

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

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования регламента

Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее соответственно – административный регламент, муниципальная услуга) определяет стандарт предоставления муниципальной услуги, состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме.

1.2. Круг заявителей

Заявителями являются физические и юридические лица, имеющие доступ к сайту библиотек муниципального казенного учреждения города Лермонтова «Централизованная библиотечная система» <http://lerm-cbs.ru>, а также непосредственно обратившиеся в библиотеку (далее - заявители).

От имени заявителя с запросом может обратиться его законный представитель или лицо, уполномоченное им на основании доверенности, оформленной в установленном порядке.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1. Информация о месте нахождения и графике работы органа, предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальную услугу предоставляют библиотеки муниципального казенного учреждения города Лермонтова «Централизованная библиотечная система» (далее – библиотеки, МКУ ЦБС).

Информация о почтовых адресах, номерах телефонов, адресах электронной почты и режиме работы библиотек содержится в приложении 1 к настоящему административному регламенту, а также размещена на официальном портале органов местного самоуправления города Лермонтова Ставропольского края в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – официальный портал): www.lermsk.ru.

1.3.2. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием

федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»

Получение информации заявителем по вопросам предоставления муниципальной услуги, а также сведений о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется:

- при личном обращении;
- при письменном обращении;
- при обращении по телефонам, указанным в приложении 1 настоящего административного регламента;
- через официальный портал;
- через электронную почту, указанную в приложении 1 настоящего административного регламента;
- через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), www.gosuslugi.ru.

1.3.3. Порядок, форма и место размещения указанной в настоящем подпункте информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальном портале, а также в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»

На информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на сайте МКУ ЦБС, на официальном портале, а также на Едином портале размещается и поддерживается информация в актуальном состоянии:

- почтовый адрес, график (режим) работы, номера телефонов и факсов, адреса официальных сайтов и электронной почты администрации города Лермонтова и библиотек, предоставляющих муниципальную услугу;
- текст настоящего административного регламента;
- образец заполнения запроса для предоставления муниципальной услуги (далее – запрос).

На официальном портале www.lermsk.ru информационные материалы размещаются в разделе «Муниципальные услуги».

На Едином портале информационные материалы размещаются в разделе «Муниципальные органы власти» - «Администрация города Лермонтова».

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

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

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу
Муниципальная услуга предоставляется библиотеками МКУ ЦБС,

находящегося в ведомственном подчинении отдела культуры администрации города Лермонтова (далее – отдел культуры).

МКУ ЦБС имеет следующую структуру:

центральная библиотека;

библиотека № 1;

библиотека № 2;

детская библиотека «Знайка».

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных;

выдача заявителю уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

В случае устного обращения – не более 15 минут. В случае письменного обращения – не более 3 рабочих дней со дня регистрации такого обращения, путем направления в указанный срок ответа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги. По запросу, поступившему посредством сети Интернет, на сайт МКУ ЦБС <http://lerm-cbs.ru> – непосредственно при обращении.

Приостановление предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги:

Конституция Российской Федерации;

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Федеральный закон от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета», № 202, 08.10.2003»);

Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», № 168, 30.07.2010);

Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле» («Российская газета» № 11-12, 17.01.1995);

Федеральный закон от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», № 95, 05.05.2006);

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» («Российская газета», № 165, 29.07.2006);

Федеральный закон от 01 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» («Российская газета», № 278, 05.12.2014);

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» («Российская газета», № 165, 29.07.2006);

Федеральный закон от 06 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи» («Российская газета», № 75, 08.04.2011);

Постановление Правительства Российской Федерации от 25 июня 2012 года № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных или муниципальных услуг» («Российская газета» № 148, 02.07.2012);

Постановление Правительства Российской Федерации от 25 августа 2012 года № 852 «Об утверждении Правил использования усиленной квалифицированной электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг и о внесении изменения в правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг» («Российская газета» № 200, 31.08.2012);

Постановление Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 года № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)» («Российская газета», № 246, 02.11.2011);

Закон Ставропольского края от 17 мая 1996 года № 7-кз «О библиотечном деле в Ставропольском крае» («Сборник законов и других правовых актов Ставропольского края» 1996, № 5 (23), ст. 282);

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 01 ноября 1994 года № 736 «ВППБ 13-01-94 Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации» («Библиотека и закон», выпуск 21 (2), 2006);

Положение об отделе культуры администрации города Лермонтова, утверждённое решением Совета города Лермонтова от 30 марта 2021 года № 15;

Устав муниципального казенного учреждения города Лермонтова «Централизованная библиотечная система», утвержденный постановлением администрации города Лермонтова от 13 января 2016 г. № 6;

Правила пользования библиотеками муниципального казенного учреждения города Лермонтова «Централизованная библиотечная система», утверждённые приказом муниципального казенного учреждения города Лермонтова «Централизованная библиотечная система» от 30 декабря 2015 г. № 73;

Инструкция по делопроизводству в администрации города Лермонтова, утвержденная постановлением администрации города Лермонтова Ставропольского края от 09 января 2007 г. № 2;
настоящий административный регламент;
последующие редакции указанных нормативных правовых актов.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги с разделением на документы и информацию, которые заявитель должен представить самостоятельно и документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного взаимодействия

2.6.1. При первом обращении за предоставлением муниципальной услуги в помещение библиотек заявитель представляет следующие документы:

документ, удостоверяющий личность;

запрос о предоставлении муниципальной услуги (приложение 2 к настоящему административному регламенту);

в случае если от заявителя запрос подает его доверенное лицо:

документ, удостоверяющий личность гражданина – доверенного лица заявителя;

копия доверенности, оформленной надлежащим образом.

На основании вышеуказанных документов заявителю оформляется читательский формуляр - документ, заполняемый специалистом библиотеки, предназначенный для учета заявителей, содержащий информацию о заявителе, о выданных заявителю и возвращенных им документах, о выполнении запросов заявителя.

2.6.2. При повторном обращении за получением муниципальной услуги в помещениях библиотек документы не предоставляются.

2.6.3. Для получения муниципальной услуги через сайт МКУ ЦБС <http://lerm-cbs.ru> документы не требуются.

2.6.4. В случае подачи запроса в электронном виде документы, указанные в пункте 2.6.1. настоящего административного регламента, должны быть заверены соответствующей электронной подписью, виды которой установлены постановлением Правительства Российской Федерации от 25 июня 2012 г. № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

2.6.5. Документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении иных организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги не предусмотрено.

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

несоблюдение установленных условий признания действительности усиленной квалифицированной электронной подписи.

После устранения нарушений, которые послужили основанием для отказа в приеме к рассмотрению первичного запроса, заявитель вправе обратиться повторно с обращением о предоставлении муниципальной услуги.

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

Оснований для приостановления муниципальной услуги не предусмотрено.

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

отсутствие в запросе даты и подписи заявителя;

отсутствие документа (документов), подтверждающего (их) личность и полномочия заявителя;

документы напечатаны (написаны) нечетко и неразборчиво, имеют подчистки, приписки, наличие зачеркнутых слов, нерасшифрованные сокращения, исправления, за исключением исправлений, скрепленных печатью и заверенных подписью уполномоченного лица;

документы не содержат все установленные реквизиты: наименование и адрес организации, выдавшей документ, подпись уполномоченного лица, печать организации, выдавшей документ, дату выдачи документа, номер и серию (если есть) документа, срок действия документа);

документы имеют серьезные повреждения, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;

не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, его почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

если текст письменного обращения не поддается прочтению (фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению). В течение семи дней со дня регистрации обращения специалист, ответственный за предоставление услуги, сообщает гражданину, направившему обращение, о том, что в таком случае ответ на обращение не дается и такое обращение не подлежит направлению для дальнейшего его рассмотрения;

содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

В таком случае гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом на обращение;

отсутствие документов, указанных в пункте 2.6. настоящего административного регламента;

запрос подан лицом, не имеющим полномочий на представительство от имени заявителя;

нарушение заявителем «Правил пользования библиотеками муниципального казённого учреждения города Лермонтова «Централизованная библиотечная система».

После устранения оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, заявитель вправе обратиться повторно для получения муниципальной услуги.

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

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно. Государственная пошлина за предоставление муниципальной услуги не взимается.

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

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса и при получении результата – 15 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

Срок регистрации запроса:

при личном обращении - в день поступления запроса;

при письменном обращении – не более трех дней с момента поступления запроса в МКУ ЦБС.

В случае подачи документов в электронном виде специалист МКУ ЦБС подтверждает факт их получения ответным сообщением в электронной форме с указанием даты и регистрационного номера. Запрос и документы, поступившие в электронном виде, распечатываются, и дальнейшая работа с ними ведется в порядке, установленном для письменных обращений.

2.12. 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

Здание и помещение, в которых предоставляется муниципальная услуга, содержит места для ожидания и приема заявителей.

Помещения для приема заявителей должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов с заявителем.

Помещения должны соответствовать Санитарным правилам СП 2.2.3670-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда» и быть оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

В библиотеках МКУ ЦБС должны быть организованы читальные залы или места, оборудованные столами и стульями для удобной работы с документами, представлены алфавитный и систематический каталоги, содержащие сведения о библиотечном фонде.

Каждая библиотека должна быть оснащена оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

Рабочие места специалистов библиотек должны быть оборудованы оргтехникой, позволяющей организовать оперативное и качественное предоставление муниципальной услуги, а также обеспечены информационными ресурсами, средствами связи, включая сеть Интернет.

Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

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

2.12.1. Требования к обеспечению доступности помещений для инвалидов:

возможность самостоятельного передвижения инвалидов по территории объектов, в которых предоставляется муниципальная услуга, входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с помощью должностных лиц МКУ ЦБС;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в помещениях, в которых предоставляется муниципальная услуга;

допуск в помещения, в которых оказывается муниципальная услуга, сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

допуск на объекты, в которых предоставляется муниципальная услуга, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее

специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

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

оказание должностными лицами МКУ ЦБС помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальных услуг наравне с другими лицами.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальных услуг

2.13.1. Показателями оценки доступности муниципальной услуги являются:

открытость деятельности учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

ясность изложения информационных документов;

возможность получения услуги в электронной форме, а так же в иных формах по выбору заявителя;

удобный график работы учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

удобное территориальное расположение учреждения, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

получение муниципальной услуги своевременно и в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги;

возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги посредством Единого портала.

2.13.2. Показателями оценки качества предоставления муниципальной услуги являются:

профессиональная подготовка работников МКУ ЦБС, осуществляющих предоставление муниципальной услуги;

высокая культура обслуживания заявителей;

строгое соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

получением полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;

отсутствие поданных в установленном порядке обоснованных жалоб на действия (бездействие) специалистов МКУ ЦБС, осуществленные в ходе предоставления муниципальной услуги;

количество взаимодействий заявителя при получении муниципальной услуги со специалистами МКУ ЦБС – не более двух раз;

продолжительность одного взаимодействия заявителя со специалистами МКУ ЦБС– не более 20 минут;

отсутствие жалоб заявителей на отсутствие необходимой информации на официальном портале или информационных стендах МКУ ЦБС.

2.14. Способ (способы) направления запроса о предоставлении муниципальной услуги

По желанию заявителя запрос может быть представлен:
лично при приеме заявителя в МКУ ЦБС;
почтой;
электронной почтой;
в электронной форме через Единый портал.

2.15. Порядок получения заявителем сведений, в том числе в электронной форме, о ходе рассмотрения запроса о предоставлении муниципальной услуги

Порядка получения заявителем сведений, в том числе в электронной форме, о ходе рассмотрения запроса о предоставлении муниципальной услуги для данной муниципальной услуги не предусмотрено.

2.16. Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, в том числе исчерпывающий перечень оснований для отказа в исправлении таких опечаток и ошибок

Порядка исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах для данной муниципальной услуги не предусмотрено.

2.17. Порядок выдачи дубликата документа, выданного по результатам предоставления муниципальной услуги, в том числе исчерпывающий перечень оснований для отказа в выдаче этого дубликата

Порядка выдачи дубликата документа, выданного по результатам предоставления муниципальной услуги, для данной муниципальной услуги не предусмотрено.

2.18. Порядок оставления запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги без рассмотрения

Заявитель вправе направить заявление об оставлении запроса без рассмотрения, если иное не предусмотрено Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (приложение 6 к настоящему административному регламенту).

2.19. Форма запроса о предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных (приложение 2 к настоящему административному регламенту);

форма документа, являющегося результатом предоставления соответствующей услуги (приложение 3 к настоящему административному регламенту);

форма заявления об оставлении запроса без рассмотрения, если иное не предусмотрено Федеральным законом (приложение 6 к настоящему административному регламенту).

2.20. Способ (способы) направления заявителю документов (информации), являющихся результатом предоставления соответствующей муниципальной услуги

Выдача заявителю документов (информации), являющихся результатом предоставления соответствующей муниципальной услуги осуществляется:

лично при приеме заявителя в МКУ ЦБС;

почтой;

электронной почтой;

в электронной форме через Единый портал.

2.21. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах, включая предоставление двух и более муниципальных услуг в многофункциональных центрах при однократном обращении заявителя – комплексный запрос, и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

2.21.1. Обращение за получением муниципальной услуги и предоставление муниципальной услуги могут осуществляться с использованием электронных документов, подписанных электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального закона от 06 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи» и требованиями Федерального закона.

Информация в электронной форме, подписанная усиленной квалифицированной электронной подписью (далее – квалифицированная подпись), признается электронным документом, равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью, кроме случая, если федеральными законами или принимаемыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами установлено требование о необходимости составления документа исключительно на бумажном носителе.

Информация в электронной форме, подписанная простой электронной подписью или неквалифицированной электронной подписью, признается электронным документом, равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью, в случаях, установленных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами или соглашением между участниками электронного взаимодействия. Нормативные правовые акты и соглашения

между участниками электронного взаимодействия, устанавливающие случаи признания электронных документов, подписанных неквалифицированной электронной подписью, равнозначными документам на бумажных носителях, подписанным собственноручной подписью, должны предусматривать порядок проверки электронной подписи.

Если в соответствии с федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами или обычаям делового оборота документ должен быть заверен печатью, электронный документ, подписанный усиленной электронной подписью и признаваемый равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью, признается равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью и заверенному печатью. Федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами или соглашением между участниками электронного взаимодействия могут быть предусмотрены дополнительные требования к электронному документу в целях признания его равнозначным документу на бумажном носителе, заверенному печатью.

Одной электронной подписью могут быть подписаны несколько связанных между собой электронных документов (пакет электронных документов). При подписании электронной подписью пакета электронных документов каждый из электронных документов, входящих в этот пакет, считается подписанным электронной подписью того вида, которой подписан пакет электронных документов.

Заявитель вправе обратиться за получением муниципальной услуги с использованием квалифицированной подписи.

Для использования квалифицированной подписи при обращении за получением муниципальной услуги заявителю необходимо получить квалифицированный сертификат ключа проверки электронной подписи в удостоверяющем центре, аккредитованном в порядке, установленном Федеральным законом от 06 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

При обращении за получением услуги квалифицированная подпись создается и проверяется с использованием средств электронной подписи и квалифицированного сертификата ключа проверки электронной подписи, соответствующих требованиям законодательства Российской Федерации в области использования электронной подписи, а также административного регламента предоставления муниципальной услуги.

Ключи электронной подписи, используемые для формирования квалифицированной подписи, создаются заявителем самостоятельно или по его обращению удостоверяющим центром.

2.21.2. При предоставлении муниципальных услуг запрещается требовать от заявителя:

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;

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг;

представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

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

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие процедуры:

информирование и консультирование заявителя по вопросу предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных;

прием и регистрация запроса;

проверка представленных документов на соответствие требованиям настоящего административного регламента и требованиям действующего законодательства Российской Федерации. Регистрация заявителя (перерегистрация читателя), заполнение читательского формуляра;

предоставление заявителю доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных или направление заявителю уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.2. Информирование и консультирование заявителя по вопросу предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных

Основанием для начала данной административной процедуры является обращение заявителя в МКУ ЦБС лично или по телефону.

Консультирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистом МКУ ЦБС, ответственным за предоставление муниципальной услуги.

Результатом выполнения административной процедуры является предоставление заявителю устной информации о муниципальной услуге лично или по телефону

3.3. Прием и регистрация запроса

Основанием для начала данной административной процедуры является прием от заявителя запроса.

Запрос может быть направлен:

лично при приеме заявителя;

почтой;

по электронной почте;

в электронной форме через Единый портал.

3.3.1. При поступлении запроса в электронном виде через Единый портал www.gosuslugi.ru, запрос должен быть заполнен в электронном виде, согласно представленной на порталах электронной форме, документы должны быть отсканированы в формате Portable Document Format (PDF), сформированы в архив данных в формате – «.zip» либо «.rar» и заверены электронной цифровой подписью.

При поступлении обращения о получении муниципальной услуги, подписанного квалифицированной электронной подписью, МКУ ЦБС обязано провести процедуру проверки действительности квалифицированной подписи, с использованием которой подписан электронный документ (пакет электронных документов) о предоставлении муниципальной услуги, предусматривающую проверку соблюдения условий, указанных в статье 11 Федерального закона от 06 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (далее – проверка квалифицированной подписи).

Проверка квалифицированной подписи может осуществляться МКУ ЦБС 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. Проверка квалифицированной подписи также может осуществляться 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 МКУ ЦБС в течение 3 рабочих дней со дня завершения проведения такой проверки принимает решение об отказе в приеме документов для предоставления муниципальной услуги и направляет заявителю уведомление об этом (приложение 4 к настоящему административному регламенту) в электронной форме с указанием пунктов статьи 11 Федерального закона от 06 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи», которые послужили основанием для принятия

указанного решения. Такое уведомление подписывается квалифицированной подписью специалиста МКУ ЦБС и направляется по адресу электронной почты заявителя либо в его личный кабинет Единого портала. После получения уведомления заявитель вправе обратиться повторно с обращением о предоставлении муниципальной услуги, устранив нарушения, которые послужили основанием для отказа в приеме к рассмотрению первичного обращения.

3.3.2. Специалист МКУ ЦБС, ответственный за регистрацию корреспонденции при личном обращении заявителя:

удостоверяет личность заявителя, принимает запрос, проверяет наличие и соответствие представленных документов требованиям, установленным настоящим административным регламентом;

регистрирует запрос с указанием даты его поступления.

В случае подачи документов в электронном виде специалист МКУ ЦБС подтверждает факт их получения ответным сообщением в электронной форме с указанием даты и регистрационного номера. Запрос и документы, поступившие в электронном виде, распечатываются, и дальнейшая работа с ними ведется в порядке, установленном настоящим административным регламентом.

Срок приема и регистрации обращения заявителя при его личном обращении – не более 15 минут.

Срок регистрации обращения заявителя, поступившего по почте, электронной почте, через Единый портал – не более трех дней.

Результатом данной административной процедуры является передача зарегистрированного запроса специалисту МКУ ЦБС, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.4. Проверка представленных документов на соответствие требованиям настоящего административного регламента и требованиям действующего законодательства Российской Федерации. Регистрация заявителя (перерегистрация читателя), заполнение читательского формуляра

Основанием для начала данной административной процедуры является передача специалистом МКУ ЦБС, ответственным за регистрацию входящей корреспонденции, зарегистрированного запроса специалисту МКУ ЦБС, ответственному за предоставление муниципальной услуги (далее – специалист МКУ ЦБС).

Специалист МКУ ЦБС проверяет наличие и соответствие представленного запроса и прикрепленных к нему документов требованиям, установленными настоящим административным регламентом, к заполнению и оформлению таких документов.

В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги осуществляется регистрация заявителя (перерегистрация читателя), заполнение читательского формуляра в МКУ ЦБС.

При личном обращении регистрация заявителя (перерегистрация читателя) осуществляется по предъявлению документа, удостоверяющего личность, либо документа его заменяющего (с отметкой о регистрации). Регистрация (перерегистрация) пользователя МКУ ЦБС осуществляется в срок до 5 минут. Перерегистрация осуществляется один раз в год. При регистрации пользователя осуществляется заполнение читательского формуляра заявителя. Специалист знакомит заявителя с Правилами пользования библиотеками, консультирует получателя услуги по работе со справочно-поисковым аппаратом библиотек. Заявитель ставит личную подпись на читательском формуляре.

В случае наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги специалист МКУ ЦБС готовит уведомление заявителю об отказе в предоставлении услуги с указанием причин отказа и представляет его с запросом и прилагаемыми документами руководителю МКУ ЦБС для подписания (приложение 5 к настоящему административному регламенту).

Срок выполнения данной административной процедуры – 1 рабочий день.

Результатом данной административной процедуры является регистрация заявителя (перерегистрация читателя), заполнение читательского формуляра, или подписание руководителем МКУ ЦБС уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.5. Предоставление заявителю доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных или направление заявителю уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги

Основанием для начала данной административной процедуры является регистрация заявителя (перерегистрация читателя), заполнение читательского формуляра или подписание руководителем МКУ ЦБС уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги

Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных осуществляется в течение 15 минут с момента заполнения читательского формуляра заявителя.

При личном присутствии получателя услуги в МКУ ЦБС специалист МКУ ЦБС направляет заявителя к справочно-поисковому аппарату, базам данных, а при желании заявителя получить письменный ответ, оформляет и отправляет справку, содержащую информацию из справочно-поискового аппарата, баз данных (приложение 3 к настоящему административному регламенту).

При наличии очереди на доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных в помещениях МКУ ЦБС непрерывное время пользования справочно-поисковым аппаратом и базами данных для получателей муниципальной услуги ограничено до 40 минут.

Для получения муниципальной услуги посредством сети Интернет заявитель должен обратиться к официальному сайту МКУ ЦБС term-cbs.ru. Срок исполнения административной процедуры – в момент обращения пользователя к сайту.

Специалист МКУ ЦБС регистрирует подписанное руководителем МКУ ЦБС уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги и направляет (выдает) заявителю:

- лично при приеме заявителя;
- по почте;
- по электронной почте;
- в электронной форме через Единый портал.

Срок выполнения данной административной процедуры – 1 рабочий день.

Результатом данной услуги при личном обращении в МКУ ЦБС является предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных, при письменном обращении – выдача справки с информацией из справочно-поискового аппарата, баз данных (приложение 3 к настоящему административному регламенту) или выдача уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги (приложение 5 к настоящему административному регламенту).

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами МКУ ЦБС положений настоящего административного регламента

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами МКУ ЦБС положений настоящего административного регламента осуществляется руководителем МКУ ЦБС.

4.1.2. Текущий контроль осуществляется путем проверок соблюдения и исполнения специалистами МКУ ЦБС положений настоящего административного регламента, иных муниципальных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги.

4.1.3. Начальник отдела культуры может формировать комиссию для осуществления контроля за исполнением настоящего административного регламента, иных муниципальных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги

4.2.1. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги могут быть плановыми и внеплановыми (проводятся по обращениям заявителей с жалобой на действия (бездействие) и решения, осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги).

4.2.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги определяются настоящим административным регламентом. Плановые проверки проводятся не чаще чем один раз в три года.

4.2.3. Для проведения плановой и внеплановой проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются муниципальные служащие отдела культуры в соответствии с приказом отдела культуры. Результаты деятельности комиссии оформляются актом.

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

В случае выявления нарушений прав заявителей, к виновным должностным лицам МКУ ЦБС осуществляется применение мер ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

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

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан, их объединений и организаций; рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на жалобы заявителей на решения, действия (бездействие) должностных лиц МКУ ЦБС, отдела культуры.

Заявители вправе осуществлять мониторинг хода предоставления услуги с использованием Единого портала и государственной информационной системы Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края»

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

5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, или их работников, при предоставлении муниципальной услуги (далее – жалоба)

Заявители имеют право подать жалобу на решение и действие (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, или их работников, в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Предмет жалобы

Предметом жалобы могут являться решения, действия (бездействие) должностных лиц отдела культуры, МКУ ЦБС, предоставляющего муниципальную услугу, либо специалиста, предоставляющего муниципальную услугу, либо специалиста, нарушающего права и законные интересы заявителей, а также нарушение ими положений настоящего административного регламента.

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

нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, указанного в статье 15.1 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

нарушение срока предоставления муниципальной услуги. 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 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города Лермонтова для предоставления муниципальной услуги;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города Лермонтова для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

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

законами и иными нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города Лермонтова. 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 (бездействия) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города Лермонтова;

отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. 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 (бездействия) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

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 Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города Лермонтова. 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 (бездействия) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3

статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»; 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 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». 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 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.3. Органы государственной и муниципальной власти, организации, должностные лица, которым может быть направлена жалоба

Жалоба может быть направлена заявителем главе города Лермонтова, начальнику отдела культуры, в иные органы, предусмотренные действующим законодательством.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются учредителю многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в администрацию города Лермонтова, отдел культуры, многофункциональный центр либо в соответствующий орган местного самоуправления публично-правового образования, являющийся учредителем многофункционального центра, в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Жалоба на решения и действия (бездействие) администрации города Лермонтова, должностного лица администрации города Лермонтова или муниципального служащего, руководителя администрации города Лермонтова, отдела культуры, должностного лица отдела культуры или муниципального служащего, может быть направлена по почте, через

многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, Единого портала либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта многофункционального центра, Единого портала либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официальных сайтов этих организаций, Единого портала либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», их руководителей и (или) работников, 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;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», их работников;

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, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», их работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. Сроки рассмотрения жалобы

Жалоба, поступившая в администрацию города Лермонтова, отдел культуры, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Заявитель вправе получать устную информацию о ходе рассмотрения жалобы по телефонам администрации города Лермонтова, отдела культуры, а также письменную информацию по письменному запросу.

5.6. Результат рассмотрения жалобы

По результатам досудебного (внесудебного) рассмотрения жалобы администрация города Лермонтова, отдел культуры принимает одно из следующих решений:

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

в удовлетворении жалобы отказывается.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы, признаков состава административного правонарушения или преступления глава города Лермонтова, начальник отдела культуры незамедлительно направляет имеющиеся материалы в правоохранительные органы и органы прокуратуры.

5.7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

Не позднее дня, следующего за днем принятия соответствующего решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в части 8 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром либо организацией, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства, и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю, указанном в части 8 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.8. Порядок обжалования решения по жалобе

Заявитель вправе обжаловать решения по жалобе в соответствии с нормами действующего законодательства.

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

В случае если для подачи жалобы требуется получение информации и документов, необходимых для обоснования рассмотрения жалобы, такие информация и документы предоставляются в течение десяти рабочих дней по письменному обращению лица, намеревающегося подать жалобу.

При желании заявителя обжаловать действия (бездействие) должностного лица администрации города Лермонтова, должностного лица отдела культуры, должностного лица многофункционального центра, должностного лица организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, данное лицо обязано сообщить заявителю свою фамилию, имя, отчество и должность, а также фамилию, имя, отчество и должность лица, которому могут быть обжалованы действия.

5.10. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на официальном портале, в средствах массовой информации, на информационном стенде, а так же на Едином портале.

5.11. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц, муниципальных служащих, многофункциональных центрах, организаций, указанных в части 1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»:

Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановление Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников»;

постановление администрации города Лермонтова от 20 января 2020 г. № 19 «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации города Лермонтова, в том числе ее отраслевых (функциональных) органов, и их должностных лиц и муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) муниципального казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Лермонтова» и его работников в части предоставления муниципальных или государственных услуг».

6. Особенности выполнения административных процедур (действий) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг

В соответствии с соглашением о взаимодействии между государственным казенным учреждением Ставропольского края «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ставропольском крае» и администрацией города Лермонтова Ставропольского края от 07 февраля 2019 г. № 10/ОМС муниципальная услуга «Предоставление доступа к справочно-поисковому

аппарату библиотек, базам данных» не предоставляется через многофункциональный центр.

Первый заместитель
главы администрации
города Лермонтова

Е.Н. Кобзева