

**Администрация Сладковского сельского поселения**

**Слободо – Туринского муниципального района Свердловской области**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 21.11.2017 |  | № 177 |
| с. Сладковское | | |

Об утверждении Административного регламента по предоставлению администрацией Сладковского сельского поселения муниципальной услуги "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных на территории Сладковского сельского поселения"

В целях реализации Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", в соответствии с Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Уставом Сладковского сельского поселения,

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных на территории Сладковского сельского поселения" в новой редакции (прилагается).

2. Признать Постановление администрации Сладковского сельского поселения "Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных на территории Сладковского сельского поселения" от 30.04.2013 года № 110 утратившим силу.

3. Опубликовать настоящее Постановление в печатном средстве массовой информации Думы и Администрации Сладковского сельского поселения "Информационный вестник", а также разместить в сети Интернет на официальном сайте Сладковского сельского поселения.

4. Контроль исполнения настоящего Постановления оставляю за собой.

И.о. главы

Сладковского сельского поселения: А.Н. Незаконнорожденных

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

Сладковского сельского поселения

от 21.11.2017 г. № 177

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

"ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА К СПРАВОЧНО-ПОИСКОВОМУ АППАРАТУ БИБЛИОТЕК, БАЗАМ ДАННЫХ НА ТЕРРИТОРИИ СЛАДКОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ"

**Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Предмет регулирования.

1.1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных" (далее - административный регламент) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур), а также порядок взаимодействия между участниками предоставления муниципальной услуги.

1.1.2. Административный регламент разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.10.2011 N 861 "О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функции)".

1.2. Круг заявителей.

1.2.1. Получателями муниципальной услуги являются юридические и физические лица без ограничений, имеющие намерение получить доступ к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных на территории Сладковского сельского поселения.

1.3. Наименование муниципального учреждения культуры, предоставляющих муниципальную услугу.

1.3.1. Муниципальную услугу оказывает- муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сладковский культурно - досуговый центр» Сладковского сельского поселения, (далее –КДЦ; Учреждение).

1.3.2. *Утратил силу редакция от 13.02.2019 № 20.*

1.3.3. Справочная информация о предоставлении муниципальной услуги размещается на официальном сайте Сладковского сельского поселения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, в региональной информационной системе «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области» и на Едином портале государственных и муниципальных услуг» (далее – Единый портал) по адресу <http://www.gosuslugi.ru>. *(Редакция от 13.02.2019 г. № 20).*

1.4. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, может быть получена заявителями:

1) по телефонам в соответствии с графиком работы Администрации;

2) в порядке личного обращения в соответствии с графиком работы Администрации;

3) в порядке письменного обращения в Администрацию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

4) с информационных стендов, расположенных в Администрации;

5) в государственном бюджетном учреждении Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» и его филиалах (далее - МФЦ). *(Редакция от 13.02.2019 г. № 20).*

**Раздел 2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

2.1. Наименование муниципальной услуги.

2.1.1. Наименование муниципальной услуги "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных на территории Сладковского сельского поселения".

2.2. Результат предоставления муниципальной услуги.

2.2.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

1) информирование заинтересованных лиц о доступе к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

2) анонсирование доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных;

3) отказ в предоставлении муниципальной услуги по основаниям, предусмотренным [пунктом 2.8](#P124) настоящего административного регламента.

2.2.2. Библиографическая информация представляется заявителю в виде электронного документа в краткой или полной форме.

Краткая форма:

* Автор;
* Заглавие;
* Год издания;
* Место издания;
* ISBN (уникальный идентификационный номер издания);
* Издательство;
* Объем документа (в страницах или мегабайтах);
* Местонахождение документа (в виде краткого названия библиотеки - держателя издания);
* Полная форма:
* Библиографическая запись экземпляра документа.

2.3. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.3.1. Сроки предоставления муниципальной услуги определяются в зависимости от используемого вида информирования в соответствии с условиями настоящего административного регламента:

1) по телефону;

2) на информационных стендах Учреждения;

3) по электронной почте;

4) посредством личного обращения;

5) в сети Интернет;

6) по письменным обращениям (запросам).

2.3.2. При использовании средств телефонной связи информация о доступе к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных предоставляется получателю муниципальной услуги в момент обращения.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании Учреждения, в которое поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно 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.

В случае если специалист, принявший звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, которое может ответить на вопрос получателя муниципальной услуги, или же обратившемуся лицу должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую ему информацию.

В случае если сотрудники Учреждения не могут ответить на вопрос получателя муниципальной услуги немедленно, результат рассмотрения обращения должен быть сообщен заинтересованному лицу в течение двух часов с момента обращения.

2.3.3. На информационных стендах, расположенных непосредственно в помещениях Учреждения, информация должна предоставляться в соответствии с режимом работы Учреждения, на Интернет - сайте Сладковского сельского поселения – круглосуточно.

2.3.4. При информировании в форме ответов на обращения, полученные по электронной почте, ответ на обращение должен быть направлен по электронной почте на электронный адрес обратившегося, в срок не позднее 5 рабочих дней с момента поступления обращения.

2.3.5. Порядок консультирования получателя муниципальной услуги по интересующим вопросам во время личного приема специалистами Учреждения должен быть определен внутренним локальным актом данного Учреждения.

2.3.6. При информировании в виде отсылки текстовой информации на бумажном носителе (информационного письма) по почте ответ на обращение направляется на почтовый адрес заявителя в течение 10 рабочих дней со дня регистрации обращения.

Граждане, обратившиеся в Учреждение с целью получения муниципальной услуги, в обязательном порядке должны быть информированы специалистами об условиях отказа в предоставлении муниципальной услуги и о сроках выдачи результатов муниципальной услуги.

2.4. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования.

2.4.1. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги размещен на официальном сайте Сладковского сельского поселения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, региональной информационной системе «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области» и на Едином портале государственных и муниципальных услуг» (далее – Единый портал) по адресу <http://www.gosuslugi.ru>. *(Редакция от 13.02.2019 г. № 20).*

2.5. **Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем.**

2.5.1. Для получения муниципальной услуги в электронном виде в сети Интернет от заявителей не требуется предоставление документов (бланков, форм обращений и иных).

2.5.2. При обращении через сеть Интернет заявитель заполняет соответствующие поля поискового запроса.

2.5.3. Предоставление муниципальной услуги в помещениях муниципальных библиотек осуществляется при наличии читательского билета.

Читательский билет выдается в соответствии с порядком записи в библиотеку, установленным Правилами пользования библиотекой.

Запись в муниципальные библиотеки осуществляется по предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт или документ его заменяющий), несовершеннолетних в возрасте до 14 лет - при личном предъявлении законными представителями документа, удостоверяющего их личность: паспорт гражданина Российской Федерации, универсальная электронная карта или документ их заменяющий.

Запись несовершеннолетних может производиться при заполнении поручительства родителями или лицами, их заменяющими.

2.6. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и которые заявитель вправе представить.

2.6.1. Для получения муниципальной услуги от заявителей не требуется предоставление документов (бланков, форм обращений и иных).

2.7. Указание на запрет требовать у заявителя предоставление документов.

Должностные лица не вправе требовать от заявителя предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.8.1. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

1) завершение установленной законом процедуры ликвидации Учреждения, оказывающего муниципальную услугу, решение о которой принято учредителем;

2) отсутствие запрашиваемой информации в базе данных библиотеки или Сводном каталоге библиотек Свердловской области;

3) несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;

4) запрашиваемый заявителем вид информирования не предусмотрен настоящей услугой;

5) текст обращения не поддается прочтению.

2.9. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление муниципальной услуги.

2.9.1. Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

2.10. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

2.10.1. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, предоставляются на бесплатной основе.

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

2.11.1. Время ожидания результата предоставления муниципальной услуги в электронном виде с момента формирования запроса заявителем составляет не более 10 минут.

2.11.2. При личном обращении в муниципальные библиотеки срок ожидания в очереди для оформления читательского билета составляет не более 10 минут. Срок ожидания в очереди на доступ к автоматизированному рабочему месту пользователя составляет не более 5 минут.

2.12. Срок и порядок регистрации обращения Заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Для получения муниципальной услуги в электронном виде заявитель формирует поисковый запрос:

1) на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (www.gosuslugi.ru);

2) на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области (http://66.gosuslugi.ru/pgu/);

3) на портале ведомственной библиотечной информационной системы Свердловской области (http://www.bis-ural.ru);

4) на Интернет-сайтах государственных и муниципальных библиотек;

5) на официальном сайте Сладковского сельского поселения.

Запрос регистрируется автоматизированной системой не более 1 минуты.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

2.13.1. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03» и «Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий. СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03».

2.13.2. Помещения должны быть оборудованы противопожарной системой, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны.

2.13.3. Каждое рабочее место специалистов должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствам, бумагой, расходными материалами, канцелярскими товарами в количестве, достаточном для предоставления муниципальной услуги.

1) Требования к размещению мест ожидания:

- места ожидания должны быть оборудованы стульями (кресельными секциями) и (или) скамьями (банкетками);

- количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки

и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 3 мест.

2) Требования к зданию Администрации:

- здание должно быть оборудовано удобной лестницей с поручнями для свободного доступа заявителей в помещение;

- центральный вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

- наименование Уполномоченного органа;

- режим работы.

- вход и выход из здания оборудуются соответствующими указателями;

- информационные таблички должны размещаться рядом с входом либо на двери входа так, чтобы их хорошо видели посетители;

- вход в здание оборудуется пандусом;

- помещения, в которых предоставляется государственная услуга, должны иметь расширенные проходы, позволяющие обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски, а также должны быть оборудованы устройствами для озвучивания визуальной, текстовой информации, надписи, знаки, иная текстовая и графическая информация дублируется знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- фасад здания (строения) должен быть оборудован осветительными приборами;

- на прилегающей территории к зданию, в котором осуществляется прием граждан, оборудуются места для парковки автотранспортных средств, из которых не менее 10% мест (но не менее 1 места) должны быть предназначены для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов.

Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

3) Требования к местам для информирования, предназначенным для ознакомления заявителей с информационными материалами:

оборудуются информационными стендами, которые должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны (информационные стенды могут быть оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки).

4) Требования к местам приема заявителей:

- кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками с указанием:

- номера кабинета;

- фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

- времени перерыва на обед;

- рабочее место должностного лица Администрации должно обеспечивать ему возможность свободного входа и выхода из помещения при необходимости;

- место для приема заявителя должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

- Инвалидам в целях обеспечения доступности муниципальной услуги оказывается помощь в преодолении различных барьеров, мешающих в получении ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

Глухонемым, инвалидам по зрению и другим лицам с ограниченными физическими возможностями при необходимости оказывается помощь по передвижению в помещениях и сопровождение.

5) В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе одним должностным лицом одновременно ведется прием только одного заявителя. *(Редакция от 13.02.2019 г № 20).*

2.14. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги

1) Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- количество взаимодействий со специалистом при предоставлении муниципальной услуги – не более двух;

- продолжительность взаимодействия со специалистом при предоставлении муниципальной услуги – не более 10 минут;

- возможность получения муниципальной услуги в МФЦ;

- транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, форм уведомлений и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги, в электронном виде на Едином портале.

2) Показателями качества муниципальной услуги являются:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

- отсутствие обоснованных жалоб граждан на предоставление муниципальной услуги. *(Редакция от 13.02.2019 г № 20).*

**Раздел 3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ), ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ) В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ**

3.1. Основанием для начала административного действия, является обращение заявителя в устной, письменной и (или) электронной форме в муниципальные библиотеки.

3.2. Предоставление юридическим и физическим лицам муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

3.2.1. При личном обращении заявителя:

1) Прием и регистрация заявителей на основании документа, удостоверяющего личность, для лиц до 14 лет на основании паспорта (поручительства) их родителей (опекунов или иных законных представителей).

2) Ознакомление с Правилами пользования библиотекой и другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность.

3) Оформление читательского билета (формуляра), с личной подписью Заявителя, являющегося Договором присоединения согласно ст. 428 Гражданского кодекса Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 N 51-ФЗ.

4) Консультационная помощь в определении вида, территории поиска и других поисковых категорий.

5) Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных на автоматизированном рабочем месте пользователя, Сводному каталогу библиотек Свердловской области.

3.2.2. При обращении заявителя через сеть Интернет:

1) Обращение через сеть Интернет к Единому порталу государственных и муниципальных услуг (функций) (http://www.gosuslugi.ru/), Порталу государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области (http://66.gosuslugi.ru/pgu/), на портал ведомственной библиотечной информационной системы Свердловской области (http://www.bis-ural.ru); на сайты государственных и муниципальных библиотек.

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

3.3. Для получения муниципальной услуги "Предоставление доступа к справочно - поисковому аппарату библиотек, базам данных на территории Сладковского сельского поселения" заявитель формирует поисковый запрос по имеющимся поисковым полям на соответствующую услугу.

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.

В результате ответа системы заявитель может получить два варианта ответа: "найдено 0 документов" или информацию о количестве найденных документов 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 при личном обращении осуществляется в часы работы муниципальных библиотек.

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

3.6. Муниципальная услуга считается качественно оказанной, если потребителю муниципальной услуги в установленные сроки предоставлена запрашиваемая им информация или дан мотивированный ответ о невозможности ее выполнения по причинам, перечисленным в [пункте 2.8 раздела 2](#P124) настоящего административного регламента.

3.7. Утратил силу *(Редакция от 13.02.2019 г № 20).*

**Раздел 4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

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

4.1.1. Внутренний контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется руководителем библиотеки, предоставляющей муниципальную услугу.

4.1.2. Внешний контроль за выполнением административного регламента осуществляется должностными лицами КДЦ, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

4.1.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставление 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.

4.2.1. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается директором КДЦ.

4.2.2. Плановые проверки осуществляются на основании распоряжения директора КДЦ.

4.2.3. Внеплановые проверки проводятся по мере поступления жалоб на действие (бездействие) должностных лиц в связи с предоставлением услуги, а также по истечении срока устранения ранее выявленных нарушений положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

4.2.4. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, состав которой утверждается директором КДЦ.

4.2.5. Результаты деятельности комиссии оформляются протоколом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.3. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.3.1. Персональная ответственность руководителей муниципальных библиотек за организацию работы Учреждения по предоставлению муниципальной услуги и соблюдению требований настоящего административного регламента закрепляется в муниципальном задании Учреждения, установленном КДЦ.

4.3.2. Персональная ответственность специалистов КДЦ закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

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

4.4.1. Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется в соответствии с требованиями, определенными в нормативных актах, перечень которых представлен в пункте 2.4. настоящего Административного регламента.

**Раздел 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц, МФЦ, работников МФЦ**

5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) Администрации и (или) его должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги (далее жалоба)

Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование, оспаривание решений, действий (бездействия), принятых (осуществленных) при предоставлении муниципальной услуги.

Обжалование заявителями решений, действий (бездействия), принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке, не лишает их права на обжалование указанных решений, действий (бездействия) в судебном порядке.

5.2. Предмет жалобы

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

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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, настоящим Административным регламентом;

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, МФЦ, работника МФЦ 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

5.3. Органы, уполномоченные на рассмотрение жалобы, должностные лица, которым может быть направлена жалоба

- Жалобы на служащего Администрации, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, подаются руководителю Администрации.

- Жалобы на решения и действия (бездействие) работника МФЦ подаются руководителю этого МФЦ. Жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ подаются учредителю МФЦ или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом Свердловской области.

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

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

- Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы заявителя на действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ.

5.5. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу, МФЦ либо в соответствующий орган, являющийся учредителем МФЦ (далее – учредитель МФЦ).

5.6. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, МФЦ, его руководителя и (или) работника, 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, МФЦ, его руководителя и (или) работника;

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, МФЦ, его руководителя и (или) работника. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.7. 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 МФЦ, 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.

5.8. Жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ, его руководителя

и (или) работника может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта МФЦ, единого портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.9. Сроки рассмотрения жалобы

Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, МФЦ, учредителю МФЦ, 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, МФЦ, 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. Результат рассмотрения жалобы

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. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.6 настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Ответ на жалобу направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе, поступившей в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе, поступившей в письменной форме.

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

На стадии досудебного обжалования действий (бездействия) должностного лица либо муниципального служащего органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, а также на представление дополнительных материалов в срок не более 5 (пяти) дней с момента обращения. *(Редакция от 13.02.2019 г. № 20).*

Приложение № 1

к Административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

"Предоставление доступа

к справочно-поисковому аппарату

библиотек, базам данных на территории

Сладковского сельского поселения"

**ФОРМА**

**ОБРАЩЕНИЯ (ЗАПРОСА)**

**ПОЛУЧАТЕЛЯ УСЛУГИ**

В\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(название учреждения)

От \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указывается фамилия, имя, отчество)

Проживающего (ей) по адресу:

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

адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ЗАПРОС

Прошу Вас предоставить информацию

(указать название услуги)

" / 20\_\_

подпись/расшифровка подписи

Приложение № 2

к Административному регламенту

от 21.11.2017 № 177

**Согласие**

**на обработку персональных данных**

Я, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (далее - Субъект), (Ф.И.О. субъекта персональных данных)

зарегистрирован \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(адрес субъекта персональных данных)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(номер документа, удостоверяющего личность субъекта персональных данных, кем и когда выдан)

даю свое согласие Администрации Сладковского сельского поселения, расположенной по адресу: Свердловская область, Слободо – Туринский район, с. Сладковское, ул. Ленина, 13а (далее - Оператор) на обработку своих персональных данных на следующих условиях:

1. Субъект дает согласие на обработку своих персональных данных, как с использованием средств автоматизации, так и без использования таких средств, т.е. совершение, в том числе следующих действий: сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных, а также право на передачу такой информации третьим лицам и получение информации и документов от третьих лиц для осуществления проверки достоверности и полноты информации о Субъекте и в случаях, установленных законодательством.

2. Перечень персональных данных Субъекта, передаваемых Оператору на обработку:

1) Ф.И.О.

2) паспортные данные

3) дата рождения

4) место рождения

5) адрес регистрации

6) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. Согласие дается Субъектом с целью проверки корректности предоставленных субъектом сведений, принятия решения о предоставлении Субъекту услуг, для заключения с Оператором любых договоров и их дальнейшего исполнения, принятия решений или совершения иных действий, порождающих юридические последствия в отношении Субъекта и иных лиц.

4. Обработка персональных данных (за исключением хранения) прекращается по достижении цели обработки или прекращения обязательств по заключенным договорам и соглашениям или исходя из документов Оператора, регламентирующих вопросы обработки персональных данных.

5. Субъект может отозвать настоящее согласие путем направления письменного заявления Оператору. В этом случае оператор прекращает обработку персональных данных Субъекта, а персональные данные подлежат уничтожению, если отсутствуют иные правовые основания для обработки, установленные законодательством РФ или документами Оператора, регламентирующих вопросы обработки персональных данных.

6. Данное согласие действует в течение всего срока обработки персональных данных до момента, указанного в [п. 4](#Par24) или [п. 5](#Par25) данного согласия, но не менее 5 лет.

"\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О.) (подпись)