



# **АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА**

**Похвистнево  
Самарской области**

## **ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 09.06.2018 № 680

**Об утверждении Административного  
регламента предоставления муниципальной  
услуги «Предоставление доступа к  
справочно-поисковому аппарату и базам данных  
муниципальных библиотек»**

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2010 года №210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Самарской области от 27.01.2011 №16 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг органами исполнительной власти Самарской области, разработке и принятии административных регламентов осуществления в Самарской области» в целях повышения качества предоставляемых муниципальных услуг в сфере культуры городского округа Похвистнево, руководствуясь Уставом городского округа Похвистнево, Администрация городского округа

### **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления муниципальной услуги городского округа Похвистнево Самарской области «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек».

2. Признать утратившим силу постановление Администрации городского округа Похвистнево от 29.03.2016 №433 «Об утверждении Административного регламента муниципальной услуги городского округа Похвистнево Самарской области «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».

3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Похвистневский вестник» и разместить административный регламент на официальном сайте Администрации городского округа Похвистнево.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы городского округа по социальным вопросам, руководителя Управления социального развития Администрации Сапсаева А.А.

**Глава городского округа**



**С.П.Попов**

Утверждено  
постановлением Администрации  
городского округа Похвистнево  
от 09.06.2018 № 680

**Административный регламент  
предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа  
к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных  
библиотек»**

**1. Общие положения**

**1.1. Общие сведения о муниципальной услуге**

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек» (далее соответственно – регламент, муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по организации библиотечного обслуживания населения.

Муниципальная услуга предоставляется посредством личного обращения в муниципальные библиотеки Самарской области (далее – учреждения, муниципальные библиотеки), а также обращения в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе на сайты муниципальных библиотек.

Получателями муниципальной услуги являются физические лица.

**1.2. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги**

Информация о местонахождении и графике работы, справочные телефоны, адреса электронной почты, адреса официальных сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» муниципальных библиотек представлены в приложении 1 к настоящему регламенту.

Информацию о порядке и ходе предоставления муниципальной услуги можно получить:

устно – по адресам, указанным в приложении 1 настоящего регламента в соответствии с режимом работы учреждений;

письменно – путем личного вручения информации, направления почтового отправления по адресам, указанным в приложении 1 настоящего регламента (ответ направляется по адресу, указанном в запросе);

по справочным телефонам, указанным в приложении 1 настоящего регламента;

по электронной почте – путем направления запроса по адресу электронной почты, указанному в приложении 1 настоящего регламента (ответ на запрос, направленный по электронной почте, направляется в виде электронного документа на адрес электронной почты отправителя запроса).

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги также размещена в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru/>) (далее – единый портал), государственной информационной системе Самарской области «Портал государственных и муниципальных услуг» (<http://pgu.samregion.ru>) (далее – региональный портал), на официальных сайтах Администрации городского округа Похвистнево Самарской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [www.rohgor.ru](http://www.rohgor.ru), муниципальных библиотек, указанным в приложении 1 настоящего регламента, а также на информационных стендах учреждений.

Основными требованиями к предоставлению информации в учреждениях являются:

- актуальность;
- своевременность;
- четкость в изложении материала;
- полнота;
- наглядность форм подачи материала;
- удобство и доступность.

Информирование заявителей услуги может быть индивидуальным и публичным, в устной, письменной и электронной формах.

Индивидуальное устное информирование осуществляется при обращении заявителей за информацией лично и (или) по телефону.

При обращении заявителей лично время ожидания приема сотрудником, осуществляющим индивидуальное устное информирование, не должно превышать 15 минут с момента обращения. Информирование каждого заявителя не должно превышать 10 минут.

Сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для ответа, в том числе с привлечением других сотрудников. В случае если подготовка ответа требует продолжительного времени, сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, может предложить заявителю обратиться письменно либо назначить другое удобное для заявителя время.

Сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен корректно и внимательно относиться к заявителям, не унижая их чести и достоинства. Информация должна предоставляться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

При ответе на телефонные звонки сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, сняв трубку, должен представиться: назвать свои фамилию, имя, отчество (если имеется) и наименование учреждения. Во время разговора произносить слова четко,

избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

Индивидуальное письменное информирование осуществляется путем личного вручения информации, направления почтой, в том числе в электронной форме, направления по факсу, а также в разделе «Индивидуальное информирование» официального сайта учреждения в зависимости от способа обращения или способа доставки, запрашиваемого заявителем.

Ответ на запрос дается в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества (если имеется), номера телефона исполнителя.

При индивидуальном письменном информировании ответ направляется в течение 15 рабочих дней со дня поступления запроса.

Информация по запросу в разделе «Виртуальная справка» официального сайта учреждения размещается в режиме вопросов – ответов в течение 5 рабочих дней.

Публичное устное информирование осуществляется с привлечением средств массовой информации (далее – СМИ) – радио-, теле-, видеопрограмм.

Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в СМИ, на сайтах администрации и учреждений.

Публичное информирование осуществляется также путем распространения информационных листовок и оформления информационных стендов учреждений.

На информационном стенде размещается следующая обязательная информация:

номера кабинетов (при наличии), наименований отделов, залов и т.п., где осуществляется прием и информирование заявителей;

фамилии, имена, отчества (если имеется) и должности сотрудников, ответственных за предоставление муниципальной услуги в учреждении, с указанием номеров телефонов, адресов электронной почты данных сотрудников;

порядок предоставления муниципальной услуги (настоящий регламент);

информация о возможности получения муниципальной услуги в электронной форме.

## **2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

### **2.1. Наименование муниципальной услуги**

Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек.

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

Организацию предоставления муниципальной услуги, контроль за деятельностью учреждений по предоставлению муниципальной услуги осуществляет подразделение Администрации городского округа Похвистнево Самарской области Управление социального развития Администрации.

Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляют следующие обособленные подразделения (без статуса юридического лица) МБУК «ЦБС г. о. Похвистнево»:

- Центральная городская библиотека;
- Городская библиотека №1;
- Детская библиотека;
- Библиотека, расположенная в части города Похвистнево Венера;
- Библиотека, расположенная в части города Похвистнево Красные Пески;
- Библиотека пос. Октябрьский.

### **2.3. Результат предоставления муниципальной услуги**

Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление в электронном виде библиографической информации о документах, соответствующих запросу заявителя, найденных в электронном каталоге и базах данных муниципальных библиотек.

### **2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги**

Сроки предоставления муниципальной услуги зависят от формы обращения заявителя.

При личном обращении заявителя посредством посещения муниципальной библиотеки муниципальная услуга предоставляется в день обращения в соответствии с графиком работы учреждения.

Предоставление услуги осуществляется не менее 6 дней в неделю (кроме летних месяцев) и не менее 8 часов в день. Время работы муниципальной библиотеки не должно совпадать полностью с часами рабочего дня основной части населения. Муниципальные библиотеки работают без технических перерывов и перерывов на обед. Проведение санитарного обслуживания помещений библиотек не должно занимать более одного дня в месяц. В дни государственных праздников муниципальная услуга не предоставляется.

В случае изменения расписания работы учреждения заявители должны быть публично извещены об изменении расписания работы (дней и часов работы) не менее чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений (за исключением чрезвычайных случаев).

Предоставление услуги в удаленном режиме (посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет») обеспечивается в круглосуточном режиме.

С момента формирования поискового запроса заявителем срок предоставления муниципальной услуги составляет не более 5 минут.

### **2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги**

Муниципальная услуга предоставляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституция Российской Федерации («Российская газета», № 237, 1993);

Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1 («Российская газета», № 248, 17.11.1992);

Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета», № 3316, 08.10.2003);

Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» («Российская газета», № 11 – 12, 17.01.1995);

Закон Самарской области от 03.04.2002 № 14-ГД «О культуре в Самарской области» («Волжская коммуна», № 64, 10.04.2002);

Закон Самарской области от 08.05.2009 № 67-ГД «Об организации библиотечного обслуживания населения Самарской области областными муниципальными библиотеками, комплектовании и обеспечении сохранности их библиотечных фондов» («Волжская коммуна», № 163(26622), 13.05.2009);

иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Самарской области, настоящий регламент.

**2.6. Исчерпывающий перечень документов и информации, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме, которые заявитель должен представить самостоятельно**

Муниципальная услуга предоставляется на основании запроса заявителя в электронной форме (поискового запроса).

Для получения муниципальной услуги при личном обращении заявителя посредством посещения муниципальной библиотеки необходимо предъявление читательского формуляра.

Для получения читательского формуляра необходимо предъявить:

паспорт гражданина Российской Федерации;

удостоверение личности или военный билет (для военнослужащих);

национальный паспорт или визу с отметкой о действующей регистрации (для иностранных граждан и лиц без гражданства).

Заявители в возрасте до 14 лет получают читательский формуляр на основании удостоверяющих личность документов, представляемых их родителями (законными представителями), и их письменного поручительства.

Для получения муниципальной услуги в удаленном режиме (посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет») прохождения процедуры регистрации заявителя не требуется.

Вне зависимости от формы обращения для получения результата муниципальной услуги заявителю необходимо заполнить соответствующие поля поискового запроса.

**2.7. Исчерпывающий перечень документов и информации, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении муниципальных органов, органов муниципальных внебюджетных фондов, органов местного самоуправления, организаций и запрашиваются органом, предоставляющим муниципальную услугу, в органах (организациях), в распоряжении которых они находятся, если заявитель не представил такие документы и информацию самостоятельно**

Предоставление указанных документов и информации для получения муниципальной услуги не требуется.

**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 отказа в предоставлении муниципальной услуги**

Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является отсутствие документов или представление ненадлежащим образом оформленных, подложных или утративших силу документов, указанных в пункте 2.6 настоящего регламента.

**2.10. 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**

Предоставление каких-либо услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, не требуется.

**2.11. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации**

Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

**2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги**

Муниципальная услуга предоставляется заявителю в день обращения в соответствии с графиком работы учреждения.

При наличии очереди максимальный срок ожидания не должен превышать 15 минут.

При предоставлении муниципальной услуги в удаленном режиме ожидание в очереди отсутствует.

**2.13. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги**



Запрос заявителя о предоставлении муниципальной услуги регистрируется в момент его обращения.

**2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

Учреждения, предоставляющие муниципальную услугу, должны быть размещены в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении) при соблюдении архитектурно-планировочных и строительных норм.

Здания учреждений должны быть удобно расположены, с учетом доступности на общественном транспорте. Если структурные подразделения учреждения не могут быть размещены в одном здании, корпуса учреждения должны быть расположены в шаговой доступности друг от друга.

По размерам и состоянию помещения учреждений должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной и антитеррористической безопасности и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.). В помещениях учреждений должен поддерживаться температурный режим – не менее +18 градусов и не более +25 градусов по шкале Цельсия.

Помещения учреждений должны быть оборудованы системами охранной сигнализации (в том числе при необходимости камерами видеонаблюдения), противопожарной сигнализации, звукового оповещения об опасности, автоматического пожаротушения, телефонной связью и всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, оснащены системой указателей и знаковой навигации.

Учреждения должны быть оборудованы предметами библиотечной мебели, автоматизированными рабочими местами и средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг. Мебель и оборудование должны быть удобными, функциональными, надежными, эстетичными, соответствовать требованиям эргономики и дизайна.

Справочно-консультационная служба должна иметь достаточное техническое оснащение для предоставления информации о ресурсах библиотеки и располагаться в общедоступной (доконтрольной) зоне.

В вестибюле учреждения должна быть оборудована стойка регистрации для записи читателей в библиотеку. В целях создания комфортных условий для посетителей должно быть предусмотрено размещение столов, стульев или скамеек (банкеток).

Помещения и оборудование муниципальных детских библиотек должны соответствовать возрастным особенностям пользователей.

Помещения муниципальных библиотек, в которых расположены отделы стационарного и внестационарного обслуживания государственного бюджетного учреждения культуры «Самарская областная библиотека для слепых» должны обладать достаточной площадью и быть максимально адаптированными для инвалидов по зрению.

Для обслуживания инвалидов здания (помещения) оборудуются пандусами, специальными ограждениями и перилами, обеспечивающими беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок. Столы для обслуживания инвалидов размещаются в стороне от входа с учетом беспрепятственного подъезда и поворота колясок.

Входы в здания (помещения) оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски. Центральный вход в здание оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей соответствующее наименование, с использованием укрупненного шрифта и плоско-точечного шрифта Брайля.

При наличии заключения общественной организации инвалидов о технической невозможности обеспечения доступности здания (помещений) для инвалидов на специально подготовленного сотрудника учреждения, в котором предоставляется муниципальная услуга, административно-распорядительным актом возлагается обязанность по оказанию ситуационной помощи инвалидам всех категорий на время предоставления муниципальной услуги.

Для инвалидов по зрению обеспечивается дублирование необходимой для ознакомления зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными укрупненным шрифтом и рельефно-точечным шрифтом Брайля. Для инвалидов по слуху обеспечивается дублирование необходимой для ознакомления звуковой информации текстовой и графической информацией (бегущей строкой).

#### **2.15. Показатели доступности и качества муниципальных услуг**

Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

доля обоснованных жалоб заявителей;

доля библиотечных фондов, отраженных в справочно-поисковом аппарате библиотеки;

количество собственных и подписных баз данных библиотеки;

доля обращений к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотеки в режиме удаленного доступа.

#### **2.16. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме**

Муниципальная услуга предоставляется в электронной форме.

Предоставление муниципальной услуги в электронной форме осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации

и законодательством Самарской области.

Направление заявления в электронной форме или в виде электронного документа осуществляется с учетом информационно-технологических условий (возможностей) и требует наличия у заявителя доступа к региональному portalу в сети Интернет.

Прием и регистрация заявлений, представляемых с использованием информационно-коммуникационных технологий, осуществляется в пределах срока регистрации, предусмотренного пунктом 2.13 настоящего регламента.

При направлении заявления в электронной форме или в виде электронного документа в учреждение запрещается требовать от заявителя повторного формирования и подписания заявления на бумажном носителе.

Предоставление муниципальной услуги на базе многофункционального центра не производится.

### **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. Основанием для предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя.

3.2. Предоставление заявителю муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

3.2.1. При личном обращении заявителя:

1) при наличии читательского формуляра заявителю предоставляется доступ к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных на автоматизированном рабочем месте пользователя;

2) по желанию заявителя сотрудником, осуществляющим предоставление муниципальной услуги, заявителю может быть оказана консультационная помощь в определении вида, территории поиска и других поисковых категорий.

При отсутствии читательского формуляра заявитель для получения муниципальной услуги при личном обращении должен пройти процедуры, указанные в пункте 2.6 настоящего регламента.

3.2.2. При обращении заявителя через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»:

1) обращение через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» на сайты муниципальных библиотек;

2) предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

3.3. Для получения муниципальной услуги заявитель формирует поисковый запрос по имеющимся поисковым полям.

Для получения муниципальной услуги заявитель создает поисковый образ запроса: определяет область поиска (поля в формате RUSMARC или некоторые из них: ISBN/ISSN, ключевые слова, автора, издающую

организацию), формат представления данных и поисковый термин (аналогично поиску библиографической информации).

В результате ответа системы заявитель может получить два варианта ответа: «найдено 0 документов» или информацию о количестве найденных документов и уровне доступа к ним: «открытый доступ в сети Интернет» (в виде ссылки на полный текст документа) или о месте хранения документа в библиотеке (без ссылки на полный текст документа).

В случае ответа «найдено 0 документов» заявитель может повторить поиск, изменив поисковый запрос.

В случае ответа системы о наличии библиографической записи (записей) заявитель может ознакомиться со списком найденных библиографических описаний документов и просмотреть библиографическую информацию на каждый документ.

3.4. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных библиотек при личном обращении осуществляется в часы работы муниципальных библиотек.

3.5. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных при обращении через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» осуществляется в круглосуточном режиме.

Муниципальная услуга считается качественно оказанной, если потребителю муниципальной услуги в установленные сроки предоставлен доступ к электронному каталогу и базам данных муниципальных библиотек Самарской области или дан мотивированный ответ о невозможности предоставления доступа по причинам, перечисленным в пункте 2.9 настоящего регламента.

3.6. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги представлено в виде блок-схемы в приложении 2 к настоящему регламенту.

#### **4. Формы контроля за исполнением административного регламента**

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

Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, а также лицом его замещающим. Внутренний контроль подразделяется на:

оперативный контроль (по выявляемым проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуги);

плановый контроль (контроль в соответствии с графиками и планами, утверждаемыми руководителем учреждения).

Администрация осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждения путем:

проведения мониторинга основных показателей доступности и качества муниципальной услуги за определенный период;

анализа обращений и жалоб граждан по вопросу оказания муниципальной услуги, проведения проверок по фактам обращения;

проведения проверок полноты и качества оказания муниципальной услуги.

#### **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**

Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется в соответствии с графиком проведения мероприятий по проверке качества оказания муниципальных услуг в учреждениях, подведомственных Управлению социального развития Администрации городского округа Похвистнево Самарской области, утвержденным руководителем данного органа.

Внеплановые проверки проводятся по конкретному обращению заявителя.

#### **4.3. Ответственность муниципальных служащих и иных должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги**

Должностные лица, ответственные за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

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

Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги должны отвечать требованиям непрерывности и действенности (эффективности).

Плановые проверки должны осуществляться регулярно, в течение всего периода деятельности учреждения; установленные формы отчетности о предоставлении муниципальной услуги должны подвергаться анализу. По результатам проверок, анализа должны быть осуществлены необходимые меры по устранению недостатков в предоставлении муниципальной услуги.

Граждане, их объединения и организации всех форм собственности для осуществления контроля со своей стороны вправе направить в администрацию, учреждение предложения, рекомендации, замечания по вопросам предоставления муниципальной услуги, а также предложения по внесению изменений в регламент и нормативные правовые акты Самарской области, регулирующие предоставление муниципальной услуги.

**5. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, или их работников**

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, или их работников.

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

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

5.4. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления 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 муниципальной услуги, у заявителя;
- 5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- 7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;
- 8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной или муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

5.5. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра.

5.6. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.7. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работников многофункционального центра устанавливаются соответственно нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

5.8. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

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

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

5.9. Жалоба, поступившая в орган предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.10. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных 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;

в удовлетворении жалобы отказывается.

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

5.12. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.



Приложение 1  
к Административному регламенту  
городского округа Похвистнево  
(наименование органа местного самоуправления)  
по предоставлению муниципальной услуги  
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и  
базам данных муниципальных библиотек»

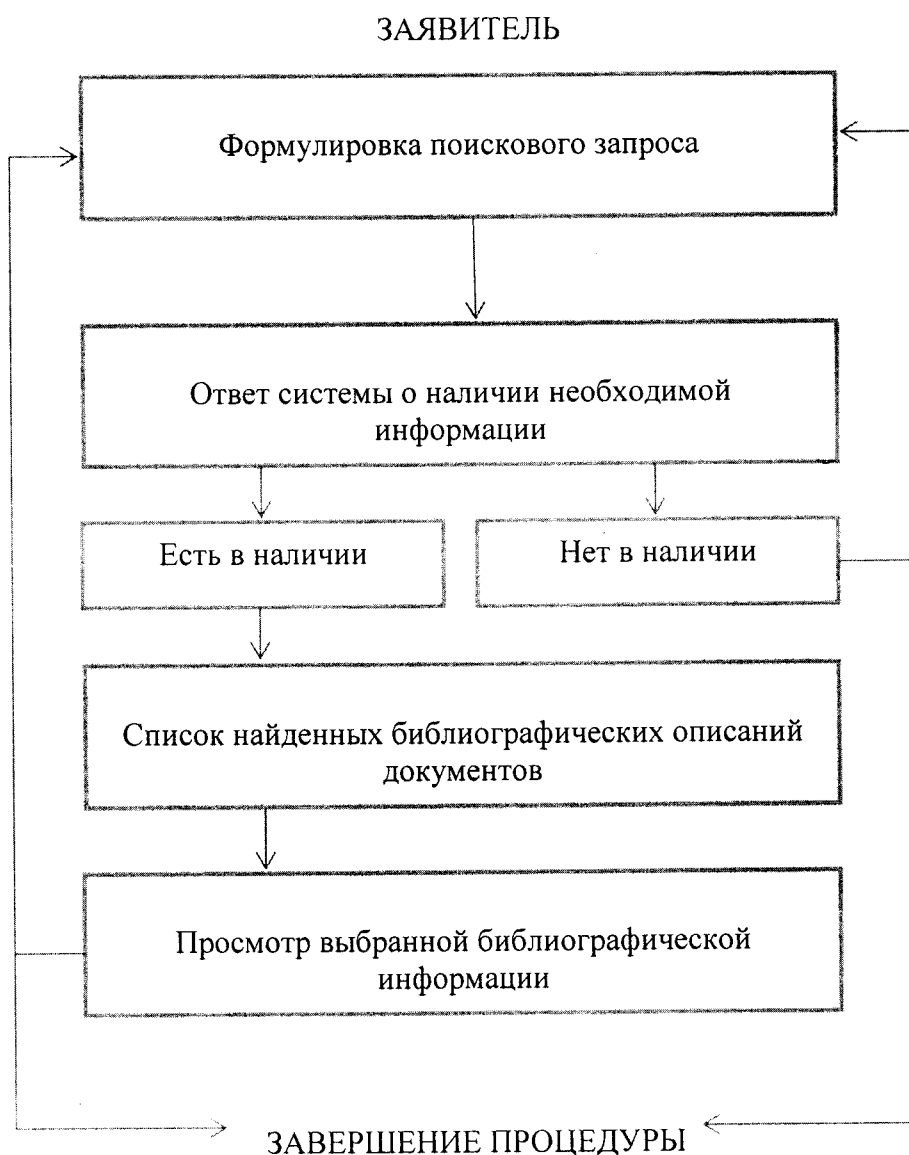
**Информация о местонахождении и графике работы, справочные телефоны, адреса электронной почты, адреса официальных сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» учреждений, предоставляющих муниципальную услугу**

№ п/п	Орган/учреждение, предоставляющее муниципальную услугу	Местонахождение, справочные телефоны и адреса электронной почты учреждений, предоставляющих муниципальную услугу	График работы учреждений, предоставляющих муниципальную услугу
1	Центральная городская библиотека	446452, Самарская область, г. Похвистнево, ул. Косогорная, 24 тел. (84656) 2-41-61; 2-59-08 e-mail: biblioteka_pohgor@mail.ru biblioteka-pohgor.ru	Вторник-пятница: с 10.00 до 18.00 Суббота, воскресенье: с 8.00 до 16.00 Понедельник – выходной Первая пятница месяца – санитарный день Летнее расписание: Вторник-пятница: с 10.00 до 18.00 Суббота, понедельник: с 8.00 до 16.00 Воскресенье - выходной
2	Городская библиотека №1	446450, Самарская область, г. Похвистнево, ул.Советская, 10. тел. (84656) 2-59-78 e-mail: gorbibpoxvist163@mail.ru	Вторник-пятница: с 10.00 до 18.00 Суббота, воскресенье: с 8.00 до 16.00 Понедельник – выходной Последняя пятница месяца – санитарный день Летнее расписание: Вторник-пятница: с 10.00 до 18.00 Суббота, понедельник: с 8.00 до 16.00 Воскресенье - выходной
3	Детская библиотека	446450, Самарская область, г. Похвистнево, ул. Ленинградская, 2 тел. (84656) 2-14-54 e-mail: clepadb@mail.ru	Вторник-пятница: с 10.00 до 18.00 Суббота, воскресенье: с 8.00 до 16.00 Понедельник – выходной Последняя пятница месяца – санитарный день Летнее расписание: Вторник-пятница: с 10.00 до 18.00

№ п/п	Орган/учреждение, предоставляющее муниципальную услугу	Местонахождение, справочные телефоны и адреса электронной почты учреждений, предоставляющих муниципальную услугу	График работы учреждений, предоставляющих муниципальную услугу
			Суббота, понедельник: с 8.00 до 16.00 Воскресенье - выходной
4	Библиотека, расположенная в части города Похвистнево Венера	446451, Самарская область, г. Похвистнево, ул. Центральная, 5 тел. (84656) 2-96-55 e-mail: bibl.venera@mail.ru	Понедельник-суббота: с 11.00 до 17.00 перерыв: с 14.00 до 15.00 Воскресенье – выходной Первая пятница месяца – санитарный день
5	Библиотека, расположенная в части города Похвистнево Красные Пески	446455, Самарская область, г. Похвистнево, ул. Верхненабережная, 1 тел. (84656) 3-22-32	Понедельник-суббота: с 11.00 до 17.00 перерыв: с 14.00 до 15.00 Воскресенье – выходной Первая пятница месяца – санитарный день
6	Библиотека пос.Октябрьский	446459, Самарская область, г. Похвистнево, ул. Кооперативная, 14 тел. (84656) 31-2-80	Понедельник-суббота: с 11.00 до 17.00 перерыв: с 14.00 до 15.00 Воскресенье – выходной Первая пятница месяца – санитарный день

Приложение 2  
к Административному регламенту  
городского округа Похвистнево  
(наименование органа местного самоуправления)  
по предоставлению муниципальной услуги  
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и  
базам данных муниципальных библиотек»

**Блок-схема предоставления муниципальной услуги  
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам  
данных муниципальных библиотек»**



Приложение 1  
к Административному регламенту  
городского округа Похвистнево  
(наименование органа местного самоуправления)  
по предоставлению муниципальной услуги  
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и  
базам данных муниципальных библиотек»

**Информация о местонахождении и графике работы, справочные телефоны, адреса электронной почты, адреса официальных сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» учреждений, предоставляющих муниципальную услугу**

№ п/п	Орган/учреждение, предоставляющее муниципальную услугу	Местонахождение, справочные телефоны и адреса электронной почты учреждений, предоставляющих муниципальную услугу	График работы учреждений, предоставляющих муниципальную услугу
1	Центральная городская библиотека	446452, Самарская область, г. Похвистнево, ул. Косогорная, 24 тел. (84656) 2-41-61; 2-59-08 e-mail: biblioteka_pohgor@mail.ru biblioteka-pohgor.ru	Вторник-пятница: с 10.00 до 18.00 Суббота, воскресенье: с 8.00 до 16.00 Понедельник – выходной Первая пятница месяца – санитарный день Летнее расписание: Вторник-пятница: с 10.00 до 18.00 Суббота, понедельник: с 8.00 до 16.00 Воскресенье - выходной
2	Городская библиотека №1	446450, Самарская область, г. Похвистнево, ул. Советская, 10. тел. (84656) 2-59-78 e-mail: gorbibpoxvist163@mail.ru	Вторник-пятница: с 10.00 до 18.00 Суббота, воскресенье: с 8.00 до 16.00 Понедельник – выходной Последняя пятница месяца – санитарный день Летнее расписание: Вторник-пятница: с 10.00 до 18.00 Суббота, понедельник: с 8.00 до 16.00 Воскресенье - выходной
3	Детская библиотека	446450, Самарская область, г. Похвистнево, ул. Ленинградская, 2 тел. (84656) 2-14-54 e-mail: clepadb@mail.ru	Вторник-пятница: с 10.00 до 18.00 Суббота, воскресенье: с 8.00 до 16.00 Понедельник – выходной Последняя пятница месяца – санитарный день Летнее расписание: Вторник-пятница: с 10.00 до 18.00

№ п/п	Орган/учреждение, предоставляющее муниципальную услугу	Местонахождение, справочные телефоны и адреса электронной почты учреждений, предоставляющих муниципальную услугу	График работы учреждений, предоставляющих муниципальную услугу
			Суббота, понедельник: с 8.00 до 16.00 Воскресенье - выходной
4	Библиотека, расположенная в части города Похвистнево Венера	446451, Самарская область, г. Похвистнево, ул. Центральная, 5 тел. (84656) 2-96-55 e-mail: bibl.venera@mail.ru	Понедельник-суббота: с 11.00 до 17.00 перерыв: с 14.00 до 15.00 Воскресенье – выходной Первая пятница месяца – санитарный день
5	Библиотека, расположенная в части города Похвистнево Красные Пески	446455, Самарская область, г. Похвистнево, ул. Верхненабережная, 1 тел. (84656) 3-22-32	Понедельник-суббота: с 11.00 до 17.00 перерыв: с 14.00 до 15.00 Воскресенье – выходной Первая пятница месяца – санитарный день
6	Библиотека пос.Октябрьский	446459, Самарская область, г. Похвистнево, ул. Кооперативная, 14 тел. (84656) 31-2-80	Понедельник-суббота: с 11.00 до 17.00 перерыв: с 14.00 до 15.00 Воскресенье – выходной Первая пятница месяца – санитарный день

Приложение 2  
к Административному регламенту  
городского округа Похвистнево  
(наименование органа местного самоуправления)  
по предоставлению муниципальной услуги  
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и  
базам данных муниципальных библиотек»

**Блок-схема предоставления муниципальной услуги  
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам  
данных муниципальных библиотек»**

