получателям муниципальной услуги относятся физические и юридические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации, Амурской области взаимодействовать с соответствующими органами местного самоуправления при предоставлении муниципальной услуги.

Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги

1.3. Информация о местах нахождения и графике работы органов местного самоуправления, предоставляющих муниципальную услугу, их структурных подразделениях, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, способы получения информации о местах нахождения и графиках работы органов местного самоуправления и организаций, обращение в которые необходимо для предоставления муниципальной услуги, справочных телефонах структурных подразделений органов местного самоуправления, предоставляющих муниципальную услугу, организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, адресах их электронной почты содержится в приложении № 1 к административному регламенту.

1.4. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается:

- на информационных стендах, расположенных в зданиях по месту нахождения библиотек по адресам, указанным в приложении № 1 к административному регламенту;
- в раздаточных материалах (брошюрах, буклетах, листовках, памятках), находящихся в органах и организациях, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;
- в электронном виде в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее-сеть Интернет);
- на официальном сайте Муниципального учреждения «Социально-культурный центр Зейского района» (МУ СКЦ Зейского района) по адресу: <http://skczr-zeya.ru>.

Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, а также сведения о ходе предоставления муниципальной услуги можно получить:

- в Отделе культуры, спорта и архивного дела администрации Зейского района Амурской области (далее – Отдел), структурном подразделении Центральная библиотека Зейского района МУ СКЦ Зейского района (далее – Учреждение) посредством телефонной связи по номерам:

Отдел 8 (41658) 2-40-14;

Учреждение 8(41658) 2-19-95.

- при личном обращении в Отдел по адресу: ул. Мухина, 160, г. Зeya, Амурская область, 676246;

- при письменном обращении в Отдел по адресу: ул. Мухина, 160, г. Зeya, Амурская область, 676246;

- путем публичного информирования.

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги должна содержать:

сведения о порядке получения муниципальной услуги;
категории получателей муниципальной услуги;
порядок передачи результата заявителю;
сведения, которые необходимо указать в заявлении о предоставлении муниципальной услуги;
перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
срок предоставления муниципальной услуги;
сведения о порядке обжалования действий (бездействия) и решений должностных лиц.

Консультации по процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляются сотрудниками Отдела и Учреждения.

При ответах на телефонные звонки и личные обращения сотрудники Отдела и Учреждения, ответственные за информирование, подробно, четко и в вежливой форме информируют обратившихся заявителей по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

Устное информирование каждого обратившегося за информацией заявителя осуществляется не более 15 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник, осуществляющий устное информирование, может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для заявителя время для устного информирования (с учетом графика работы).

При информировании посредством личного обращения сотрудник обязан принять заявителя в соответствии с графиком работы учреждения.

Муниципальная услуга через Государственное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Амурской области» в г. Зея не предоставляется.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (вне стационара).

Наименование органа, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется Отделом культуры, спорта и архивного дела администрации Зейского района, в лице структурного подразделения Муниципального учреждения «Социально-культурный центр Зейского района» - Центральная библиотека Зейского района.

Органы и организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, обращение в которые необходимо для предоставления

муниципальной услуги

2.3. Органы и организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, обращение в которые необходимо для предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

Учреждение не вправе требовать от заявителя:

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

- представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных органов, иных органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Амурской области, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенной частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию по собственной инициативе;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в [части 1 статьи 9](#) Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Результат предоставления муниципальной услуги

2.4. Результатом муниципальной услуги является предоставление доступа к документному фонду библиотек (книгам; периодическим изданиям; инсталлированным, электронным документам).

Срок предоставления муниципальной услуги

2.5. Муниципальная услуга предоставляется получателю не реже 2-х раз в месяц, в соответствии с графиком работы передвижной библиотеки.

Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

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

- Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993 (Официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 01.08.2014, «Собрание законодательства РФ», 04.08.2014, № 31, ст. 4398);
- Гражданским кодексом Российской Федерации от 18.12.2006 № 230-ФЗ («Парламентская газета», 21.12.2006 № 214-215; «Российская газета», 22.12.2006 № 289; «Собрание законодательства РФ», 25.12.2006 № 52(14), ст. 5496);
- Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» («Российская газета», 17.01.1995 № 11-12; «Собрание законодательства РФ», 02.01.1995, № 1, ст.2);
- Федеральным законом от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» («Российская газета», 17.01.1995, № 11-12; «Собрание законодательства РФ», 02.01.1995, № 1, ст.2);
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» («Российская газета», 29.07.2006, № 165; «Собрание законодательства РФ», 31.07.2006, № 31(1.4), ст.3448; «Парламентская газета», 03.08.2006, № 126-127);
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 30.07.2010 № 168; «Собрание законодательства РФ», 02.08.2010, № 31, ст.4179);
- Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-Р «Сводный перечень первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями и организациями субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями и организациями» («Российская газета», 23.12.2009 № 247; «Собрание законодательства РФ», 28.12.2009, № 52(4.2), ст.6626);
- Законом Амурской области от 05.03.1997 № 150-ОЗ «О библиотечном деле» («Амурская правда», 12.03.1997, № 57-58);
- Постановлением губернатора Амурской области от 10.01.2018 № 1 «Об утверждении Положения о Министерстве культуры и национальной политики Амурской области» (официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 15.01.2018);
- настоящим административным регламентом.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, и порядок их представления

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления предусмотрены настоящим административным регламентом применительно к конкретной административной процедуре.

Для получения муниципальной услуги при обращении получателя услуги в Учреждение требуется прохождение процедуры регистрации с предоставлением персональных данных, оформления читательского формуляра.

Для регистрации (записи) необходимо предъявить:

- паспорт гражданина Российской Федерации,
- военный билет (для военнослужащих),

Дети до 14 лет записываются на основании документа (паспорта), удостоверяющего личность их законных представителей, и их поручительства. Родители (законные представители) должны ознакомиться с «Правилами пользования библиотекой» и письменно (своей подписью в поручительстве) гарантировать их соблюдение.

При предоставлении пользователю информации об электронных базах данных и информации об этих ресурсах путем использования информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет представление документов не требуется.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

2.8. Документами, необходимыми в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые подлежат получению в рамках межведомственного информационного взаимодействия, отсутствуют.

Запрещается требовать от заявителя:

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

- представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении органов местного самоуправления, предоставляющих муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Закона № 210-ФЗ.

- предоставления документов и информации и (или) недостоверность которых не указывалась при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 № 210-ФЗ.

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

2.9. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги не предусмотрены

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.10. Основания для приостановления муниципальной услуги отсутствуют.

2.11. В предоставлении муниципальной услуги может быть отказано в случаях:

1) не представлены предусмотренные пунктом 2.7 административного регламента документы, обязанность по представлению которых возложена на заявителя;

2) несоблюдения получателем услуги Правил пользования библиотеками;

3) возникновения в библиотеках чрезвычайной ситуации, препятствующей работе по предоставлению муниципальной услуги.

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

2.12. Услуги, необходимые и обязательные для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрены.

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

2.13. Основания для взимания государственной пошлины за предоставление муниципальной услуги отсутствуют.

Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы.

2.14. Порядок, размер, основания взимания платы и методика ее расчета отсутствуют.

Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Амурской области и Зейского района

2.15. Административные процедуры по предоставлению муниципальной услуги осуществляются на безвозмездной основе.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса

о предоставлении муниципальной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг

2.16. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 25 минут.

Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, услуги организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме

2.17. Порядок регистрации заявления и прилагаемых к нему документов предусмотрен настоящим административным регламентом применительно к конкретной административной процедуре.

Заявление и прилагаемые к нему документы регистрируются в день их поступления.

Срок регистрации обращения заявителя не должен превышать 10 минут.

Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

2.18. Внестационарное библиотечное обслуживание — обслуживание читателей вне стационарной библиотеки, обеспечивающее приближение библиотечных услуг к месту работы, учебы или жительства населения в библиотечных пунктах, передвижных мобильных библиотеках.

Организация внестационарного обслуживания включает в себя следующее:

- организацию библиотечных пунктов (график обслуживания, оформление формуляра и пр.);
- подбор комплектов документов для обслуживания библиотечных пунктов;
- выезд (выход) для обслуживания библиотечного пункта;
- пользователи с ограниченными возможностями (к таковым, относятся инвалиды), на основании заявления обеспечиваются надомной (внестационарной) формой библиотечного обслуживания.

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, возможность либо невозможность получения муниципальной

услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), в любом территориальном подразделении органа, предоставляющего государственную услугу, по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - комплексный запрос)

2.19. Показатели доступности и качества муниципальных услуг:

1) доступность информирования заявителей в форме индивидуального (устного или письменного) информирования; публичного (устного или письменного) информирования о порядке, стандарте, сроках предоставления муниципальной услуги;

2) соблюдение сроков исполнения административных процедур;

3) соблюдение времени ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги;

4) соблюдение графика работы с заявителями по предоставлению муниципальной услуги;

5) количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность;

6) возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги по экстерриториальному принципу (в случае, если муниципальная услуга предоставляется по экстерриториальному принципу) и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

2.20. Предоставление муниципальной услуги осуществляется непосредственно структурным подразделением муниципального учреждения «Социально-культурный центр Зейского района» - Центральная библиотека Зейского района.

Информация о порядке предоставления услуги размещается на Официальном сайте муниципального учреждения «Социально-культурный центр Зейского района»: <http://skczr-zeya.ru>.

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

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

1) регистрация (перерегистрация) заявителя;

2) предоставление доступа к документному фонду библиотеки, выдача документа.

Регистрация (перерегистрация) заявителя

3.2. Основанием для начала исполнения административной процедуры является наличие читательского формуляра за текущий год.

При первичном обращении заявителя оформляется читательский формуляр на основании предоставленных документов. При перерегистрации заявителя вносятся изменения в его читательский формуляр (уточнённые анкетные данные, новый читательский номер, дата перерегистрации). Срок выполнения процедуры составляет не более 10 минут.

Предоставление доступа к документному фонду библиотеки, выдача документа

3.3. Специалист библиотеки осуществляет поиск документа и (или) запрашиваемой информации, при выдаче печатного документа проводит проверку наличия страниц, производит запись на книжном формуляре и читательском формуляре или предоставляет доступ к выбранным изданиям, переведённым в электронный вид, хранящимся в библиотеках.

Срок выполнения процедуры при поиске и выдаче документа составляет не более 15 минут.

Направление межведомственных запросов в органы государственной власти, органы местного самоуправления и подведомственные этим органам организации в случае, если определенные документы не были представлены заявителем самостоятельно

3.4. Для предоставления данной муниципальной услуги межведомственное взаимодействие не предусмотрено.

4. Формы контроля за исполнением регламента

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

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется начальником Отдела на постоянной еженедельной основе путем проведения проверок исполнения специалистами положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

Контроль за деятельностью Отдела по предоставлению муниципальной услуги осуществляется заместителем главы администрации Зейского района по социальным вопросам, курирующим работу Отдела.

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

4.2. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается планом Учреждения.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей (получателей) муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей муниципальной услуги, содержащих жалобы на действия работников учебного заведения.

Проверки осуществляются на основании планов проведения проверок (плановые проверки) или по факту обращения получателя муниципальной услуги (внеплановые проверки).

Плановые проверки могут носить тематический характер. Периодичность проведения проверок может осуществляться на основании ежеквартальных, полугодовых или годовых планов.

По заявлению граждан, заявителей (получателей) муниципальной услуги, может быть проведена внеплановая проверка, по факту письменного заявления.

Для проведения проверок, выявления и устранения нарушений действующего законодательства Отдел определяет уполномоченных должностных лиц.

Проверки полноты качества осуществления Учреждением полномочий проводятся на основании правовых актов (приказов).

Результаты проверки оформляются в виде акта (справки), в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Акт (справка) подписывается начальником Отдела, директором Учреждения.

По результатам контроля, в случае необходимости, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Ответственность муниципальных служащих органа местного самоуправления и иных должностных лиц разработчиков регламентов за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги

4.3. Специалист, ответственный за прием документов, несет ответственность за сохранность принятых документов, порядок и сроки их приема.

Специалисты Учреждения, осуществляющие исполнение муниципальной услуги, несут персональную ответственность за несоблюдение требований настоящего административного регламента при оказании муниципальной услуги в соответствии с законодательством.

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

4.4. Граждане, их объединения и организации в случае выявления фактов нарушения порядка предоставления муниципальной услуги или ненадлежащего исполнения настоящего административного регламента вправе обратиться с жалобой в Отдел культуры, спорта и архивного дела администрации Зейского района, администрацию Зейского района Амурской области, правоохранительные и органы государственной власти.

Граждане, их объединения и организации вправе направлять замечания, рекомендации и предложения по оптимизации и улучшению качества и доступности предоставления муниципальной услуги.

Общественный контроль за предоставлением муниципальной услуги включает в себя организацию и проведение совместных мероприятий (семинаров, проблемных дискуссий, «горячих линий», конференций, «круглых» столов). Рекомендации и предложения по вопросам предоставления муниципальной услуги, выработанные в ходе проведения таких мероприятий, учитываются Учреждением, Отделом, иными органами местного самоуправления в дальнейшей работе по предоставлению муниципальной услуги.

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

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

5.1. Заявители имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий или бездействия должностных лиц Отдела в досудебном порядке.

Жалоба, направленная по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», с официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, в том числе в следующих случаях, предусмотренных ст. 11.1. Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ:

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

2) нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги. 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 27.07.2010 № 210-ФЗ;

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

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении государственной или муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. 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 27.07.2010 № 210-ФЗ;

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

7) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или 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 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 27.07.2010 № 210-ФЗ;

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

9) приостановление предоставления государственной или 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 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 27.07.2010 № 210-ФЗ;

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 27.07.2010 № 210-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 27.07.2010 № 210-ФЗ.

Органы государственной власти, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

5.2. Жалоба рассматривается органом, предоставляющим муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципальных служащих. В случае если обжалуются решения руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, жалоба подается в вышестоящий орган (в порядке подчиненности) и рассматривается им в порядке, предусмотренном настоящим административным регламентом.

При отсутствии вышестоящего органа жалоба подается непосредственно руководителю органа, предоставляющего муниципальную услугу, и рассматривается им в соответствии с настоящим административным регламентом.

В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, то в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

По результатам рассмотрения жалобы Отделом в течение 15 рабочих дней принимает решение:

1) удовлетворить 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказать в удовлетворении жалобы.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

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

В случае несогласия с результатами досудебного обжалования, а также на любой стадии рассмотрения спорных вопросов заявитель имеет право обратиться в суд в соответствии с установленным действующим законодательством порядке.

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

5.3. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично (устно) или направить жалобу в письменном виде (далее - письменное обращение) на бумажном носителе или в электронной форме по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта администрации Зейского района, сайта региональной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Амурской области», федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», а также письменная жалоба принимается при личном приеме заявителя. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации. При подаче жалобы в электронном виде документы могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа 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.

Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействия) 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.

Заявитель вправе запрашивать и получать информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

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, представляется:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) 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.

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

5.4. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 29.07.2018) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

5.5. «Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях» от 30.12.2001 № 195-ФЗ (редакция от 27.12.2018);

5.6. «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая)» от 30.11.1994 № 51-ФЗ;

5.7. «Гражданский Кодекс Российской Федерации (часть вторая)» от 26.01.1996 № 14-ФЗ.

Приложение № 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и
информационное обслуживание
пользователей библиотеки»
(вне стационара)

Общая информация об отделе культуры, спорта и архивного дела администрации Зейского района Амурской области

Почтовый адрес для направления корреспонденции	каб. 209, ул. Мухина, 160, г. Зея, Амурская область, 676246
Фактический адрес месторасположения	каб. 209, ул. Мухина, 160, г. Зея, Амурская область, 676246.
Адрес электронной почты	kultura.zeya@mail.ru
Телефон для справок	8(41658) 2-26-52 (начальник отдела) 8(41658)2-40-14 (отдел)
Официальный сайт администрации Зейского района Амурской области в сети Интернет	http://www.admzr.ru
ФИО и должность руководителя органа	Логонова Наталья Николаевна - начальник отдела культуры, спорта и архивного дела администрации Зейского района Амурской области
График работы	Понедельник-четверг: 9.00-17.15, Пятница: 9.00-17.00 Суббота, воскресенье: выходные дни: обеденный перерыв:13.00-14.00

Общая информация о Муниципальном учреждении «Социально-культурный центр Зейского района» (МУ СКЦ «Зейского района»)

Почтовый адрес для направления корреспонденции	каб. 211, ул. Мухина, 160, г. Зея, Амурская область, 676246
Фактический адрес месторасположения	каб. 211, ул. Мухина, 160, г. Зея, Амурская область, 676246.
Адрес электронной почты	kultura.zeya@mail.ru
Телефон для справок	8(41658)2-40-14
Адрес официального сайта:	http://skczr-zeya.ru
ФИО и должность руководителя	Кравец Марина Николаевна - директор
График работы	Понедельник-четверг: 9.00-17.15, Пятница: 9.00-17.00 Суббота, воскресенье: выходные дни: обеденный перерыв:13.00-14.00

Общая информация о Центральной библиотеке Зейского района

Почтовый адрес для направления корреспонденции	каб. 208, ул. Мухина, 160, г. Зея, Амурская область, 676246
Фактический адрес месторасположения	каб. 208, ул. Мухина, 160, г. Зея, Амурская область, 676246.
Адрес электронной почты	zmbiblioteka@gmail.com
Телефон для справок	8(41658)2-40-14
ФИО и должность руководителя	Типайкина Оксана Анатольевна – заведующий
График работы	Понедельник-четверг: 9.00-17.15, Пятница: 9.00-17.00 Суббота, воскресенье: выходные дни: обеденный перерыв: 13.00-14.00