**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**МОКРООЛЬХОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**КОТОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**от 23 декабря 2022 года № 105**

**Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных"**

В соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь УставомМокроольховского сельского поселения Котовского муниципального района Волгоградской области, администрация Мокроольховского сельского поселения **постановляет**:

1. Утвердить в новой редакции прилагаемый административный регламент предоставления муниципальной услуги "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных".

2. Признать утратившими силу:

- Постановление № 25 от 30.03.2015 г. «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»;

- Постановление № 116 от 05.11.2015 г. «О внесении дополнений и изменений в постановление № 25 от 30.03.2015 года «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»;

- Постановление № 91 от 01.11.2017 г. «О внесении изменений в Постановление № 25 от 30.03.2015 года «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»;

- Постановление № 104 от 12.11.2018 г. «О внесении дополнений в постановление № 25 от 30.03.2015 г. «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».

3. Разместить, настоящее постановление на официальном сайте администрации Мокроольховского сельского поселения Котовского муниципального района Волгоградской области и в региональном реестре государственных и муниципальных услуг (функций) в сети Интернет.

4. Настоящее постановление вступает в силу после его официального обнародования.

5. Контроль, за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Мокроольховского

сельского поселения Т.Ю. Мустафаева

Утвержден

постановлением администрации

Мокроольховского сельского поселения

 от 23.12.2022 г. № 105

**Административный регламент**

**предоставления муниципальной услуги**

**"Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных"**

1. **Общие положения**

1.1. Предмет регулирования

Настоящий административный регламент устанавливает порядок предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее – муниципальная услуга), стандарт предоставления муниципальной услуги, состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий) по предоставлению муниципальной услуги, требования к порядку их выполнения, формы контроля за исполнением административного регламента, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц.

1.2. Сведения о заявителях.

Заявителями на получение муниципальной услуги являются физические и юридические лица, а также их представители, действующие на основании полномочий, определенных в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.3. Порядок информирования заявителей о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1. Сведения о месте нахождения, контактных телефонах и графике работы администрации Мокроольховского сельского поселения Котовского муниципального района Волгоградской области, организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, МКУК «Центр досуга и библиотечного обслуживания» Мокроольховского сельского поселения (далее – МКУК «ЦД И БО»):

АдминистрацияМокроольховского сельского поселения Котовского муниципального района Волгоградской области осуществляет прием заявителей, консультирование по вопросам предоставления услуги, вопросам выдачи документов по следующему графику:

понедельник – пятница с 08:00 до 16:00, перерыв на обед с 12:00 до 13:00, суббота и воскресенье – выходной.

МКУК «ЦД И БО»Мокроольховского сельского поселения Котовского муниципального района Волгоградской области осуществляет прием заявителей, консультирование по вопросам предоставления услуги, вопросам выдачи документов по следующему графику:

понедельник – пятница с 09:00 до 12:00, без обеда, суббота и воскресенье – выходной.

1.3.2. Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги заявитель может получить:

непосредственно в МКУК «ЦД И БО» Мокроольховского сельского поселения (информационные стенды, устное информирование по телефону, а также на личном приеме должностными лицами МКУК «ЦД И БО» Мокроольховского сельского поселения);

по почте, в том числе электронной (m-olhovka@rambler.ru),
в случае письменного обращения заявителя;

в сети Интернет на официальном сайте администрации Мокроольховского сельского поселения (http://мокроольховское34.рф/), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) (далее – Единый портал государственных и муниципальных услуг).

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

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

2.2. Муниципальная услуга предоставляется МКУК «ЦД И БО» Мокроольховского сельского поселения (далее также – уполномоченный орган).

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- предоставление справочной информации;

- отказ в предоставлении справочной информации.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Срок предоставления муниципальной услуги составляет не более
одного дня со дня поступления заявления.

2.5. Правовой основой для предоставления муниципальной услуги являются следующие нормативные правовые акты:

Конституция Российской Федерации («Российская газета», № 7, 21.01.2009, «Собрание законодательства Российской Федерации», 26.01.2009, № 4, ст. 445, «Парламентская газета», № 4, 23 - 29.01.2009, Официальный интернет-портал правовой информации http://www.pravo.gov.ru, 01.08.2014);

Жилищный кодекс Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 03 января 2005 г., № 1 (часть 1), ст. 14, «Российская газета», 12 января 2005 г., № 1, «Парламентская газета», 15 января 2005 г., № 7-8);

Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" ("Собрание законодательства Российской Федерации", 06.10.2003, № 40, ст. 3822, "Парламентская газета", № 186, 08.10.2003, "Российская газета", № 202, 08.10.2003);

Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных" ("Российская газета", № 165, 29.07.2006, "Собрание законодательства Российской Федерации", 31.07.2006, № 31 (1 ч.), ст. 3451, "Парламентская газета", № 126-127, 03.08.2006);

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 02.08.2010, № 31, ст. 4179, "Российская газета", № 168, 30.07.2010);

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

Федеральный закон от 24.11.1995 года №181-Ф3 «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (первоначальный текст опубликован 27.11.1995 г. в издании «Собрание законодательства Российской Федерации» № 48, ст. 4563);

Устав Мокроольховского сельского поселения Котовского муниципального района Волгоградской области утвержденный решением Совета № 6/3 от 19.03.2015 г. (Официальный сайт администрации Мокроольховского сельского поселения http://мокроольховское34.рф/).

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. Исчерпывающий перечень документов, которые заявитель должен представить самостоятельно для предоставления муниципальной услуги:

1) заявление о предоставлении справочной информации по форме согласно приложению № 1 к настоящему административному регламенту (далее – заявление).

Форма заявления в электронной форме размещается уполномоченным органом на официальном сайте уполномоченного органа в сети «Интернет» (далее - официальный сайт) с возможностью его бесплатного копирования.

2) документ, подтверждающий личность заявителя (при личном обращении заявителя в уполномоченный орган) или копия документа, подтверждающего личность заявителя (в случае направления заявления посредством почтовой связи на бумажном носителе).

3) документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя, в случае, если с заявлением о предварительном согласовании предоставления земельного участка обращается представитель заявителя.

2.6.2.Направление Уполномоченным органом запросов в рамках межведомственного взаимодействия не предусмотрено.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов.

2.7.1. Основания для отказа в приёме документов отсутствуют.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.8.1. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

2.8.2. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- непредставление документов, предусмотренных пунктом 2.6.1 настоящего административного регламента;

- наличие в представленных документах недостоверных сведений.

2.9. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальное время ожидания в очереди при подаче заявления и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 15 минут.

2.11. Срок регистрации заявления и прилагаемых к нему документов составляет на личном приеме граждан – не более 20 минут.

2.12. 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 муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.12.1. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, обеспечиваются необходимыми для предоставления муниципальной услуги оборудованием (компьютерами, средствами связи, оргтехникой), канцелярскими принадлежностями, информационными и справочными материалами, наглядной информацией, стульями и столами).

Помещения уполномоченного органа должны соответствовать санитарным правилам СП 2.2.3670-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда», утвержденным постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 02.12.2020 № 40, и быть оборудованы средствами пожаротушения.

Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

Вход в уполномоченный орган оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, месте нахождения и режиме работы.

Кабинеты оборудуются информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании уполномоченного органа (структурного подразделения), осуществляющего предоставление муниципальной услуги.

2.12.2. Требования к местам ожидания.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов уполномоченного органа.

Места ожидания должны быть оборудованы стульями, кресельными секциями, скамьями.

2.12.3. Требования к местам приема заявителей.

Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях.

Каждое рабочее место специалистов уполномоченного органа должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и копирующим устройствам.

При организации рабочих мест должна быть предусмотрена возможность свободного входа и выхода специалистов уполномоченного органа из помещения при необходимости.

Места сдачи и получения документов заявителями, места для информирования заявителей и заполнения необходимых документов оборудуются стульями (креслами) и столами и обеспечиваются писчей бумагой и письменными принадлежностями.

2.12.4. Требования к информационным стендам.

В помещениях уполномоченного органа, предназначенных для работы с заявителями, размещаются информационные стенды, обеспечивающие получение информации о предоставлении муниципальной услуги.

На информационных стендах, официальном сайте уполномоченного органа размещаются следующие информационные материалы:

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

текст настоящего административного регламента;

информация о порядке исполнения муниципальной услуги;

перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

формы и образцы документов для заполнения;

сведения о месте нахождения и графике работы наименование администрации муниципального образования и МФЦ;

справочные телефоны;

адреса электронной почты и адреса Интернет-сайтов;

информация о месте личного приема, а также об установленных для личного приема днях и часах.

При изменении информации по исполнению муниципальной услуги осуществляется ее периодическое обновление.

Визуальная, текстовая и мультимедийная информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на информационном стенде или информационном терминале (устанавливается в удобном для граждан месте), а также в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru), на официальном сайте уполномоченного органа (http://мокроольховское34.рф/).

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

2.12.5. Требования к обеспечению доступности предоставления муниципальной услуги для инвалидов.

В целях обеспечения условий доступности для инвалидов муниципальной услуги должно быть обеспечено:

- оказание специалистами помощи инвалидам в посадке в транспортное средство и высадке из него перед входом в помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, в том числе с использованием кресла-коляски;

- беспрепятственный вход инвалидов в помещение и выход из него;

- возможность самостоятельного передвижения инвалидов по территории организации, помещения, в которых оказывается муниципальная услуга;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на территории организации, помещения, в которых оказывается муниципальная услуга;

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов в помещения и к услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выданного по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

- предоставление при необходимости услуги по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме;

- оказание специалистами иной необходимой помощи инвалидам в преодолении барьеров, препятствующих получению ими услуг наравне с другими лицами.

2.13. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются предоставление муниципальной услуги или осуществление отдельных административных процедур в электронной форме, получение заявителем информации о ходе предоставления муниципальной услуги с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги, отсутствие жалоб и претензий со стороны заявителя, а также судебных актов о признании незаконными решений, действий (бездействия) уполномоченного органа и должностных лицуполномоченного органа.

2.14. Особенности предоставления муниципальной услуги через МКУК «ЦД И БО» и осуществления отдельных административных процедур установлены в разделе 3 настоящего административного регламента.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения**

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявления и прилагаемых к нему документов либо отказ в приеме заявления;

- рассмотрение заявления, принятие решения по итогам рассмотрения;

3.1. Прием и регистрация заявления и прилагаемых к нему документов либо отказ в приеме заявления.

3.1.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление в уполномоченный орган заявления и прилагаемых к нему документов, предусмотренных пунктом 2.6.1 настоящего административного регламента на личном приеме, почтовым отправлением, в электронной форме или с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг.

3.1.2. Прием заявления и прилагаемых к нему документов осуществляет должностное лицо уполномоченного органа, ответственное за предоставление муниципальной услуги.

3.1.3.При приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, должностное лицо уполномоченного органа, ответственное за предоставление муниципальной услуги, осуществляющий прием документов, проверяет комплектность представленного в соответствии с пунктом 2.6.1 настоящего административного регламента пакета документов.

3.1.4. В случае выявления обстоятельств, указанных в пункте 2.7.1 настоящего административного регламента, должностное лицо уполномоченного органа, ответственное за предоставление муниципальной услуги, осуществляющий прием документов, оказывает в приеме документов (при личном обращении заявителя) или направляет заявителю письмо об отказе в приеме документов (при получении документов почтой) с указанием причины такого отказа.

3.1.5. Максимальный срок исполнения административной процедуры:

- при личном приеме граждан – не более 20 минут.

3.1.8. Результатом исполнения административной процедуры является:

- прием и регистрация заявления;

- отказ в приеме заявления.

3.2. Рассмотрение заявления, принятие решения по итогам рассмотрения.

Основанием для начала выполнения административной процедуры является получение должностным лицом уполномоченного органа, ответственным за предоставление муниципальной услуги, всех документов (информации), необходимых для предоставления муниципальной услуги.

3.3.2. Должностное лицо уполномоченного органа, ответственное за предоставление муниципальной услуги, рассматривает представленные документы и информацию на предмет отсутствия (наличия) оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных пунктом 2.8.2 настоящего административного регламента.

3.3.3. По результатам рассмотрения заявления и приложенных к нему документов должностное лицо уполномоченного органа, ответственное за предоставление муниципальной услуги, предоставляет справочную информацию или уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.3.4. В уведомлении об отказе в предоставлении муниципальной услуги должны быть указаны все основания принятия такого решения.

3.3.5. Максимальный срок исполнения административной процедуры - 1 день со дня получения всех документов (информации), необходимых для рассмотрения заявления.

3.3.6. Результатом исполнения административной процедуры является:

- предоставление справочной информации;

- отказ в предоставлении справочной информации.

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

4.1. Контроль за соблюдением уполномоченным органом, должностными лицами уполномоченного органа, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, положений настоящего административного регламента осуществляется должностными лицами уполномоченного органа, специально уполномоченными на осуществление данного контроля, руководителем уполномоченного органа и включает в себя проведение проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги. Плановые и внеплановые проверки проводятся уполномоченными должностными лицами уполномоченного органа на основании распоряжения руководителя уполномоченного органа.

4.2. Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется путем проведения:

4.2.1. Плановых проверок соблюдения и исполнения должностными лицами уполномоченного органа*,* участвующими в предоставлении муниципальной услуги, положений настоящего административного регламента, нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по предоставлению муниципальной услуги при осуществлении отдельных административных процедур и предоставления муниципальной услуги в целом.

4.2.2. Внеплановых проверок соблюдения и исполнения должностными лицами уполномоченного органа*,* участвующими в предоставлении муниципальной услуги, положений настоящего административного регламента, нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по предоставлению муниципальной услуги при осуществлении отдельных административных процедур и предоставления муниципальной услуги в целом.

4.3. Плановые проверки осуществления отдельных административных процедур проводятся 1 раз в полугодие; полноты и качества предоставления муниципальной услуги в целом - 1 раз в год, внеплановые - при поступлении в уполномоченный орган жалобы заявителя на своевременность, полноту и качество предоставления муниципальной услуги, на основании иных документов и сведений, указывающих на нарушения настоящего административного регламента.

4.4. По результатам проведенной проверки составляется акт, в котором отражаются выявленные нарушения и предложения по их устранению. Акт подписывается должностным лицом, уполномоченным на проведение проверки.

4.5. Должностные лица уполномоченного органа*,* участвующие в предоставлении муниципальной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и последовательности исполнения административных действий и выполнения административных процедур, предусмотренных настоящим административным регламентом. Персональная ответственность закрепляется в должностных инструкциях. В случае выявления нарушений виновные несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Волгоградской области.

4.6. Самостоятельной формой контроля за исполнением положений административного регламента является контроль со стороны граждан, их объединений и организаций, который осуществляется путем направления обращений и жалоб в уполномоченный орган.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений**

**и действий (бездействия) уполномоченного органа, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также их должностных лиц, работников**

5.1. Заявитель может обратиться с жалобой на решения и действия (бездействие) уполномоченного, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, а также их должностных лиц, работников, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона № 210-ФЗ;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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

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

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Волгоградской области, муниципальными правовыми актами;

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

7) отказ уполномоченного органа, должностного лица уполномоченного органа, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, или их работников 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 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 Волгоградской области, муниципальными правовыми актами;

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались 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 № 210-ФЗ.

5.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в уполномоченный орган, а также в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, подаются руководителям этих организаций.

Жалоба на решения и действия (бездействие) уполномоченного органа, должностного лица уполномоченного органа, руководителя уполномоченного органа может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, Единого портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официальных сайтов этих организаций, Единого портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.3. 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.

5.4. Жалоба должна содержать:

1) наименование уполномоченного органа, должностного лица уполномоченного органа, его руководителя и (или) работника, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210, их руководителей и (или) работников, 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) уполномоченного органа должностного лица, уполномоченного органа, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, их работников;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) уполномоченного органа должностного лица уполномоченного органа, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, их работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

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

5.5. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является поступление жалобы заявителя. Регистрация жалобы осуществляется уполномоченным специалистом уполномоченного органа, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ. в течение трех дней со дня ее поступления.

Жалоба, поступившая в уполномоченный орган, в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа уполномоченного органа, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 настоящего Федерального закона № 210-ФЗ, 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.

5.6. В случае если в жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего жалобу, и (или) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

Если в указанной жалобе содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 5.2 настоящего административного регламента, при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если текст жалобы не поддается прочтению, она оставляется без ответа, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, в течение семи дней со дня регистрации жалобы заявителю, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае если текст жалобы не позволяет определить суть обращения заявителя, ответ по существу жалобы не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю.

В случае если в жалобе обжалуется судебное решение, такая жалоба в течение семи дней со дня её регистрации возвращается заявителю, направившему жалобу, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 5.2 настоящего административного регламента, вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в один и тот же уполномоченный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

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

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

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.8. Основаниями для отказа в удовлетворении жалобы являются:

1) признание правомерными решения и (или) действий (бездействия) уполномоченного органа должностных лиц, а также организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, или их работников, участвующих в предоставлении муниципальной услуги,

2) наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

3) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.9. 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.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых уполномоченным органом, либо организацией, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.10. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо уполномоченного органа, работник наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 5.2 настоящего административного регламента, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.11. Заявители вправе обжаловать решения, принятые при предоставлении муниципальной услуги, действия (бездействие) должностных лиц уполномоченного органа, работников организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.12. Положения настоящего раздела, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении муниципальной услуги, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

 Приложение 1

к административному регламенту

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

Кому (должность,Ф.И.О.полностью)

от (Ф.И.О. полностью)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (адрес: индекс, область, населенный, пункт улица, дом)

 (контактный телефон)

**Заявление**

**о предоставлении справочной информации**

Прошу предоставить информацию о наличии доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных в сельской библиотеки МКУК «ЦД и БО» Мокроольховского сельского поселения

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

(указать точное название базы данных)

Нужное подчеркнуть:

1) База данных «Книги»;

2) База данных «Журналы»;

3) База данных «Краеведческой тематики»;

4) Другие базы данных;

5) Сведения о местонахождении базы данных, в том числе ссылки на базы данных других библиотек Котовского района, Волгоградской области и России;

Информацию прошу отправить следующим способом (нужное подчеркнуть):

- выслать по указанному в заявлении адресу,

- выслать по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (указать индекс, точный почтовый адрес получателя)

- передать электронной почтой e-mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_@\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- получу лично в руки.

 /подпись/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /дата/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Согласен (а) на обработку персональных данных о порядке, установленном Федеральным законом № 152-ФЗ «О персональных данных».

 /подпись/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /дата/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_