

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»

1. Общие положения

**1.1. Предмет регулирования административного регламента
предоставления муниципальной услуги**

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результата предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги, определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) Администрации муниципального образования «Угранский муниципальный округ» Смоленской области (далее – Администрация), отдел культуры и спорта Администрации муниципального образования «Угранский муниципальный округ» Смоленской области (далее – Отдел), муниципальное бюджетное учреждение культуры «Угранская централизованная библиотечная система» (далее Учреждение) при оказании муниципальной услуги.

1.2. Описание заявителей, а также физических и юридических лиц, имеющих право в соответствии с федеральным и (или) областным законодательством, муниципальными нормативными правовыми актами либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени при взаимодействии с Администрацией, иными органами местного самоуправления и организациями при предоставлении муниципальной услуги

1.2.1. Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются физические лица вне зависимости от возраста, пола, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношений к религии и юридические лица.

1.2.2. При предоставлении муниципальной услуги от имени заявителей вправе выступать их законные представители или их представители по

доверенности (далее также именуемые заявитель), выданной и оформленной в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации.

1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги

1.3.1. Сведения о месте нахождения, графике работы, номерах контактных телефонов, адресах официальных сайтов и адресах электронной почте Администрации, структурных подразделений Администрации и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги:

- Администрация муниципального образования «Угранский муниципальный округ» Смоленской области, 215430, Угранский муниципальный округ, с.Угра, ул.Ленина,38, тел. 8 (48137) 4-10-30, время работы с посетителями: с 9-00 до 17-15 часов понедельник -пятница, выходные - суббота, воскресенье, перерыв на обед с 13-00 до 14-00;

- Отдел культуры и спорта Администрации муниципального образования «Угранский муниципальный округ» Смоленской области, 215430, Угранский муниципальный округ, с.Угра, ул.Советская, 28, тел. (848137) 4-11-60, время работы с посетителями: с 9-00 до 17-15 часов понедельник -пятница, выходные - суббота, воскресенье, перерыв на обед с 13-00 до 14-00;

- муниципальное бюджетное учреждение культуры «Угранская централизованная библиотечная система», 215430, Угранский муниципальный округ, с.Угра, ул.Ленина, 3, тел. (848137) 4-15-52, время работы с посетителями: с 9-00 до 18-00 часов понедельник –пятница без перерыва на обед, воскресенье с 9-00 до 17-00, перерыв на обед с 13-00 до 14-00; выходной – суббота.

- центральная детская и центральная библиотеки МБУК «Угранская ЦБС», 215430, Угранский муниципальный округ, с.Угра, ул.Ленина, 3, тел. (848137) 4-15-52, время работы с посетителями: с 9-00 до 18-00 часов понедельник –пятница без перерыва на обед, воскресенье с 9-00 до 17-00, перерыв на обед с 13-00 до 14-00; выходной – суббота.

- Знаменская поселенческая библиотека ф.№1 МБУК «Угранская ЦБС», 215463, Угранский муниципальный округ, с.Знаменка, ул.Ленина, 7, тел. (848137) 2-32-92, время работы с посетителями: с 9-00 до 18-00 часов понедельник –пятница без перерыва на обед, воскресенье с 9-00 до 17-00, перерыв на обед с 13-00 до 14-00; выходной – суббота.

- Выходская поселенческая библиотека ф.№2 МБУК «Угранская ЦБС», 215450, Угранский муниципальный округ, с.Выходы, ул.Исаковского, д.58, тел. (848137) 2-35-49, время работы с посетителями: с 9-00 до 18-00 часов понедельник –пятница без перерыва на обед, воскресенье с 9-00 до 17-00, перерыв на обед с 13-00 до 14-00; выходной – суббота.

- Дрожжинская поселенческая библиотека ф.№3 МБУК «Угранская ЦБС», 215464, Угранский муниципальный округ, д.Дрожжино, ул.Центральная, д.22, время работы с посетителями: с 9-00 до 17-00 часов без перерыва на обед, выходной – суббота.

- Полдневская поселенческая библиотека ф.№4 МБУК «Угранская ЦБС», 215445, Угранский муниципальный округ, д.Полднево,

ул.Центральная, д.1, время работы с посетителями: с 10.30 до 14-00 часов без перерыва на обед, выходной – суббота, воскресенье.

- Русановская поселенческая библиотека ф.№5 МБУК «Угранская ЦБС», 215430, Угранский муниципальный округ, д.Русаново, ул.Центральная, д.8, время работы с посетителями: с 10.30 до 17-00 часов обед с 13.00 до 14.00, выходной – суббота, воскресенье.

- Михалевская поселенческая библиотека ф.№6 МБУК «Угранская ЦБС», 215436, Угранский муниципальный округ, д.Михали, ул.Центральная, д.11, время работы с посетителями: понедельник – четверг с 10.30 до 13-30, пятница, воскресенье – с 10.30 до 14.30 без перерыва на обед, выходной – суббота.

- Великопольская поселенческая библиотека ф.№8 МБУК «Угранская ЦБС», 215475, Угранский муниципальный округ, д.Великополье, ул.Центральная, д.2, время работы с посетителями: понедельник – четверг с 10.30 до 13-30, пятница, воскресенье – с 10.30 до 14.30 без перерыва на обед, выходной – суббота.

- Вешковская поселенческая библиотека ф.№9 МБУК «Угранская ЦБС», 215461, Угранский муниципальный округ, д.Вешки, ул.Ёлочки, д.14, время работы с посетителями: понедельник – четверг с 14.00 до 18.30, воскресенье – с 10.00 до 14.30 без перерыва на обед, выходной – суббота.

- Арнишицкая поселенческая библиотека ф.№10 МБУК «Угранская ЦБС», 2154751, Угранский муниципальный округ, д.Арнишицы, пер. Школьный, д.3, время работы с посетителями: понедельник – пятница с 9.00 до 12-30, без перерыва на обед, выходной – суббота, воскресенье.

- Желаньинская поселенческая библиотека ф.№11 МБУК «Угранская ЦБС», 215474, Угранский муниципальный округ, п/о Желанья, ул.Новоселов, д.1, кв.1, время работы с посетителями: понедельник – воскресенье с 9.00 до 13-30, вторник, среда, четверг - с 10.00 до 14.30 без перерыва на обед, выходной – пятница, суббота.

- Баскаковская поселенческая библиотека ф.№12 МБУК «Угранская ЦБС», 215470, Угранский муниципальный округ, с. Баскаковка, ул.Заводская, д.3, время работы с посетителями: понедельник – пятница с 10.00 до 16-30, без перерыва на обед, выходной – суббота, воскресенье.

- Мытишинская поселенческая библиотека ф.№13 МБУК «Угранская ЦБС», 215444, Угранский муниципальный округ, с.Мытишино, ул.Центральная, д.17, время работы с посетителями: понедельник – пятница, воскресенье с 10.00 до 13-00, без перерыва на обед, выходной – суббота.

- Слободская поселенческая библиотека ф.№15 МБУК «Угранская ЦБС», 215471, Угранский муниципальный округ, с. Слободка, ул.Центральная, д.25, время работы с посетителями: понедельник – пятница с 10.30 до 17-00; без перерыва на обед, выходной – суббота, воскресенье.

- Холмовская поселенческая библиотека ф.№16 МБУК «Угранская ЦБС», 215452, Угранский муниципальный округ, с. Холмы, ул.Озерная, д.7, время работы с посетителями: понедельник – пятница с 9.00 до 11-00, без перерыва на обед, выходной – суббота, воскресенье.

Адрес официального сайта Администрации в сети Интернет: <http://www.admin-ugra.ru>, адрес электронной почты ugra2011@yandex.ru.

1.3.2. Информация о местах нахождения и графиках работы Администрации, структурных подразделений Администрации и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг размещается:

- 1) в табличном виде на информационных стендах Администрации;
- 2) на Интернет-сайте Администрации: <http://www.admin-ugra.ru> в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет),
- 3) в средствах массовой информации: в газете «Искра»
- 4) на региональном портале государственных услуг.

1.3.3. Размещаемая информация содержит также:

- 1) извлечения из нормативных правовых актов, устанавливающих порядок и условия предоставления муниципальной услуги;
- 2) текст административного регламента с приложениями;
- 3) блок-схему (согласно Приложению № 1 к административному регламенту);
- 4) перечень документов, необходимый для предоставления муниципальной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;
- 5) порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги;
- 6) порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых Администрацией в ходе предоставления муниципальной услуги.

1.3.4. Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется в форме индивидуального информирования и публичного информирования.

1.3.5. Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления муниципальной услуги заявитель указывает дату и входящий номер полученной при подаче документов расписке. В случае предоставления муниципальной услуги в электронной форме информирование заявителя о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется через Единый портал, Региональный портал, а также с использованием службы коротких сообщений операторов мобильной связи (при наличии).

1.3.6. При необходимости получения консультаций заявители обращаются в Администрацию, Отдел, Учреждение.

1.3.7. Консультации по процедуре предоставления муниципальной услуги могут осуществляться:

- в письменной форме на основании письменного обращения;
- при личном обращении;
- по телефону: Администрация - (848137) 4-10-30;
Отдел - (848137) 4-16-65, 4-11-60;
Учреждение - (8481-37) 4-24-93;
- по электронной почте.

Все консультации являются бесплатными.

1.3.8. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц Администрации, организации, учреждения, предоставляющего услугу, с заявителями:

- консультации в письменной форме предоставляются должностными лицами Администрации, Отдела, Учреждения на основании письменного запроса заявителя, в том числе поступившего в электронной форме, в течение 30 дней после получения указанного запроса.

- при консультировании по телефону должностное лицо Администрации, Отдела, Учреждения представляется, назвав свою фамилию имя, отчество, должность, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса. Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

- по завершении консультации должностное лицо Администрации, Отдела, Учреждения должен кратко подвести итог разговора и перечислить действия, которые следует предпринять заявителю.

- должностные лица Администрации, Отдела, Учреждения при ответе на телефонные звонки, письменные и электронные обращения заявителей обязаны в максимально вежливой и доступной форме предоставлять исчерпывающую информацию.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги – «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»

2.2. Наименование органа предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Муниципальную услугу предоставляет Администрация, Отдел. Непосредственно предоставляет муниципальную услугу – Учреждение.

2.2.2. При предоставлении услуги Администрация в целях получения документов (информации), либо осуществления согласований или иных действий, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в том числе по поручению заявителя, взаимодействуют со следующими органами и организациями Министерство Смоленской области по культуре и туризму, Отдел, Учреждение.

2.2.3. При получении муниципальной услуги заявитель взаимодействует со следующими органами и организациями: Администрация, Отдел, Учреждение.

2.2.4. Для предоставления муниципальной услуги не требуется обращения в иные органы государственной власти, органы государственных внебюджетных фондов, органы местного самоуправления и организации.

2.2.5. Запрещено требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, организации, за исключением получения услуг, включенных в реестр услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг и ее структурными подразделениями, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления муниципального образования «Угранский муниципальный округ» Смоленской области.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Результатами предоставления муниципальной услуги является удовлетворение потребностей населения муниципального образования «Угранский муниципальный округ» в сфере культуры посредством: оказание услуги различным категориям жителей Угранского муниципального округа по организации работы библиотек и клубов по интересам при библиотеках.

2.3.2. Результат предоставления муниципальной услуги может быть передан заявителю в очной или заочной форме, в одном или нескольких видах (бумажном, бумажно-электронном (посредством факса, электронной почты), электронном).

2.3.3. При очной форме получения результата предоставления муниципальной услуги заявитель обращается в Администрацию, Отдел, Учреждение лично. При обращении в Администрацию, Отдел, Учреждение заявитель предъявляет паспорт гражданина Российской Федерации или иной документ, удостоверяющий личность.

2.3.4. При очной форме получения результата предоставления государственной услуги заявителю выдается документ, заверенный рукописной подписью ответственного сотрудника Администрации, Отдела, Учреждения.

2.3.5. При заочной форме получения результата предоставления муниципальной услуги в бумажном виде документ, заверенный рукописной подписью ответственного сотрудника Администрации, Отдела, Учреждения направляется заявителю по почте (заказным письмом) на адрес заявителя, указанный в запросе (обращении, заявлении).

2.3.6. При заочной форме получения результата предоставления государственной услуги в электронном виде документ, заверенный электронной подписью ответственного сотрудника Администрации, Отдела, Учреждения направляется на адрес электронной почты, указанный в запросе (заявлении, обращении) и (или) передается на Единый портал, Региональный портал.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги – 30 рабочих дней с момента регистрации запроса (заявления, обращения) и комплекта документов, необходимых для

предоставления муниципальной услуги в Администрации, Отделе, Учреждении.

2.4.2. При направлении заявителем заявления и копий всех необходимых документов, предоставляемых заявителем, по почте срок предоставления муниципальной услуги отсчитывается от даты их поступления в Администрацию, Отдел, Учреждение.

2.4.3. При направлении заявления и всех необходимых документов, предоставляемых заявителем, в электронном виде срок предоставления муниципальной услуги отсчитывается от даты их поступления в Администрацию (по дате регистрации), либо по дате регистрации в ведомственной информационной системе (при наличии таковой), о чем заявитель получает соответствующее уведомление через Единый портал, Региональный портал, а также с использованием службы коротких сообщений операторов мобильной связи (при наличии).

2.4.4. Срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, составляет – 30 рабочих дня.

2.5. Правовые основания предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Гражданским кодексом Российской Федерации;

Федеральным законом от 06.10.2003г. №131 - ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

Федеральным законом от 12.01.1996г. № 7 - ФЗ «О некоммерческих организациях»;

Законом РФ «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09 октября 1992 № 3612-1 (ред. от 08.05.2010);

Закон Смоленской области от 28.12.2004 № 117- ОЗ «О культуре»;

Уставом Муниципального бюджетного учреждения культуры «Угранская централизованная библиотечная система», принятого Постановлением Администрации муниципального образования «Угранский муниципальный округ» Смоленской области от 16.01.2025 г. № 23.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Для предоставления муниципальной услуги заявитель предоставляет следующие документы:

2.6.1.1. Для организации деятельности клубных формирований:

- заявление в свободной форме (формата А4 на имя руководителя творческого формирования (если возраст заявителя менее 8 лет - заявление оформляется родителями заявителя));

- свидетельство о рождении ребенка (копия).

2.6.2. Запрещено требовать 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.

2.6.3. Запрещено требовать предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении Администрации в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Смоленской области, муниципальными правовыми актами.

2.6.4. Документы, предоставляемые заявителем, должны соответствовать следующим требованиям:

- тексты документов написаны разборчиво;
- фамилия, имя и отчества (при наличии) заявителя, его адрес места жительства, телефон (если есть) написаны полностью;
- в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений;
- документы не исполнены карандашом;
- документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых допускает многозначность истолкования содержания.

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

2.7.1. Отсутствие документов, предусмотренных пунктом 2.6.1 настоящего Административного регламента, или предоставление документов не в полном объеме.

2.7.2. Документы не соответствуют требованиям, установленным пунктом 2.6.4 настоящего Административного регламента

2.7.3. Предоставление заявителем документов, содержащих ошибки или противоречивые сведения.

2.7.4. Заявление подано лицом, не уполномоченным совершать такого рода действия.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

В предоставлении муниципальной услуги заявителю отказывается в случаях:

2.8.1. Нарушение норм и правил поведения в общественном месте;

2.8.2. Причинение ущерба оборудованию, либо помещениям Учреждения;

2.8.3. Отсутствие пакета документов, необходимого для зачисление в клубное формирование;

2.8.4. Отсутствует финансовое обеспечение муниципальной услуги;

2.8.5. Отсутствие технической возможности для оказания услуги;

2.8.6. Несоответствие возрастным требованиям для участия в отдельно взятом клубном формировании;

2.8.7. Отсутствие в учреждении специалистов требуемого профиля;

2.8.8. Явные медицинские противопоказания для участия в отдельно взятом клубном формировании;

2.8.9. Ликвидация Учреждения;

2.8.10. Возникновение обстоятельств непреодолимой силы.

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

2.9.1. Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества;

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

Муниципальная услуга исполняется 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. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса (заявления, обращения) о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать 30 минут.

2.11.2. Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

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

2.12.1. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.12.2. Срок регистрации запроса заявителя организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.13. 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 каждой муниципальной услуги

2.13.1. Прием граждан осуществляется в специально выделенных для предоставления муниципальных услуг помещениях.

Помещения должны содержать места для информирования, ожидания и приема граждан. Помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам.

У входа в каждое помещение размещается табличка с наименованием помещения.

2.13.2. При возможности около здания организуются парковочные места для автотранспорта.

Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

2.13.3. Центральный вход в здание, где располагается Администрация, Отдел, Учреждение, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, месте нахождения, режиме работы органов, непосредственно предоставляющих муниципальную услугу.

2.13.4. В помещениях для ожидания заявителям отводятся места, оборудованные стульями, кресельными секциями. В местах ожидания имеются средства для оказания первой медицинской помощи и доступные места общего пользования (туалет).

2.13.5. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами, на которых размещается визуальная и текстовая информация;
- стульями и столами для оформления документов.

К информационным стендам должна быть обеспечена возможность свободного доступа граждан.

На информационных стендах, а также на официальных сайтах в сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- номера телефонов, факсов, адреса официальных сайтов, электронной почты органов, предоставляющих муниципальную услугу;
- режим работы органов, предоставляющих муниципальную услугу;
- графики личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;
- номера кабинетов, где осуществляются прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан; фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;
- настоящий Административный регламент.

2.13.6. Помещения для приема заявителей должны быть оборудованы табличками с указанием номера кабинета и должности лица, осуществляющего прием. Место для приема заявителей должно быть оборудовано стулом, иметь место для написания и размещения документов, заявлений.

2.13.7. Для обслуживания людей с ограниченными возможностями помещения оборудуются пандусами, специальными ограждениями и перилами, обеспечивающими беспрепятственное передвижение и разворот инвалидов колясок.

2.14. Показатели доступности и качества муниципальных услуг

Качественной предоставляемая муниципальная услуга признается при предоставлении услуги в сроки, определенные п. 2.4 настоящего Административного регламента, и при отсутствии жалоб со стороны потребителей на нарушение требований стандарта предоставления муниципальной услуги.

2.15. Особенности предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме

2.15.1. Запросы и обращения могут быть направлены в форме электронных документов с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет.

2.15.2. Запросы и обращения, поступившие в Администрацию в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом для письменных обращений. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) - для граждан или наименование юридического лица (организации) - для юридических лиц и иных организаций, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

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

3.1. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

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

- 1) прием и регистрация документов;
- 2) рассмотрение заявления и оформление результата предоставления муниципальной услуги;
- 3) выдача результата предоставления муниципальной услуги заявителю (решения).

3.3. Прием и регистрация документов

3.3.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является личное обращение заявителя в Администрацию, Отдел, Учреждение либо поступление запроса в Администрацию, Отдел, Учреждение по почте, по информационно-телекоммуникационным сетям общего доступа, в том числе сети Интернет, включая электронную почту.

3.3.2. Специалист, в обязанности которого входит принятие документов:

1) проверяет наличие всех необходимых документов, в соответствии с перечнем, установленным пунктом 2.6.1 настоящего Административного регламента;

2) проверяет соответствие представленных документов требованиям, установленным пунктом 2.6.4 настоящего Административного регламента;

3) регистрирует поступление запроса в соответствии с установленными правилами делопроизводства;

4) сообщает заявителю номер и дату регистрации запроса.

3.3.3. Результатом административной процедуры является получение специалистом, уполномоченным на рассмотрение обращения заявителя, принятых документов.

3.3.4. Продолжительность административной процедуры не более 1 дня.

3.4. Рассмотрение обращения заявителя

3.4.1. Основанием для начала процедуры рассмотрения обращения заявителя и оформление результата предоставления муниципальной услуги является получение специалистом, уполномоченным на рассмотрение обращения заявителя, принятых документов.

3.4.2. При получении запроса заявителя, специалист, ответственный за рассмотрение обращения заявителя:

1) устанавливает предмет обращения заявителя;

2) проверяет наличие приложенных к заявлению документов, перечисленных в пункте 2.6.1 настоящего Административного регламента;

3) устанавливает наличие полномочий Администрации, Отдела, Учреждения по рассмотрению обращения заявителя.

3.4.3. В случае если предоставление муниципальной услуги входит в полномочия Администрации, Отдела, Учреждения и отсутствуют определенные пунктом 2.8 настоящего регламента основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, специалист, ответственный за рассмотрение обращения заявителя, готовит в двух экземплярах проект решения (результат предоставления муниципальной услуги) заявителю.

3.4.4. Результатом административной процедуры является подписание уполномоченным лицом решения о предоставлении муниципальной услуги или отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.4.5. Продолжительность административной процедуры не более 7 дней.

3.5. Выдача результата предоставления муниципальной услуги (решения) заявителю

3.5.1. Основанием для начала процедуры выдачи результата предоставления муниципальной услуги (решения) является подписание уполномоченным должностным лицом Администрации, Отдела, Учреждения соответствующих документов и поступление документов для выдачи заявителю специалисту, ответственному за выдачу документов.

3.5.2. Решение о предоставлении или отказе в предоставлении муниципальной услуги регистрирует специалист, ответственный за делопроизводство, в соответствии с установленными правилами ведения делопроизводства.

3.5.3. Решение о предоставлении или отказе в предоставлении муниципальной услуги с присвоенным регистрационным номером специалист, ответственный за выдачу документов, направляет заявителю почтовым направлением либо вручает лично заявителю под роспись, если иной порядок выдачи документа не определен заявителем при подаче запроса.

Копия решения вместе с оригиналами документов, представленных заявителем, остается на хранении в Администрации, Отделе, Учреждении.

3.5.4. Результатом административной процедуры является направление заявителю решения о предоставлении или отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.5.5. Продолжительность административной процедуры не более 7 дней.

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения сотрудниками положений настоящего Административного регламента.

4.2. Проведение текущего контроля должно осуществляться не реже двух раз в год.

Текущий контроль может быть плановым (осуществляется на основании полугодовых или годовых планов работы Администрации) и внеплановым (проводиться по конкретному обращению заявителя или иных заинтересованных лиц). При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением отдельных административных процедур (тематические проверки).

4.3. Перечень должностных лиц, уполномоченных осуществлять текущий контроль, устанавливается распоряжением Администрации.

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

5.1. Действия (бездействие) должностных лиц, а также принятые ими решения в ходе предоставления муниципальной услуги могут быть обжалованы:

Глава Администрации муниципального образования «Угранский муниципальный округ» Смоленской области, Смоленская обл., с.Угра, ул.Ленина, д.38, тел. 8 (48137) 4-11-44;

начальник Отдела , Смоленская обл., Угранский муниципальный округ, с.Угра ул.Советская д.28, тел. (848137) 4-16-65.

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

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя 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 Смоленской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Смоленской 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, нормативными правовыми актами Смоленской области, муниципальными правовыми актами;

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

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы (обращения) в Администрацию.

5.4. 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.

5.5. Жалоба, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица 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 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Смоленской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.7. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.6 настоящего Административного регламента.

5.8. В случае если жалоба поступила в форме электронного документа ответ заявителю направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

Блок-схема

последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги

«Организация деятельности клубных формирований и формирований
самодетельного народного творчества»



(Ф.И.О. руководителя ответственного структурного
подразделения)

от

(Ф.И.О. заявителя)

ЖАЛОБА
на нарушение требований административного регламента
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»

Я,

_____,
(Ф.И.О. заявителя)

проживающий по адресу

_____,
(индекс, поселение, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени

(своего, или Ф.И.О. лица, которого представляет заявитель)

на нарушение Регламента качества

допущенное

(наименование организации, допустившей нарушение Регламента)

в части следующих требований:

1.

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

2.

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

3.

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

_____ обращение к сотруднику организации, оказывающей услугу

_____ (да/нет)

_____ обращение к руководителю организации, оказывающей услугу

_____ (да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. Официальное письмо организации, оказывающей услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы _____

_____ (да/нет)

2. Официальное письмо организации, оказывающей услугу, об отказе в удовлетворении требований заявителя _____

_____ (да/нет)

3. Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем организации, оказывающей услугу _____

_____ (да/нет)

4. _____

5. _____

6. _____

Копии имеющих документов, указанных в п.1-3 прилагаю к жалобе

_____ (да/нет)

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

ФИО _____

паспорт серия _____ № _____

выдан _____

дата выдачи _____

контактный телефон _____

подпись

дата