



**Российская Федерация
Свердловская область**

АДМИНИСТРАЦИЯ ПЫШМИНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

От

№

пгт. Пышма

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» в новой редакции

Руководствуясь Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с постановлением администрации Пышминского городского округа от 25.12.2018 № 786 «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг и осуществления муниципального контроля»

п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» в новой редакции (прилагается).

2. Признать утратившим силу постановление администрации Пышминского городского округа от 29.08.2016 № 468 «Об утверждении новой редакции административного регламента предоставления Муниципальным бюджетным учреждением Пышминского городского округа «Библиотечно – информационный центр» муниципальной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» с изменениями, внесенными постановлением администрации Пышминского городского округа от 11.10.2018 № 601.

3. Настоящее постановление разместить на официальном сайте Пышминского городского округа.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Пышминского городского округа по социальным вопросам Варлакова А.А.

Глава Пышминского городского округа подписан
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

В.В. Соколов

Сертификат 5927D59822B929A5739895E895CB4D2875E0F19B
Владелец **Обоскалов Алексей Анатольевич**
Действителен с 28.09.2018 по 28.12.2019

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа
к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

Раздел I. Общие положения

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее – Регламент) устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее – муниципальная услуга).

2. Регламент устанавливает сроки и последовательность административных процедур муниципального бюджетного учреждения Пышминского городского округа «Библиотечно – информационный центр» (далее – Учреждение), осуществляемых в ходе предоставления муниципальной услуги, порядок взаимодействия между должностными лицами, взаимодействия с заявителями.

Круг заявителей

3. Заявителями на получение муниципальной услуги являются физические и юридические лица без ограничений, имеющие намерение получить доступ к справочно – поисковому аппарату библиотек и базам данных (далее – заявители).

Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

4. Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется непосредственно работниками библиотеки при личном приеме и по телефону.

5. Информация о местонахождении, режиме работы, контактных телефонах, адресах электронной почты и официального сайта Учреждения, информация о порядке предоставления муниципальной услуги, размещена в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) по адресу <https://www.gosuslugi.ru/25018/1/info>, на официальном сайте Пышминского городского округа (<http://пышминский-го.рф/pgo/>), на официальных сайтах в сети Интернет и информационных стендах Учреждения (<http://pishmalib.edusite.ru>) (далее – официальный сайт), а также предоставляется непосредственно работниками библиотек при личном приеме, а также по телефону.

6. Информация о местонахождении Учреждения и его библиотек, графиках работы, контактных телефонах, адресах интернет-сайтов, адресах электронной почты приведены в приложении № 1 к настоящему Регламенту.

7. Основными требованиями к информированию граждан о порядке предоставления муниципальной услуги (услуг), которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, являются достоверность предоставляемой информации, четкость в изложении информации, полнота информирования.

8. При общении с гражданами должностные лица, работники библиотек должны вести себя корректно и внимательно к гражданам, не унижать их чести и достоинства. Устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги должно проводиться с использованием официально - делового стиля речи.

9. Информирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги может осуществляться с использованием средств автоинформирования.

Раздел 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги

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

Наименование Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу

11. Предоставление муниципальной услуги осуществляет муниципальное бюджетное учреждение Пышминского городского округа «Библиотечно – информационный центр» и его структурные подразделения (далее – Библиотеки).

Наименование органов и организации, обращение в которые необходимо для предоставления муниципальной услуги

12. При предоставлении Учреждением муниципальной услуги межведомственное информационное взаимодействие не предусмотрено.

13. Запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы местного самоуправления и организации, за исключением получения услуг, включенных в Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг администрацией Пышминского городского округа и территориальными, отраслевыми (функциональными) органами администрации Пышминского городского округа и оказываются организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг, утвержденный решением Думы Пышминского городского округа от 24.08.2011 г. № 258.

Описание результата предоставления муниципальной услуги

14. Результатом оказания муниципальной услуги является обеспечение доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек и базам данных.

15. Библиографическая информация предоставляется заявителю в виде документа в краткой или полной форме.

Краткая форма: автор, заглавие, год издания, место издания, ISBN, издательство, объем документа (в страницах или мегабайтах), местонахождение документа (в виде краткого названия библиотеки – держателя издания).

Полная форма: библиографическая запись экземпляра документа.

Сроки предоставления муниципальной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, срок приостановления предоставления муниципальной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги

16. В Учреждении, осуществляющем обслуживание пользователей библиотек, муниципальная услуга предоставляется в соответствии с графиком работы Учреждения и его библиотек, указанном в приложении № 1 к Регламенту.

17. Муниципальная услуга предоставляется на официальном сайте Учреждения круглосуточно с любого автоматизированного рабочего места, оборудованного средствами электронной связи, позволяющими обеспечить доступ к сети Интернет.

18. Время предоставления муниципальной услуги с момента формирования запроса заявителем составляет не более 10 минут.

Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги

19. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования размещен на официальном сайте Пышминского городского округа в сети «Интернет» по адресу: <http://пышминский-го.рф/pgo/> и на Едином портале (<https://www.gosuslugi.ru/25018/1/info>).

Орган местного самоуправления обеспечивает размещение и актуализацию перечня указанных нормативных правовых актов на своем официальном сайте в сети Интернет.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

20. При первичном обращении за муниципальной услугой в помещении библиотеки заявители предъявляют:

документ, удостоверяющий личность (паспорт гражданина Российской Федерации или документ его заменяющий, паспорт иностранного государства) для получения читательского билета, на основании которого осуществляется допуск в помещение библиотеки;

для лиц до 14-ти лет поручительство их родителей или иных законных представителей; для получения читательского билета, на основании которого осуществляется допуск в помещение библиотеки;

21. При повторном обращении за муниципальной услугой в библиотеку заявители предъявляют читательский билет.

22. От заявителей, обращающихся за получением муниципальной услуги по средствам электронной связи (сети Интернет) вне помещений библиотеки документы для предоставления муниципальной услуги не требуются.

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

Исчерпывающий 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 муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления

23. Предоставление муниципальной услуги осуществляется без представления заявителем документов.

Указание на запрет требовать от заявителя представления документов и информации или осуществления действий

24. Запрещается требовать от заявителя:

представления документов и информации или осуществления действий, которые не предусмотрены нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Правительства Свердловской области и правовыми актами органов местного самоуправления находятся в распоряжении органов местного самоуправления, предоставляющих муниципальную услугу, и (или) подведомственных органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

представления документов и 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 следующих случаев:

изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица или работника Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги. В данном случае в письменном виде за подписью должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства;

представления документов, подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальной услуги.

При предоставлении муниципальной услуги запрещается:

отказывать в приеме запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги, опубликованной на Едином портале, либо на официальном сайте Учреждения;

отказывать в предоставлении муниципальной услуги в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги, опубликованной на Едином портале либо на официальном сайте Учреждения.

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

25. Прием документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрен настоящим Регламентом.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

26. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

Муниципальная услуга не предоставляется в следующих случаях:

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

отказ от прохождения процедуры регистрации заявителя, необходимой для получения муниципальной услуги в помещении Учреждения;

отсутствие читательского билета, на основании которого осуществляется допуск в помещение библиотеки для получения муниципальной услуги;

обращение заявителя в библиотеку с читательским билетом, не принадлежащим заявителю;

отсутствие запрашиваемой информации в базе данных библиотеки;

если обращение содержит нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Руководитель вправе оставить вопрос без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему его, о недопустимости злоупотребления правом;

запрашиваемый заявителем вид информирования не предусмотрен настоящим Регламентом;

если текст электронного обращения не поддается прочтению;

если технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с сетью Интернет;

если заявитель нарушил правила пользования библиотекой;

если нарушены правила работы на автоматизированных рабочих местах пользователя, установленных в библиотеке, к которым в частности относятся: попытка инсталлировать или переконфигурировать разрешенные программные средства, устанавливать с принесенных с собой дисков программы и файлы.

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

27. Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрено.

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

28. Государственная пошлина за предоставление муниципальной услуги не взимается.

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

29. Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

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

30. Время ожидания результата предоставления муниципальной услуги в электронном виде с момента формирования запроса заявителем составляет не более 15 минут.

31. При личном обращении в Учреждение срок ожидания в очереди для оформления читательского билета (формуляра) составляет не более 15 минут. Срок ожидания в очереди на доступ к автоматизированному рабочему месту пользователя составляет не более 30 минут.

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

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

на Едином портале (<https://www.gosuslugi.ru/25018/1/info>);

на Интернет-сайте муниципального бюджетного учреждения Пышминского городского округа Библиотечно – информационный центр» <http://pishmalib.edusite.ru>

Запрос регистрируется автоматизированной системой не более 1 минуты.

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

33. В помещениях, в которых предоставляется муниципальная услуга, обеспечивается:

1) соответствие санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам противопожарной безопасности;

2) создание инвалидам следующих условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них;

возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления муниципальной услуги, в том числе с помощью работников Учреждения, предоставляющих муниципальные услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;

3) помещения должны иметь места для ожидания, информирования, приема заявителей.

4) помещения для получения услуги в электронном виде оборудованы автоматизированными рабочими местами;

Места ожидания обеспечиваются стульями, кресельными секциями, скамьями (банкетками);

5) помещения должны иметь туалет со свободным доступом к нему в рабочее время;

6) места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются:

информационными стендами или информационными электронными терминалами, содержащими необходимую информацию по условиям предоставления муниципальной услуги, графику работы специалистов, образцы заполнения формы поискового запроса и ряд дополнительной справочной информации, касающейся предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных;

столами (стойками) с канцелярскими принадлежностями для оформления документов, стульями.

На информационных стендах в помещениях, предназначенных для приема граждан, размещается информация, указанная в п. 5 Регламента.

Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации заявителями, в том числе заявителями с ограниченными возможностями.

Сотрудники, осуществляющие прием и информирование, должны быть обеспечены личными идентификационными карточками и (или) настольными (настенными) табличками с указанием фамилии, имени, отчества и наименования должности.

**Показатели доступности и качества муниципальной услуги,
в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами и
работниками Учреждения при предоставлении муниципальной услуги и их
продолжительность, возможность получения информации о ходе
предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием
информационно-коммуникационных технологий**

34. Показателями доступности и качества предоставления муниципальной услуги, являются:

1) доля библиотечного фонда библиотеки, отраженная в справочно-поисковом аппарате, %;

2) скорость выполнения поиска по запросу, мин.;

3) динамика роста числа обращений к справочно-поисковому аппарату библиотеки в локальной сети и в режиме удаленного доступа, %;

4) создание инвалидам всех необходимых условий доступности муниципальных услуг в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами;

5) удовлетворенность порядком информирования о муниципальной услуге, условиями ожидания приема, вниманием персонала.

35. При предоставлении муниципальной услуги взаимодействие заявителя с должностными лицами и работниками Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, осуществляется не более 2 раз в следующих случаях: при приеме заявления и при получении результата. В каждом случае время, затраченное заявителем при взаимодействиях с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги, не должно превышать 15 минут.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в Государственном бюджетном учреждении Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг), особенности предоставления муниципальной услуги по экстерриториальному принципу и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

36. Муниципальная услуга в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг не предоставляется.

37. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме: обеспечение возможности получения заявителем информации о предоставляемой муниципальной услуге на Едином портале, на официальном сайте Учреждения и портале ведомственной библиотечной информационной системы Свердловской области;

обеспечение при направлении заявителем запроса в форме электронного сообщения предоставления заявителю сообщения, подтверждающего поступление запроса в Учреждение, при этом заявление и электронный образ каждого документа могут быть подписаны простой электронной подписью.

38. Муниципальная услуга по экстерриториальному принципу посредством обращения в филиалы многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг не предоставляется.

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

Административные процедуры (действия) по предоставлению муниципальной услуги посредством личного обращения

39. Последовательность административных процедур (действий) по предоставлению муниципальной услуги посредством личного обращения включает следующие административные процедуры:

1) прием и регистрация запроса, проверка наличия читательского билета (формуляра) заявителя и предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных на автоматизированном рабочем месте пользователя.

Прием и регистрация запроса, проверка наличия читательского билета (формуляра) заявителя и предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных на автоматизированном рабочем месте пользователя.

40. Основанием для начала выполнения административной процедуры является поступление запроса заявителя в библиотеку посредством личного обращения.

В случае наличия основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, в соответствии с пунктом 26 настоящего Регламента, работник библиотеки отказывает в предоставлении муниципальной услуги.

41. Сотрудник отдела библиотеки, предоставляющего муниципальную услугу, удостоверяет личность заявителя на основании предоставленных заявителем документов, указанных в пунктах 20, 21 настоящего Регламента, и проверяет наличие читательского билета (формуляра).

В случае отсутствия читательского билета (формуляра) в связи с первичным обращением заявителя в библиотеку сотрудник библиотеки:

проводит проверку на наличие данных о заявителе в регистрационной базе данных (картотеке) читателей библиотек;

знакомит заявителя с правилами пользования библиотекой и другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность;

вносит сведения о заявителе в регистрационную базу данных (картотеку) читателей библиотеки;

оформляет читательский билет (формуляр), выдает читательский билет заявителю;

информирует заявителя о порядке предоставления муниципальной услуги.

42. Срок исполнения данной административной процедуры – 15 минут.

43. Результатом выполнения административной процедуры является предоставление заявителю доступа к автоматизированному рабочему месту, на котором ведется предоставление муниципальной услуги.

Административные процедуры (действия) по предоставлению муниципальной услуги в электронном виде

44. При получении муниципальной услуги посредством сети Интернет на официальном сайте Учреждения заявитель переходит по ссылке с главной страницы сайта на страницу доступа к электронному каталогу, базам данных библиотеки, где самостоятельно получает доступ к автоматизированной системе, предназначенной для получения муниципальной услуги. Для получения муниципальной услуги посредством сети Интернет на официальном сайте Учреждения заявителю регистрация не требуется.

45. При получении муниципальной услуги на Едином портале заявитель проходит процедуру регистрации на Едином портале для получения пароля, на

основании которого осуществляется допуск в личный кабинет заявителя на Едином портале.

После регистрации заявитель выбирает муниципальную услугу из каталога услуг и самостоятельно получает доступ к автоматизированной системе, предназначенной для получения муниципальной услуги.

46. Заявитель после получения доступа к автоматизированной системе осуществляет поиск необходимой библиографической информации.

Для осуществления поиска заявителю необходимо:

сформулировать запрос;

заполнить поисковую форму;

передать поисковый запрос автоматизированной библиотечной информационной системе.

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) и о наличии библиографических записей (записи), соответствующих поисковому запросу.

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.

Раздел 4. Формы контроля за исполнением Регламента

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением Учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, его должностными лицами и работниками, положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений

47. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется руководителем Учреждения, на постоянной основе.

Контроль за предоставлением муниципальной услуги Учреждением осуществляет муниципальное казенное учреждение Пышминского городского округа «Управление культуры, туризма и молодежной политики» (далее – Управление культуры).

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

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

Проверки могут быть плановыми и осуществляться на основании годовых планов работы Управления культуры, внеплановыми, в том числе по конкретному обращению заявителя.

Результаты проверок оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Ответственность Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц и работников, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги

49. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей, к виновным лицам осуществляется применение мер ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

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

50. Контроль за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности Учреждения при предоставлении муниципальной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и возможности досудебного (внесудебного) рассмотрения обращений (жалоб) в процессе предоставления муниципальной услуги.

51. Контроль за предоставлением муниципальной услуги может осуществляться со стороны заявителей, их объединений и организаций путем направления в адрес Управления культуры:

1) предложений по совершенствованию нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги;

2) сообщений о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги, о недостатках в работе Учреждения, его должностных лиц;

3) жалоб по фактам нарушения должностными лицами Учреждения свобод или законных интересов заявителей.

Раздел 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц и работников

52. Заявитель вправе обжаловать решения и действия (бездействие), Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц и работников в досудебном (внесудебном) порядке, предусмотренном статьей 11.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

Органы местного самоуправления, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

53. В случае обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц и работников, жалоба подается для рассмотрения в Учреждение по месту предоставления муниципальной услуги, в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме, по почте.

Жалобу на решения и действия (бездействие) Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц и работников также возможно подать в Администрацию Пышминского городского округа, Управление культуры.

Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Единого портала

54. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, обеспечивает:

1) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц и работников, посредством размещения информации:

на стендах в местах предоставления муниципальных услуг;

на официальных сайтах Учреждения (<http://pishmalib.edusite.ru>), Пышминского городского округа (<http://пышминский-го.рф/pgo/>);

на Едином портале в разделе «Дополнительная информация» соответствующей муниципальной услуги (<https://www.gosuslugi.ru/25018/1/info>);

2) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействий) Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц и работников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействий) Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц и работников

Статьи 11.1-11.3 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Постановление Правительства Свердловской области от 22.11.2018 № 828-ПП «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников»;

Постановление администрации Пышминского городского округа от 14.03.2019 № 165 «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Пышминского городского округа, функциональных, территориальных органов администрации Пышминского городского округа, муниципальных учреждений Пышминского городского округа, предоставляющих муниципальные услуги, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников»;

Приказ муниципального бюджетного учреждения Пышминского городского округа «Библиотечно – информационный центр» от 20.06.2019 № 13 «О назначении лица, уполномоченного на рассмотрение жалобы».

55. Полная информация о порядке подачи и рассмотрении жалобы на решения и действия (бездействие) Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц и работников размещена в разделе «Дополнительная информация» на Едином портале соответствующей муниципальной услуги по адресу <https://www.gosuslugi.ru/25018/1/info>.

Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах электронной почты Учреждения, структурных подразделений, предоставляющих муниципальную услугу

№п \п	Наименование библиотеки	Адрес	Режим работы	Телефон/веб-сайт/ Элект.почта
1	МБУ ПГО «Библиотечно – информационн ый центр» Центральная районная библиотека	623550 Свердловская обл. пгт. Пышма, ул. Комарова, 19	понедельник- пятница с 9.00.до 18.00 суббота с 09.00.до 16.00 воскресенье - выходной	(34372) 2-14-27 http://pishmalib.edu site.ru pishbip@mail.ru
2	Районная детская библиотека	623550 Свердловская обл. пгт. Пышма, ул. Куйбышева, 42	понедельник – пятница с 8.00.до 17.00 суббота с 9.00 до 16.00 воскресенье - выходной	(34372) 2-13-81 http://pishdetbib.ru. xsph.ru pishbip@bk.ru
3	Четкаринская сельская библиотека	623571 Свердловская обл. Пышминский р-н, с. Четкарино, ул. Советская 32	вторник – пятница с 9.30 до 18.00 перерыв с 12.30до 13.30 суббота с 10.00 до 15.00 выходной: воскресенье, понедельник	(34372) 3-45-31
4.	Тупицынская сельская библиотека	623570 Свердловская обл. Пышминский р-н, с. Тупицыно, ул. Ленина, 16	вторник – суббота с 9.00 до 18.00 перерыв с 12.00 до 14.00 выходной: воскресенье - понедельник	lil.samckowa2016@yandex.ru
5	Первомайская сельская библиотека	623570 Свердловская обл. Пышминский р-н,	вторник – пятниц а с 9.00 до 18.00 перерыв с 13.00 до 15.00 суббота с 9.00.до	n9041642097@ya.r u

		пос. Первомайский, ул. Ленина, 1а.	17.00 перерыв с 13.00 до 15.00 выходной: воскресенье, понедельник	
6	Боровлянская сельская библиотека	623573 Свердловская обл. Пышминский р-н, с. Боровлянское, ул. Ленина, 27	понедельник – пятница с 10.00 до 18.00 перерыв с 13.00 до 15.00 выходной: суббота, воскресенье	alena768676@yandex.ru
7	Мартыновская сельская библиотека	623573 Свердловская обл. Пышминский р-н, д. Мартынова, ул. Молодежная, 3	вторник – суббота с 14.00 до 17.30 выходной: воскресенье, понедельник	
8	Трифоновская сельская библиотека	623565 Свердловская обл. Пышминский р-н, с. Трифоново, ул. Ленина, 94	понедельник – пятница с 11.00 до 19.00 перерыв с 14.00 до 15.00 выходной: суббота, воскресенье	tanya_shve@mail.ru
9	Печеркинская сельская библиотека	623567 Свердловская обл. Пышминский р-н, с. Печеркино, ул. Буденного, 17	вторник – пятница с 9.00 до 18.00 перерыв с 12.00 до 14.00 суббота с 9,00 до 16,00 выходной: воскресенье, понедельник	katyusha.kalinina.76@mail.ru
10	Талицкая сельская библиотека	623568 Свердловская обл. Пышминский р-н,	понедельник, вторник, четверг, воскресенье с 13.30 до 17.00, среда с 12.00 до	

		д. Талица, ул. Калинина, 28	15.30 выходной: пятница, суббота	
11	Тимохинская сельская библиотека	623580 Свердловская обл. Пышминский р-н, с. Тимохинское, пер. Молодежный, 2	вторник – пятница с 12.00 до 15.30 суббота с 10.00 до 13.30 выходной: воскресенье, понедельник	tibiblioteka@ya.ru
12	Черемышская сельская библиотека	623581Свердло вская обл. Пышминский р-н, с. Черемыш, ул. Ленина, 64	вторник – суббота с 10.00 до 18.00 перерыв с 13.00 до 14.00 выходной: воскресенье.поне дельник	(34372) 4-74-43 fktrcttdf54- nfnmzyf@yandex.ru
13	Пульниковская сельская библиотека	623564Свердло вская обл. Пышминский р-н, с. Пульниково, ул. Школьная, 6	воскресенье – четверг с 10.00 до 18.00 перерыв с13.00 до 16.00 выходные: пятница, суббота	vtorykh64@mail.ru
14	Речелгинская сельская библиотека	623591Свердло вская обл. Пышминский р-н, д. Речелга, пер. Школьный, 3	вторник – суббота с 14.00 до 18.00 выходной: воскресенье, понедельник	
15	Ощепковская поселковая библиотека	623551 Свердловская обл. Пышминский р-н, пгт. Пышма, ул. Красных Путиловцев,19	вторник – суббота с 9.00 до 18.00 перерыв с 12.00 до 13.00 выходные: воскресенье, понедельник	irisbk@inbox.ru
16	Чупинская сельская библиотека	623563 Свердловская обл.	понедельник – пятница с 9.30 до 17.00	

		Пышминский р-н, с. Чупино, ул. Павлика Морозова, 2а	перерыв с 12.00 до 14.00	
--	--	---	-----------------------------	--