

---

Приложение 6  
к постановлению администрации  
Городищенского района  
Пензенской области  
от 22.01.2019 № 43-п  
« Приложение 6  
к постановлению администрации  
Городищенского района  
Пензенской области  
от 25.06.2016 № 500-п

### **Административный регламент**

администрации Городищенского района Пензенской области  
по предоставлению муниципальной услуги

**«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»**

-

### **Структура административного регламента**

**администрации Городищенского района Пензенской области по предоставлению муниципальной услуги**

**«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»**

#### **Раздел 1**

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ;

#### **Раздел 2**

СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ;

### **Раздел 3**

СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ, А ТАКЖЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРАХ;

### **Раздел 4**

ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА;

### **Раздел 5**

ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА, ОРГАНИЗАЦИЙ, УКАЗАННЫХ В ЧАСТИ 1.1 СТАТЬИ 16 ФЕДЕРАЛЬНОГО ЗАКОНА ОТ 27.07.2010 № 210-ФЗ «ОБ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ», А ТАКЖЕ ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ, РАБОТНИКОВ

## **Раздел 1**

### **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

#### **Предмет регулирования административного регламента**

1. Настоящий административный регламент администрации Городищенского района Пензенской области по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее - Регламент) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с последующими изменениями).

Регламент является нормативным правовым актом, устанавливающим порядок предоставления администрацией Городищенского района Пензенской области (далее - Администрация) муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» и стандарт предоставления муниципальной услуги.

Регламент преследует цель и предусматривает оптимизацию (повышение качества) предоставления муниципальной услуги, в том числе:

- упорядочения административных процедур (действий);
- устранения избыточных административных процедур (действий);
- сокращения количества документов, предоставляемых заявителями для предоставления муниципальной услуги, применения новых форм документов, позволяющих устранить необходимость неоднократного предоставления идентичной информации, снижение количества взаимодействия заявителей с должностными лицами органа, предоставляющего муниципальную услугу, в том числе за счет выполнения отдельных административных процедур на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и реализации принципа «одного окна», использование межведомственных согласований при предоставлении муниципальной услуги без участия заявителя, в том числе с использованием информационно коммуникационных технологий;
- сокращения срока предоставления муниципальной услуги, а также срока выполнения отдельных административных процедур (действий) в рамках предоставления муниципальной услуги;
- ответственность должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, за несоблюдение ими требований регламента при выполнении административных процедур (действий).

#### **Круг заявителей**

2. Заявителями на получение муниципальной услуги являются физические и юридические лица (далее – заявитель).

От имени заявителя могут выступать также лица, уполномоченные им на основании доверенности, оформленной в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации (далее - представитель заявителя).

### **Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги**

3. Основными требованиями к информированию заявителя (представителя заявителя) являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования;
- наглядность форм предоставляемой информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

Информация о муниципальной услуге предоставляется:

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, публикаций в средствах массовой информации
- непосредственно в помещении Муниципального бюджетного учреждения культуры Центральная районная библиотека Городищенского района (далее – Библиотека).

Информирование граждан о процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется также путем оформления информационных стендов.

Информирование заявителя (представителя заявителя) о порядке ее предоставления проводится в рабочее время.

Информирование осуществляется по вопросам:

- предоставления муниципальной услуги;
  - предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги;
  - сведений о ходе предоставления муниципальной услуги;
  - обжалования действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников в ходе предоставления муниципальной услуги и другим вопросам.
- Место нахождения, графики работы, справочные телефоны, адреса официальных сайтов, а также электронной почты и (или) формы обратной связи Библиотеки размещены на официальном сайте Библиотеки (<http://goro.liblermont.ru>) , федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных услуг (функций)», федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru).) (далее – Единый портал) и (или) в региональной государственной информационной системе "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Пензенской области" ([www.uslugi.pnzreg.ru](http://www.uslugi.pnzreg.ru).) (далее – Региональный портал) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Информирование заявителя (представителя заявителя) осуществляется также в муниципальном автономном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Городищенского района Пензенской области» (далее - МФЦ).

Место нахождения, графики работы, справочные телефоны, адрес официального сайта, а также электронной почты и (или) формы обратной связи МФЦ размещены на официальном сайте МФЦ, в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных услуг (функций)», Едином портале, Региональном портале в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

На Едином портале, Региональном портале, официальном сайте Библиотеки размещается следующая информация:

- 1) исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе;
- 2) круг заявителей;
- 3) срок предоставления муниципальной услуги;
- 4) результаты предоставления муниципальной услуги, порядок представления документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги;
- 5) исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги;

6) о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги;

7) формы заявлений (уведомлений, сообщений), используемые при предоставлении муниципальной услуги.

Информация о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги посредством Единого портала, Регионального портала, а также на официальном сайте Библиотеки предоставляется заявителю бесплатно. Доступ к информации о сроках и порядке предоставления услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.

## **Раздел 2**

### **СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

#### **Наименование муниципальной услуги**

4. Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки. Краткое наименование муниципальной услуги не предусмотрено.

#### **Наименование органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу**

5. Предоставление муниципальной услуги осуществляет Библиотека.

#### **Результат предоставления муниципальной услуги**

6. Результатом предоставления муниципальной услуги является:  
- библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки.

#### **Срок предоставления муниципальной услуги**

7. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в срок не более 3 рабочих дней со дня поступления заявления в Библиотеку.

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

8. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993 - («Российская газета», № 237, от 25.12.1993);
- Гражданским кодексом Российской Федерации (часть вторая) (с последующими изменениями) - («Собрание законодательства РФ» от 29.01.1996, № 5, ст. 410);
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с последующими изменениями) - («Собрание законодательства РФ» от 06.10.2003, N 40, ст. 3822);
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ) (с последующими изменениями) - («Российская газета» от 30.07.2010 № 168);
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с последующими изменениями) - («Собрание законодательства РФ», от 08.05.2006, № 19, ст. 2060);
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (с последующими изменениями) - (Собрание законодательства РФ, от 31.07.2006, № 31 (1 ч.), ст. 3451);
- Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (с последующими изменениями) - («Собрание законодательства РФ», от 27.11.1995, № 48, ст. 4563);
- Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (с последующими изменениями) - («Собрание законодательства РФ» от 11.04.2011, № 15, ст. 2036);
- Федеральным законом от 29.07.1998 № 135-ФЗ «Об оценочной деятельности в Российской Федерации» (с последующими изменениями) - («Российская газета», от 06.08.1998 № 148-149);
- Федеральным законом от 29.12.1994 № 78 - ФЗ «О библиотечном деле» (с последующими изменениями) - («Собрание законодательства РФ», от 02.01.1995, № 1, ст. 2)
- Постановлением Правительства РФ от 25.06.2012 N 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг» - («Российская газета», от 02.07.2012 № 148);
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 26.03.2016 № 236 «О требованиях к предоставлению

в электронной форме государственных и муниципальных услуг» (с последующими изменениями) – («Российская газета», от 08.04.2016 № 75);

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 10.09.2012 № 909 «Об определении официального сайта Российской Федерации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для размещения информации о проведении торгов и внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» (с последующими изменениями) - («Собрание законодательства РФ», от 17.09.2012 № 38, ст. 5121);

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

- постановлением администрации Городищенского района Пензенской области от 17.07.2018 № 395-п «Об утверждении Реестра муниципальных услуг муниципального образования Городищенский район Пензенской области» (с последующими изменениями) – («Вестник Городищенского района» от 17.05.2018 № 21(415);

- постановлением администрации Городищенского района Пензенской области от 21.07.2016 № 489-п «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Городищенского района Пензенской области» – («Вестник Городищенского района» от 22.07.2016 № 93(316));

- постановлением администрации Городищенского района Пензенской области от 29.06.2018 № 540-п «Об утверждении порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления Городищенского района Пензенской области и их должностных лиц, муниципальных служащих и порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) многофункционального центра и его работников при предоставлении муниципальных услуг» – («Вестник Городищенского района» от 29.06.2018 № 26(420);

- уставом Библиотеки;

#### **Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем самостоятельно**

9. Муниципальная услуга предоставляется на основании заявления по форме согласно приложению к настоящему Регламенту, поданного в письменной форме или форме электронного документа, подписанного электронной подписью либо усиленной квалифицированной электронной подписью заявителя (представителя заявителя). Заявление от имени юридического лица заверяется подписью лица, действующего от имени юридического лица без доверенности, или представителя юридического лица, действующего на основании доверенности, выданной в соответствии с законодательством Российской Федерации (если заявителем является юридическое лицо). Заявление подается или направляется в Библиотеку заявителем (представителем заявителя) по его выбору лично или посредством почтовой связи на бумажном носителе либо в форме электронных документов с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

9.1. Заявитель (представитель заявителя) может подать заявление и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги следующими способами:

а) лично по адресу Библиотеки;

б) посредством почтовой связи по адресу Библиотеки или МФЦ;

в) в форме электронного документа, подписанного электронной цифровой подписью, посредством Регионального портала;

г) на бумажном носителе через МФЦ.

9.2. Формирование заявления в электронной форме осуществляется посредством заполнения интерактивной формы запроса на Региональном портале без необходимости дополнительной подачи заявления в какой-либо иной форме.

Образцы заполнения электронной формы заявления размещаются на Региональном портале.

После заполнения заявителем каждого из полей электронной формы заявления автоматически осуществляется его форматно-логическая проверка.

При выявлении некорректно заполненного поля электронной формы заявления заявитель уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме заявления.

9.3. При формировании заявления обеспечивается:

а) возможность копирования и сохранения запроса и иных документов, указанных в пунктах 10,11 настоящего Регламента, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

б) возможность заполнения одной электронной формы заявления несколькими заявителями (включается, если при обращении за услугой нужен совместный запрос нескольких заявителей);

- в) возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы заявления;
- г) сохранение ранее введенных в электронную форму заявления значений в любой момент по желанию пользователя, в том числе при возникновении ошибок ввода и возврате для повторного ввода значений в электронную форму заявления;
- д) заполнение полей электронной формы заявления до начала ввода сведений заявителем с использованием сведений, размещенных в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее - ЕСИА), и сведений, опубликованных на Региональном портале, в части, касающейся сведений, отсутствующих в ЕСИА;
- е) возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной формы заявления без потери ранее введенной информации;
- ж) возможность доступа заявителя на Региональном портале к ранее поданным им заявлениям в течение не менее одного года, а также частично сформированных заявлений – в течение не менее 3 месяцев.

10. Для предоставления муниципальной услуги заявитель (представитель заявителя) представляет следующие документы:

- заявление о предоставлении муниципальной услуги по форме согласно приложению к настоящему Регламенту;
- копию документа, удостоверяющего личность заявителя, являющегося физическим лицом, либо личность представителя физического или юридического лица;
- копию документа, удостоверяющего права (полномочия) представителя физического или юридического лица, если с заявлением обращается представитель заявителя.

Указанные в настоящем пункте документы заявитель (представитель заявителя) представляет самостоятельно.

**Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, которые заявитель вправе представить самостоятельно, так как они подлежат предоставлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия**

11. Документы, необходимые в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и которые заявитель вправе представить, в соответствии с законодательством Российской Федерации отсутствуют.

12. Запрещается требовать от заявителя:

- а) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;
- б) представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Пензенской области Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении органа, предоставляющего муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ;
- в) 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:
  - 1) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;
  - 2) 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;
  - 3) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;
  - 4) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, работника многофункционального центра, работника организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за

подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо руководителя организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

### **Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги**

13. Для предоставления муниципальной услуги не требуется предоставление иных государственных или муниципальных услуг.

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

14. В приеме документов для предоставления муниципальной услуги отказывается в случае если:  
- в результате проверки усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя будет выявлено несоблюдение установленных статьей 11 Федерального закона от 06.04.2011 N 63-ФЗ "Об электронной подписи" условий признания ее действительности.

### **Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги**

15. Приостановления в предоставлении муниципальной услуги не предусматриваются.

16. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги отсутствуют.

### **Срок и порядок регистрации заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги**

17. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

18. Регистрация заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме, осуществляется в день его получения.

19. Регистрация заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме, осуществляется в день его получения.

Заявление заявителя о предоставлении муниципальной услуги регистрируется в установленной системе документооборота с присвоением запросу входящего номера и указанием даты его получения.

Регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги, направленного в форме электронного документа с использованием Регионального портала, официального сайта осуществляется в автоматическом режиме.

### **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, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов**

20. Вход здания Библиотеки и МФЦ оборудован вывеской, содержащей информацию о наименовании Библиотеки и МФЦ.

Информация о графике (режиме) работы Библиотеки, МФЦ размещается на входе в здание, в котором осуществляется их деятельность.

21. Прием заявителей (представителей заявителя) осуществляется в помещении Библиотеки и помещении МФЦ.

Помещение Библиотеки и помещение МФЦ должны соответствовать комфортным для граждан условиям и оптимальным условиям для работы работников Библиотеки и МФЦ.

22. Помещение Библиотеки и помещение МФЦ оборудуются информационными стендами.

На информационных стендах в помещениях Библиотеки и МФЦ размещается следующая информация;

- извлечения из нормативных правовых актов Российской Федерации, Пензенской области и органов местного самоуправления Городищенского района, устанавливающих порядок и условия предоставления муниципальной услуги;

- перечень документов, необходимых для предоставления (получения) муниципальной услуги.

- образцы необходимых заявлений для получения муниципальной услуги;

- порядок обжалования решений, действий (бездействия) и решения, осуществляемых (принимаемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

### 23. Требования к обеспечению доступности для инвалидов:

- помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны отвечать требованиям действующего законодательства, предъявляемым к созданию условий инвалидам для беспрепятственного доступа к объектам инженерной и социальной инфраструктуры;
- вход и выход из помещения для предоставления муниципальной услуги оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников;
- на территории, прилегающей к зданию, выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, а также инвалидами III группы в порядке, установленном Правительством Российской Федерации, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов;
- предоставление муниципальной услуги осуществляется в отдельных специально оборудованных помещениях, обеспечивающих беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски;
- помещения для предоставления муниципальной услуги размещаются на нижних этажах зданий, оборудованных отдельным входом, или в отдельно стоящих зданиях;
- помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам;
- в помещениях на видном месте помещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации в экстренных случаях;
- обеспечивается дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей и знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
- сотрудники Библиотеки, предоставляющие услуги населению, оказывают помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

24. Зал ожидания МФЦ оборудован необходимой офисной мебелью, включая стулья и кресла для заявителей(представителей заявителя), ожидающих своей очереди.

В помещениях для предоставления муниципальной услуги на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и сотрудников Библиотеки, МФЦ.

25. Помещение Библиотеки и помещение МФЦ должны соответствовать комфортным для граждан условиям и оптимальным условиям для работы должностных лиц.

Помещение для предоставления муниципальной услуги обеспечивается необходимыми для предоставления муниципальной услуги оборудованием (компьютеры, средства электронно-вычислительной техники, средства связи, включая Интернет, оргтехнику, аудио- и видеотехнику), канцелярскими принадлежностями, информационными и методическими материалами, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

**Показатели доступности и качества муниципальной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность, возможность получения муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, возможность либо невозможность получения муниципальной услуги в любом территориальном подразделении органа, предоставляющего муниципальную услугу, по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий**

26. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

26.1. транспортная доступность к месту предоставления муниципальной услуги;

26.2. обеспечение беспрепятственного доступа лиц к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;

26.3. размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте Библиотеки в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на Едином портале и (или) Региональном портале.

26.4. возможность получения заявителем информации о ходе предоставления муниципальной услуги с использованием Регионального портала.

26.5. размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на информационных стендах в Библиотеке, МФЦ;

26.6. предоставление возможности подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги в виде электронного документа;

26.7. Возможность предоставления муниципальной услуги на базе МФЦ по принципу «одного окна».

27. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются отсутствие:

- 27.1. очередей при приеме и выдаче документов заявителям (их представителям);
- 27.2. нарушений сроков предоставления муниципальной услуги;
- 27.3. жалоб на действия (бездействие) муниципальных служащих, предоставляющих муниципальную услугу;
- 27.4. жалоб на некорректное, невнимательное отношение муниципальных служащих, оказывающих муниципальную услугу, к заявителям (их представителям).

**Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в многофункциональном центре и особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме**

28. Особенности предоставления муниципальной услуги в МФЦ и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

28.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на базе МФЦ по принципу "одного окна", в соответствии с которым предоставление муниципальной услуги осуществляется после однократного обращения заявителя(представителя заявителя) с соответствующим заявлением. При обращении заявителя(представителя заявителя) в МФЦ взаимодействие с Библиотекой осуществляется без участия заявителя в порядке и сроки, установленные нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии между МФЦ и Библиотекой.

28.2. Предоставление муниципальной услуги может осуществляться в электронной форме. Заявление в форме электронного документа представляется в Библиотеку по выбору заявителя:

через личный кабинет в Едином портале и (или) Региональном портале в случае наличия такой технической возможности в Едином портале и (или) Региональном портале;

путем направления электронного документа в Библиотеку на официальную электронную почту и предоставляет отсканированные копии документов согласно перечню документов, указанному в пункте 10 настоящего Регламента.

Заявление в форме электронного документа подписывается по выбору заявителя (если заявителем является физическое лицо):

электронной подписью заявителя (представителя заявителя);

усиленной квалифицированной электронной подписью заявителя (представителя заявителя).

Заявление от имени юридического лица заверяется по выбору заявителя электронной подписью либо усиленной квалифицированной электронной подписью (если заявителем является юридическое лицо):

лица, действующего от имени юридического лица без доверенности;

представителя юридического лица, действующего на основании доверенности, выданной в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае представления заявления представителем заявителя, действующим на основании доверенности, к заявлению также прилагается доверенность в виде электронного образа такого документа.

Получение заявления и прилагаемых к нему документов подтверждается Библиотекой путем направления заявителю уведомления, содержащего входящий регистрационный номер заявления, дату получения Библиотекой указанного заявления и прилагаемых к нему документов, а также перечень наименований файлов, представленных в форме электронных документов, с указанием их объема. Уведомление о получении заявления направляется указанным заявителем в заявлении способом не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления заявления в Библиотеку.

Заявление, представленное с нарушением указанного порядка, не рассматривается Библиотекой.

Не позднее одного рабочего дня со дня представления такого заявления Библиотека направляет заявителю на указанный в заявлении адрес электронной почты (при наличии) заявителя или иным указанным в заявлении способом уведомление с указанием допущенных нарушений требований, в соответствии с которыми должно быть представлено заявление.

Примерная форма заявления в электронной форме размещается Библиотекой на официальном сайте с возможностью бесплатного копирования.

Заявления и прилагаемые к ним документы предоставляются в уполномоченный орган в форме электронных документов посредством отправки через Единый портал и (или) Региональный портал, направляются в виде файлов в формате XML, созданных с использованием XML-схем и обеспечивающих считывание и контроль представленных данных.

Электронные документы (электронные образы документов), прилагаемые к заявлению, в том числе доверенности, направляются в виде файлов в форматах PDF, TIF.

Качество предоставляемых электронных документов (электронных образов документов) в форматах PDF, TIF должно позволять в полном объеме прочитать текст документа и распознать реквизиты документа.

Документы, которые предоставляются Библиотекой по результатам рассмотрения заявления в электронной форме, должны быть доступны для просмотра в виде, пригодном для восприятия заявителем, с использованием электронных вычислительных машин, в том числе без использования сети Интернет.

Средства электронной подписи, применяемые при подаче заявлений и прилагаемых к заявлению электронных документов, должны быть сертифицированы в соответствии с законодательством Российской Федерации. Предоставление муниципальной услуги в электронной форме и информирование о ходе и результате предоставления муниципальной услуги через Региональный портал осуществляется с момента технической реализации муниципальной услуги на Региональном портале.

28.3. При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме посредством Регионального портала заявителю обеспечивается:

- а) получение информации о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги;
- б) формирование заявления о предоставлении муниципальной услуги;
- в) прием и регистрация заявления и иных документов, необходимых для предоставления услуги;
- г) получение результата предоставления услуги;
- д) получение сведений о ходе выполнения заявления;
- е) осуществление оценки качества предоставления услуги;
- ж) досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Библиотеки, должностного лица Библиотеки либо муниципального служащего).

29. При подаче заявления в электронной форме на получение муниципальной услуги с использованием информационно-телекоммуникационных технологий заявителями, включая использование Единого портала, Регионального портала, запрос формируется посредством заполнения интерактивной формы на региональном сегменте Единого портала, Регионального портала с обеспечением идентификации заявителя.

При направлении заявления о предоставлении муниципальной услуги в электронной форме заявитель (представитель заявителя) формирует заявление на предоставление муниципальной услуги в форме электронного документа с соблюдением требований, предъявляемых настоящим Регламентом и подписывает его электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального закона от 06.04.2011 N 63-ФЗ «Об электронной подписи» и требованиями Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ.

В случае поступления заявления о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых к нему документов (при наличии) в электронной форме посредством Единого портала или Регионального портала, специалист Библиотеки, ответственный за предоставление муниципальной услуги:

- фиксирует дату получения заявления и прилагаемых к нему документов;
- направляет заявителю (представителю заявителя) на указанный в заявлении адрес электронной почты (при наличии), через личный кабинет уведомление о получении заявления и прилагаемых к нему документов.

При обращении за предоставлением муниципальной услуги в электронном виде заявителем используется простая электронная подпись, допускается возможность использования заявителем усиленной квалифицированной электронной подписи в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

30. Специалист Библиотеки, ответственный за предоставление муниципальной услуги, осуществляет проверку подлинности квалифицированной подписи, которой подписано заявление в Системе межведомственного электронного взаимодействия.

Проверка квалифицированной подписи осуществляется специалистом Библиотеки, ответственным за предоставление муниципальной услуги самостоятельно с использованием имеющихся средств электронной подписи или средств информационной системы головного удостоверяющего центра, которая входит в состав инфраструктуры, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие действующих и создаваемых информационных систем, используемых для предоставления услуг или с использованием средств информационной системы аккредитованного удостоверяющего центра.

В случае если в результате проверки квалифицированной подписи будет выявлено несоблюдение установленных условий признания ее действительности, специалист Библиотеки, ответственный за предоставление муниципальной услуги в течение 3 дней со дня завершения проведения такой проверки принимает решение об отказе в приеме к рассмотрению обращения за получением услуг и направляет заявителю уведомление об этом в электронной форме с указанием пунктов статьи 11 Федерального закона «Об электронной подписи», которые послужили основанием для принятия указанного решения. Такое уведомление подписывается квалифицированной подписью специалиста Библиотеки, ответственного за предоставление муниципальной услуги и направляется по адресу электронной почты заявителя либо в его личный кабинет в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)». После получения уведомления заявитель вправе обратиться повторно с обращением о предоставлении услуги, устранив нарушения, которые послужили основанием для отказа в приеме к рассмотрению первичного обращения.

Прием и регистрация документов, полученных в электронной форме посредством Единого портала или Регионального портала осуществляется в течение дня обращения.

Заявитель имеет возможность получения информации о ходе выполнения заявления о предоставлении муниципальной услуги.

При обращении заявителя за получением муниципальной услуги в электронной форме специалист Библиотеки, ответственный за предоставление муниципальной услуги, направляет на Единый портал или Региональный портал посредством технических средств связи уведомление о завершении исполнения каждой административной

процедуры, предусмотренной пунктом 33 настоящего Регламента, с указанием результата осуществления административной процедуры, в срок, не превышающий одного рабочего дня после завершения соответствующего действия.

31. При обращении заявителя за получением муниципальной услуги в электронной форме посредством Единого портала, Регионального портала используется «личный кабинет» для обеспечения однозначной и конфиденциальной доставки промежуточных сообщений и ответа заявителю в электронном виде.

32. Заявитель (представитель заявителя) вправе обратиться за предоставлением муниципальной услуги в электронной форме в МФЦ.

### **Раздел 3**

#### **СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ, А ТАКЖЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРАХ**

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

- прием, регистрация заявления и документов от заявителя и сверка копий документов с их подлинниками;
- рассмотрение заявления о предоставлении муниципальной услуги;
- выдача результата оказания муниципальной услуги заявителю.

#### **Прием документов от заявителя и сверка копий документов с их подлинниками**

34. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя (представителя заявителя) с заявлением в письменной форме о предоставлении муниципальной услуги.

Для получения муниципальной услуги заявитель обращается непосредственно в Библиотеку, в том числе посредством Единого регионального портала или МФЦ.

35. Регистрация заявления, представленного на личном приеме, осуществляется в день обращения к специалисту Библиотеки с выдачей заявителю (представителю заявителя) расписки в получении заявления и приложенных к нему документов с указанием их перечня, даты и времени их получения.

Регистрация заявления, направленного заявителем (представителем заявителя) по почте, через МФЦ или в форме электронного документа, осуществляется в день поступления в Библиотеку или МФЦ.

В случае поступления заявления в Библиотеку в выходной или праздничный день регистрация заявления осуществляется в первый, следующий за ним, рабочий день.

В случае поступления заявления через МФЦ, сотрудник МФЦ не позднее следующего дня со дня поступления заявления в МФЦ, направляет данное заявление в Библиотеку.

Регистрация заявления, представленных (направленных) заявителем (представителем заявителя), осуществляется специалистом Библиотеки, ответственными за прием и регистрацию документов при предоставлении муниципальной услуги.

36. При приеме заявления о предоставлении муниципальной услуги и документов, указанных в пунктах 10, 11 настоящего Регламента, специалист Библиотеки или работник МФЦ:

- сверяет данные представленных документов с данными, указанными в заявлении;
- проверяет комплектность документов, правильность оформления и содержание представленных документов, соответствие сведений, содержащихся в разных документах;
- снимает копии с документов в случае, если представлены подлинники документов;
- заверяет копии документов, подлинники документов возвращает заявителю.

37. Максимальный срок выполнения действия 15 минут.

38. Заявление о предоставлении муниципальной услуги регистрируется в день его подачи с выдачей заявителю расписки о получении заявления и документов с указанием перечня приложенных документов, даты и времени их получения.

Критерием принятия решения о приеме заявления и документов на предоставление муниципальной услуги является соблюдение пунктов 10, 14 настоящего Регламента.

Критерием принятия решения об отказе в принятии заявления и документов на предоставление муниципальной услуги является несоблюдение пунктов 10, 14 настоящего Регламента.

Зарегистрированные в течение рабочего дня заявления с приложением документов передаются специалистом Библиотеки, ответственным за прием и регистрацию документов, в тот же день директору Библиотеки для наложения резолюции.

Результат действия – прием заявления и документов на предоставление муниципальной услуги, либо отказ в приеме заявления и документов на предоставление муниципальной услуги с одновременным уведомлением заявителя о принятии заявления к рассмотрению, либо направление заявителю уведомления об отказе в приеме его к рассмотрению.

Заявление с приложением документов с резолюцией директора Библиотеки передаются специалистом Библиотеки, ответственным за прием и регистрацию документов, специалисту, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

Максимальный срок выполнения данного административного действия – 1 рабочий день.

Критерием принятия решения о передаче заявления с документами специалисту, ответственному за предоставление муниципальной услуги является резолюционное заявление и наличие копий документов необходимых для предоставления муниципальной услуги.

38.1. При получении посредством Регионального портала заявления и документов в электронной форме в автоматическом режиме осуществляется форматно-логический контроль заявления, проверка действительности усиленных квалифицированных электронных подписей, которыми подписаны заявление и документы (в случае поступления заявления, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью), а также наличия оснований для отказа в приеме заявления, указанных в пункте 14 настоящего Регламента.

При наличии оснований для отказа в приеме заявления заявителю направляется письмо об отказе в приеме к рассмотрению заявления.

При отсутствии оснований для отказа в приеме заявления заявителю направляется уведомление о его приеме с указанием присвоенного в электронной форме уникального номера, по которому на Региональном портале заявителю будет представлена информация о ходе его рассмотрения.

После принятия заявления о предоставлении муниципальной услуги статус запроса заявителя в личном кабинете на Региональном портале обновляется до статуса «принято».

39. Результат административной процедуры – поступление заявления с наложением резолюции специалисту, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

### **Рассмотрение заявления о предоставлении муниципальной услуги.**

40. Основанием для начала административной процедуры является поступление заявления о библиотечном, библиографическом и информационном обслуживании пользователей библиотеки.

41. Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, проверив наличие всех необходимых документов, надлежащее их оформление подготавливает письмо с информацией о библиотечном, библиографическом и информационном обслуживании пользователей библиотеки (далее – запрашиваемая информация).

42. Подготовленное письмо с запрашиваемой информацией специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги направляет директору Библиотеки для подписания.

Критерием принятия решения по подписанию письма с запрашиваемой информацией является подготовленное специалистом, ответственным за предоставление муниципальной услуги письмо с запрашиваемой информацией.

43. Результат административной процедуры – подписанное письмо директором Библиотеки с запрашиваемой информацией.

44. Максимальный срок выполнения административной процедуры – 1 рабочий день.

### **Выдача результата оказания муниципальной услуги заявителю**

45. Основанием для начала административной процедуры является подписанное директором Библиотеки письмо с запрашиваемой информацией.

Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги не позднее следующего дня после дня подписания письма с информацией о предоставлении муниципальной услуги направляет (вручает) его заявителю (представителю заявителя).

46. В случае принятия документов МФЦ, письмо с информацией о предоставлении муниципальной услуги не позднее следующего дня после дня его подписания директором Библиотеки передается специалистом, ответственным за предоставление муниципальной услуги в МФЦ.

47. Специалист МФЦ не позднее следующего дня после дня поступления письма с информацией о предоставлении муниципальной услуги направляет (вручает) его заявителю.

48. Максимальный срок выполнения административной процедуры при обращении заявителя с заявлением в письменной или электронной форме – 1 рабочий день.

Критерием принятия решения по выдаче результата оказания муниципальной услуги является подписанное директором Библиотеки письмо с запрашиваемой информацией.

49. Результат административной процедуры при обращении заявителя с заявлением в письменной или электронной форме – выдача (направление) результата оказания муниципальной услуги заявителю

(представителю заявителя).

50. При личном обращении заявителя (представителя заявителя) настоящая административная процедура включает в себя следующие административные действия:

- приём и регистрация пользователей;
- библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки.

50.1. Приём и регистрация пользователей.

Основанием для начала административного действия является личное обращение пользователя в Библиотеку.

Специалист, ответственный за предоставлением муниципальной услуги:

- 1) определяет, относится ли обращение к услуге по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки и дает ответы на поставленные заявителем вопросы;
- 2) осуществляет оформление документов на право получения муниципальной услуги (в том случае, если услуга предоставляется непосредственно в Библиотеке) - запись пользователя в Библиотеку, оформление читательского формуляра;
- 3) знакомит с Правилами пользования и другими локальными нормативно-правовыми актами, регламентирующими деятельность Библиотеки.

50.2. Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки.

Основанием для начала административного действия является запись пользователя в Библиотеку, оформление читательского формуляра.

Специалист, ответственный за предоставлением муниципальной услуги предоставляет библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки.

Время предоставления муниципальной услуги при личном обращении заявителя в устной форме составляет 15 минут.

Критерием принятия решения по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки является запись пользователя в Библиотеку, оформление читательского формуляра. Результат административной процедуры при личном обращении заявителя в устной форме – библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки.

## **Раздел 4**

### **ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

#### **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**

51. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами Библиотеки установленных Регламентом административных процедур, а также соответствием решений, принятых в рамках предоставления муниципальной услуги, положениям нормативных правовых актов Пензенской области и Российской Федерации осуществляется должностным лицом Библиотеки в соответствии с распределением должностных обязанностей (далее - должностное лицо, осуществляющее контроль).

52. Текущий контроль осуществляется путем проведения плановых и внеплановых проверок полноты и качества исполнения муниципальной услуги.

#### **Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги**

53. Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется на основании приказа директора Библиотеки.

54. Плановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся не реже одного раза в год в соответствии с утвержденным годовым планом работы Библиотеки.

Решение о проведении внеплановой проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги принимается должностным лицом, осуществляющим контроль, в случае обращения физического или юридического лица с жалобой на нарушения его прав и законных интересов действиями (бездействием) должностных лиц либо специалистов Библиотеки, отвечающих за предоставление муниципальной услуги.

106. В рамках плановой проверки изучаются следующие вопросы:

соблюдение предусмотренных Регламентом требований к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги;

соблюдение предусмотренных Регламентом сроков предоставления муниципальной услуги, сроков выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги;

соблюдение предусмотренных Регламентом требований, предъявляемых к документам, предоставляемым заявителем для получения муниципальной услуги;

соблюдение предусмотренных Регламентом оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

соблюдение предусмотренных Регламентом оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

соблюдение сроков и порядка регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

соблюдение требований к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей;

соблюдение состава, последовательности и сроков выполнения административных процедур в процессе предоставления муниципальной услуги;

обоснованность решений, принятых ответственным должностным лицом при предоставлении муниципальной услуги.

В рамках внеплановой проверки осуществляется проверка фактов, явившихся основанием для ее проведения.

55. Результаты проверок отражаются в отдельной справке, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

#### **Ответственность должностных лиц Библиотеки за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги**

56. Ответственность должностных лиц Библиотеки устанавливается в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

57. Должностные лица, ответственные за организацию предоставления муниципальной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, за обеспечение полноты и качества предоставления муниципальной услуги.

58. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

#### **Требование к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций**

59. Контроль за исполнением Регламента со стороны граждан, их объединений и организаций является самостоятельной формой контроля и осуществляется путем направления обращений в Библиотеку, а также путем обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения Регламента, в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

### **Раздел 5**

#### **ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА, ОРГАНИЗАЦИЙ, УКАЗАННЫХ В ЧАСТИ 1.1 СТАТЬИ 16 ФЕДЕРАЛЬНОГО ЗАКОНА ОТ 27.07.2010 № 210-ФЗ «ОБ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ», А ТАКЖЕ ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ, РАБОТНИКОВ**

60. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, органа предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ.

#### **Предмет досудебного (внесудебного) обжалования**

61. Заявитель (представитель заявителя) может обратиться с жалобой, в том числе, в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушения срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению

соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3. статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

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

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Пензенской области, нормативными правовыми актами Городищенского района Пензенской области, настоящим Регламентом для предоставления муниципальной услуги;

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 Пензенской области, нормативными правовыми актами Городищенского района Пензенской области, настоящим Регламентом. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3. статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

6) требование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Пензенской области, нормативными правовыми актами Городищенского района Пензенской области, настоящим Регламентом;

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 документов либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3. статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

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 Пензенской области, нормативными правовыми актами Городищенского района Пензенской области. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3. статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

#### **Органы местного самоуправления и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба**

62. Заявитель вправе обжаловать решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностного лица, органа предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ.

63. Жалоба подается:

- в орган, предоставляющий муниципальную услугу – Библиотеку, при обжаловании решений и действий (бездействия) Библиотеки, должностных лиц и служащих Библиотеки;
- учредителю МФЦ или должностному лицу, уполномоченному на рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) МФЦ, при обжаловании решений и действий (бездействия) МФЦ;
- руководителю МФЦ, при обжаловании решений и действий (бездействия) работника МФЦ.

64. Рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) Библиотеки, должностных лиц и муниципальных

служащих осуществляется уполномоченными на это должностными лицами Библиотеки в соответствии с распределением обязанностей.

65. Рассмотрение жалоб в отношении решений и действий (бездействия) МФЦ осуществляется учредителем МФЦ или уполномоченным должностным лицом в соответствии с постановлением администрации Городищенского района Пензенской области от 29.06.2018 № 540-п «Об утверждении порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления Городищенского района Пензенской области и их должностных лиц, муниципальных служащих и порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) многофункционального центра и его работников при предоставлении муниципальных услуг».

66. Рассмотрение жалоб в отношении решений и действий (бездействия) работника МФЦ осуществляется руководителем МФЦ.

67. В случае если жалоба подана заявителем в орган, предоставляющий муниципальную услугу, МФЦ, учредителю МФЦ, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации такой жалобы она направляется в уполномоченные на ее рассмотрение орган, предоставляющий муниципальную услугу, МФЦ, учредителю МФЦ.

68. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, МФЦ, учредитель МФЦ, перенаправившие жалобу, информируют о перенаправлении жалобы заявителя.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе, предоставляющем муниципальную услугу, МФЦ, у уполномоченного на ее рассмотрении учредителя МФЦ.

69. Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ.

При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ, и органом, предоставляющим муниципальную услугу. При этом такая передача осуществляется не позднее следующего за днем поступления жалобы рабочего дня. Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

## **Порядок подачи и рассмотрения жалобы**

### **Порядок подачи жалобы**

70. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, органа предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ подается в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

71. Жалоба должна содержать:

- 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;

- 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 (за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным в пп. "д" п. 75. раздела 5 Регламента);

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

- 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, работника МФЦ. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

72. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с действующим законодательством.

73. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

- а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);
- б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии печати) и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

- в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без

доверенности.

74. Прием жалоб в письменной форме осуществляется Библиотекой, МФЦ в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал заявление на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется учредителем МФЦ в месте фактического нахождения учредителя.

Время приема жалоб учредителем МФЦ должно совпадать со временем работы учредителя.

75. В электронном виде жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, органа предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего может быть подана заявителем посредством:

а) официального интернет-сайта Библиотеки;

б) электронной почты Библиотеки;

в) Единого портала;

г) Регионального портала;

д) федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг (<http://www.gosuslugi.ru>).

76. В электронном виде жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ, работника МФЦ может быть подана заявителем посредством:

а) официального сайта МФЦ, учредителя МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

б) электронной почты МФЦ.

77. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пунктах 72 и 73 раздела 5 Регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя не требуется.

### **Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы**

78. Оснований для приостановления рассмотрения жалобы не имеется.

### **Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы**

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

80. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, МФЦ, учредитель МФЦ обеспечивают:

- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц, муниципальных служащих, МФЦ, его должностных лиц, работников МФЦ посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах, на Едином портале;

- консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц, муниципальных служащих, МФЦ, его должностных лиц, работников МФЦ, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

- заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления МФЦ приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

### **Сроки рассмотрения жалобы**

81. Жалоба, поступившая в уполномоченные на ее рассмотрение орган, предоставляющий муниципальную услугу, МФЦ, учредителю МФЦ подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

82. В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, МФЦ, его должностного лица, работника 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.

### **Результат досудебного (внесудебного) обжалования**

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

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

Указанное решение принимается в письменной форме уполномоченным на ее рассмотрение органом.

84. При удовлетворении жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, МФЦ, учредитель МФЦ принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

85. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, МФЦ, учредитель МФЦ отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

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

87. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, МФЦ, учредитель МФЦ вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи;
- б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, МФЦ, учредитель МФЦ сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

### **Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы**

88. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

89. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ, учредителя МФЦ, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, работнике, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;
- г) основания для принятия решения по жалобе;
- д) принятое по жалобе решение;
- е) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;
- ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

90. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ, учредителя МФЦ, принявшим решение по жалобе.

91. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ, учредителя МФЦ, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

92. В случае если жалоба была направлена способом, указанным в пп. "д" п. 75. раздела 5 Регламента, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

---

## **Порядок обжалования решения по жалобе**

93. Заявитель имеет право обжаловать решения, принятые уполномоченным должностным лицом Библиотеки по жалобе вышестоящему должностному лицу Библиотеки.

94. При этом порядок такого обжалования соответствует порядку обжалования, установленному для обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ.

95. Решение по результатам рассмотрения жалобы заявитель вправе обжаловать в судебном порядке.

Приложение  
к административному регламенту  
по предоставлению муниципальной услуги  
«Библиотечное, библиографическое  
и информационное обслуживание  
пользователей библиотеки»

## **О Б Р А З Е Ц**

заявления о предоставлении муниципальной услуги

Директору Муниципального  
бюджетного учреждения культуры

Центральная районная библиотека  
Городищенского района

от \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. физического лица/ наименование ю/л)

\_\_\_\_\_

(данные паспорта, контактный телефон /

\_\_\_\_\_

(юридический адрес, контактный телефон)

### **Заявление**

Прошу предоставить библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователя библиотеки \_\_\_\_\_  
(указывается вид запрашиваемой информации)

На обработку персональных данных в целях предоставления муниципальной услуги, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение, в том числе передачу, обезличивание, блокирование, уничтожение моих персональных данных, согласен(на).

"\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_ (подпись заявителя)