**ПРОЕКТ**

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**предоставления Департаментом культуры Мэрии г.Грозного муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»**

**1.Общие положения.**

**1.1. Предмет регулирования регламента услуги:**

**1.1.1.** Административный регламент исполнения муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее – административный регламент) муниципальным бюджетным учреждением «Централизованная библиотечная система» г.Грозного (далее - ЦБС) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность оказания услуги, порядок взаимодействия должностных лиц при осуществлении полномочий по оказанию муниципальной услуги.

**1.1.2.** Предметом регулирования настоящего административного регламента являются отношения, возникающие между ЦБС и заявителями, связанные с предоставлением доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных (далее — информационные услуги), в том числе в электронной форме.

**1.2. Круг заявителей:**

**1.2.1.** Юридические лица и физические лица - независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии - могут стать получателем муниципальной услуги, т.е. пользователями библиотек, находящихся на территории г.Грозного.

**1.2.2.** Иногородние и иностранные граждане, а также лица без гражданства обслуживаются в ЦБС в соответствии с Уставом библиотек и Правилами пользования библиотеками (далее – получатели услуги).

**1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги:**

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

Местонахождение исполнителя муниципальной услуги муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система» г.Грозного (Приложение №1 к настоящему регламенту): 364903, Чеченская Республика, г.Грозный, пр-т Победы, 22

График работы: понедельник-пятница с 9.00 до 18.00

суббота с 9.00 по 17.00

воскресенье – выходной.

**1.3.2. Справочные телефоны органов, предоставляющих муниципальную услугу, организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.**

 Тел/факс Департамента культуры Мэрии г.Грозного – 8(8712)22-63-04;

 Телефон директора ЦБС – 8(928)736-63-14

**1.3.3. Адреса официальных сайтов Департамента культуры, Мэрии г.Грозного, содержащие информацию о предоставлении муниципальной услуги, адреса электронной почты.**

Сайт Мэрии г.Грозного – <http://groz-mer.ru>;

 Сайт Департамента культуры – <http://grozdepkult.ru>;

Электронная почта Департамента культуры – depkult@gmail.com;

Электронный адрес ЦБС – sacita\_bib@mail.ru

**1.3.4. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления указанных услуг.**

Получение информации о порядке и правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством:

 -размещения на информационных стендах информации о правилах получения муниципальной услуги;

 -информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций;

 -телефонной связи;

 -электронного информирования на электронный адрес;

 -в Департаменте культуры Мэрии г.Грозного;

 -в библиотеках г.Грозного;

 -иным, не запрещенным законом способом.

**1.3.5. Порядок, форма и место размещения информации, в том числе на стендах в местах предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.**

Информационные стенды размещаются в библиотеках г.Грозного, в которых содержатся следующие информационные материалы:

-сведения о перечне предоставляемых муниципальных услуг, в том числе о настоящей муниципальной услуге;

-порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги;

-блок-схема, наглядно отображающая последовательность прохождения всех административных процедур при получении муниципальной услуги (приложение № 2 к настоящему административному регламенту);

-порядок оформления запроса для получения муниципальной услуги (Приложение №3 к настоящему регламенту)

-перечень документов, которые нужно представить для предоставления муниципальной услуги;

-адреса, номера телефонов и факса, график работы учреждения культуры;

-настоящий административный регламент;

-другая необходимая информация о предоставлении муниципальной услуги.

Информация о муниципальной услуге, настоящем регламенте предоставления муниципальной услуги размещается на официальном сайте Департамента культуры в сети Интернет – <http://grozdepkult.ru>.

**2.Стандарт предоставления доступа**

**к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных**

**2.1. Наименование муниципальной услуги:**

**2.1.1.** «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее – СПА и БД)

**2.2.** **Наименование органа Мэрии города Грозного, предоставляющего муниципальную услугу.**

**2.2.1.** Муниципальная услуга предоставляется Департаментом культуры Мэрии г.Грозного (далее — Департамент культуры).

**2.2.2.** Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляет МБУ «Централизованная библиотечная система» г.Грозного.

**2.2.3.** Запрещено требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные муниципальные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг.

**2.3. Результат предоставления муниципальной услуги:**

**2.3.1.** Результатом будет являться предоставление информации о справочно-поисковом аппарате библиотек, обеспечение доступа пользователей к базам данных, получение справочной, библиографической и фактографической информации, предоставленной в ЦБС.

**2.4. Срок предоставления муниципальной услуги:**

**2.4.1.** Максимально допустимый срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 дней со дня регистрации запроса.

Максимальный срок регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги составляет 10 минут.

Максимальный срок рассмотрения запроса о предоставлении услуги директором ЦБС и передача запроса на исполнение специалисту управления составляет 3 дня.

Индивидуальное устное консультирование каждого заявителя сотрудник ЦБС осуществляет не более 20 минут. При отсутствии очереди время ожидания заявителя при индивидуальном устном консультировании не может превышать 30 минут.

Максимальная длительность формирования сотрудником ЦБС требуемой информации составляет 7 дней со дня получения им запроса о предоставлении услуги.

Рассмотрение и подписание директором ЦБС подготовленной информации или мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги составляет 3 дня.

В случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления, другому должностному лицу, срок оказания муниципальной услуги может быть продлен не более чем на 30 дней.

Максимальный срок выдачи заявителю подготовленной информации составляет 30 минут.

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

**2.5.1.**Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;

 - Конституцией Чеченской Республики;

- Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

- Законом Чеченской Республики от 5 июля 2006 г. N 12-рз «О порядке рассмотрения обращений граждан в Чеченской Республике»

- Федеральным законом от 29.12.94 N 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

- Федеральным законом от 29.12.94 N 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

- Федеральным законом от 06.10.03 N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 27.07.06 N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

- Федеральным законом от 24.11.95 N 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

- законом Чеченской Республики от 18.05.2006 «О культуре»;

- Уставом города Грозного;

- Положением Департамента культуры Мэрии г.Грозного;

- Уставом МБУ «Централизованная библиотечная система» г.Грозного;

- Правилами пользования ЦБС;

- Иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Чеченской Республики и муниципального образования город Грозный.

**2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с 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 информационного взаимодействия:**

**2.6.1.** При первичном обращении за услугой в помещениях ЦБС, в соответствии с правилами пользования ЦБС и внутренними нормативными актами, пользователи муниципальной услуги представляют документы, удостоверяющие личность, для оформления читательского формуляра.

**2.6.2.** Несовершеннолетние в возрасте до 14 лет становятся пользователями на основании документов, удостоверяющих личность их законных представителей.

**2.6.3.** При повторном обращении пользователями муниципальной услуги в помещениях ЦБС документы не предоставляются.

**2.6.4.** В стенах ЦБС иногородние граждане, а также лица без гражданства обслуживаются в соответствии с Уставом МБУ «Централизованная библиотечная система» г.Грозного.

**2.6.5.** Для ответа на запрос, заявление о предоставлении муниципальной услуги предоставляется заявителем:

* + 1. - при личном обращении в учреждение, Департамент культуры;
		2. - направляется им по почте;
		3. - по информационно-коммуникационным сетям общего доступа, в том числе сети Интернет, включая Единый портал государственных и муниципальных услуг;
		4. - по электронной почте в виде электронных документов.

**2.6.6.** Заявление должно соответствовать следующим требованиям:

- текст написан четко и разборчиво от руки или при помощи средств электронно-вычислительной техники;

 - указана фамилия, имя, отчество, почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, телефон;

- личная подпись и дата;

- отсутствуют не оговоренные исправления;

- заявление не должно быть исполнено карандашом.

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

**2.7.1.** Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

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

**2.8.1.** В предоставлении муниципальной услуги может быть отказано, если:

- существуют законодательные ограничения, связанные с авторскими и смежными правами (касается БД, состоящих из оцифрованных полнотекстовых изданий);

 - пользователь нарушил правила пользования библиотекой или причинил ущерб библиотеке;

 **2.8.2.** Отказ в предоставлении муниципальной услуги по другим основаниям может быть обжалован в суде.

 **2.9. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документах, выдаваемых организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги.**

**2.9.1.** Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведений о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, не имеется.

**2.10. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги:**

**2.10.1.** Государственная пошлина или иная плата за предоставление муниципальной услуги не взимается. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно на основании Устава и правил пользования ЦБС, определяющих основные цели и направления деятельности.

**2.11. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы:**

**2.11.1.** Государственная пошлина или иная плата за предоставление муниципальной услуги не взимается.

**2.12.** **Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата ее предоставления:**

**2.12.1.** Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса на получение муниципальной услуги и при получении результата ее предоставления не должен превышать 30 минут

**2.13. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме:**

**2.13.1.** Прием и регистрация запроса о предоставлении муниципальной услуги Заявителями - по телефону 10 минут, при личном обращении не более 15 минут.

**2.13.2.** При информировании посредством личного обращения получателя услуги должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением информационных услуг.

**2.13.3.** Регистрация запроса в электронной форме не предусмотрена.

**2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, предоставляемая организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг:**

**2.14.1.** Помещения библиотек должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы», Правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ -13-01-94), введенным в действие приказом Министерства культуры РФ от 01.11. 1994г. №736 и нормам охраны труда.

**2.14.2.** Места информирования, предназначенные для ознакомления получателей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, стульями и столами для возможности оформления документов.

**2.14.3.** В помещениях для ожидания получателям услуг отводятся места, оборудованные стульями.

**2.14.4.** Рабочие места сотрудников библиотек должны быть оборудованы оргтехникой, позволяющей организовать оказание муниципальной услуги, оснащены оборудованием, позволяющим обеспечить доступ получателя услуги в Интернет.

**2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность, возможность предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления муниципальных и государственных услуг, возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий:**

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги и условий ожидания приема;

- своевременное, полное информирование о муниципальной услуге посредством форм информирования, предусмотренных административным регламентом;

- обоснованность отказов в предоставлении муниципальной услуги;

- получение муниципальной услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах по выбору заявителя.

**2.16. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме:**

**2.16.1.** Иные требования к заявителю при предоставлении муниципальной услуги не предъявляются.

**2.16.2.** Муниципальная услуга в многофункциональных центрах не оказывается.

**2.16.3.** Заявителям обеспечивается доступ к сведениям о предоставляемой муниципальной услуге на официальном сайте Департамента культуры.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения**  а**дминистративных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме.**

**3.1. Последовательность административных действий (процедур) при предоставлении муниципальной услуги осуществляется в соответствии с блок-схемой** (Приложение № 2 к настоящему регламенту)**.**

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

1) прием и регистрация запроса;

2) поиск необходимой информации;

3) предоставление услуги (мотивированного отказа в предоставлении услуги) заявителю.

**3.3. Прием и регистрация запроса.**

**3.3.1.** Основания для начала административной процедуры.

Основанием для начала исполнения административной процедуры является получение ЦБС запроса (Приложение №3 к настоящему административному регламенту) о предоставлении муниципальной услуги лично от заявителя, в устной форме или на электронный адрес ЦБС г.Грозного – sacita\_bib@mail.ru**.**

**3.3.2.** Содержание каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок его выполнения.

Запросы, направленные в ЦБС почтовым отправлением, по электронной почте или полученные при личном обращении заявителя, регистрируются в порядке делопроизводства.

По желанию заявителя при приеме и регистрации запроса на втором экземпляре сотрудник ЦБС, осуществляющий прием, проставляет отметку о принятии запроса с указанием даты его регистрации.

Максимальный срок выполнения действия составляет 10 минут. Действие совершается в присутствии заявителя.

После регистрации запрос передается в порядке делопроизводства директору ЦБС. Директор ЦБС в соответствии со своей компетенцией передает запрос для исполнения сотруднику ЦБС.

Максимальный срок выполнения действия составляет 3 дня.

Если предметом запроса является предоставление информации, не относящейся к компетенции ЦБС, сотрудник ЦБС, уполномоченный принимать запрос, сообщает заявителю в какой орган государственной власти или орган местного самоуправления следует обратиться.

Максимальный срок выполнения действия составляет 10 минут. Действие совершается в присутствии заявителя.

**3.3.3.** Сведения о должностном лице, ответственном за выполнение административной процедуры.

Ответственным за исполнение данного административного действия является сотрудник, ответственный за прием и регистрацию документов.

**3.3.4.** Критерии принятия решений:

Критерием принятия решений при приеме и регистрации заявления является поступление в ЦБС запроса, соответствующего установленным требованиям.

**3.3.5.** Результат административной процедуры.

Результатом выполнения административной процедуры является регистрация должностным лицом, ответственным за прием и регистрацию документов, заявления и направление его должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

**3.3.6.** Способ фиксации результата выполнения административной процедуры.

Способом фиксации результата административной процедуры является регистрация запроса в журнале установленной формы.

**3.4. Поиск необходимой информации.**

**3.4.1.** Основания для начала административной процедуры.

Основанием для начала процедуры поиска необходимой информации является получение сотрудником ЦБС, уполномоченным предоставлять информацию, запроса.

**3.4.2.** Содержание каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок его выполнения.

Сотрудник ЦБС, уполномоченный предоставлять муниципальную услугу:

- формирует информацию, либо;

- готовит мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Максимальный срок выполнения действия по формированию информации составляет 30 минут. Действие совершается в день установления наличия запрашиваемой информации.

Максимальный срок выполнения действия по подготовке мотивированного отказа составляет 10 минут. Действие совершается в день подготовки документов.

Сотрудник ЦБС, уполномоченный предоставлять услугу направляет информацию или мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги на подпись директору ЦБС.

Максимальный срок выполнения действия составляет 3 дня.

Сотрудник ЦБС, уполномоченный предоставлять муниципальную услугу, передает подписанные документы или мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги в порядке делопроизводства специалисту, ответственному за прием и регистрацию документов.

Максимальный срок выполнения действия составляет 1 день. Действие совершается в день получения подписанных документов от директора ЦБС.

**3.4.3.** Сведения о должностном лице, ответственном за выполнение административной процедуры.

Ответственными за исполнение данного административного действия являются:

- сотрудник, ответственный за предоставление муниципальной услуги, назначаемый приказом директора ЦБС;

- сотрудник, ответственный за прием и регистрацию документов;

- директор ЦБС.

**3.4.4.** Критерии принятия решений:

Критерием принятия решений по данной административной процедуре является соответствие предоставляемой информации содержанию запроса заявителя.

**3.4.5.** Результат административной процедуры.

Результатом выполнения административной процедуры является получение необходимой информации.

**3.3.6.** Способ фиксации результата выполнения административной процедуры.

Способом фиксации результата административной процедуры является регистрация полученной информации в журнале установленной формы.

**3.5. Предоставление услуги (мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги) заявителю.**

**3.5.1.** Основания для начала административной процедуры.

Основанием для начала выдачи документов заявителю является их поступление сотруднику ЦБС, уполномоченному выдавать документы.

**3.5.2.** Содержание каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок его выполнения.

При обращении заявителя для получения услуги сотрудник ЦБС, уполномоченный выдавать документы, устанавливает личность заявителя, а также проверяет документы, удостоверяющие полномочия юридического лица. Сотрудник ЦБС, уполномоченный выдавать документы, находит документы, подлежащие выдаче.

Сотрудник ЦБС, уполномоченный выдавать документы, регистрирует факт выдачи информации путем внесения соответствующей записи в журнал регистрации установленного образца.

Мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги вручается заявителю (представителю заявителя) под роспись или направление мотивированного отказа в представлении муниципальной услуги по почте.

Максимальный срок выполнения всех действий составляет 30 минут.

**3.4.3.** Сведения о должностном лице, ответственном за выполнение административной процедуры.

Ответственными за исполнение данного административного действия являются:

- сотрудник ЦБС, уполномоченный выдавать документы, назначаемый приказом директора ЦБС.

**3.4.4.** Критерии принятия решений:

Критерием принятия решений по данной административной процедуре является полное соответствие и достоверность предоставляемой информации содержанию запроса заявителя.

**3.4.5.** Результат административной процедуры.

Результатом выполнения административной процедуры является получение заявителем письма, содержащего запрашиваемую информацию.

**3.3.6.** Способ фиксации результата выполнения административной процедуры.

Способом фиксации результата административной процедуры является регистрация факта выдачи информации в журнале установленного образца.

**4. Формы контроля за исполнением административного регламента.**

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

**4.1.1.** Текущий контроль за предоставлением специалистами ЦБС города Грозного муниципальной услуги осуществляется Департаментом культуры, директором ЦБС.

**4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги:**

**4.2.1.** Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы Департамента культуры, учреждения) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Внеплановая проверка также может проводиться по конкретному обращению пользователя.

**4.2.2.** В случае выявления нарушений прав граждан по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Чеченской Республики.

**4.3. Ответственность должностных лиц отраслевых, структурных и территориальных органов Мэрии города Грозного, структурных подразделений, учреждений, предприятий за решения и действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги:**

**4.3.1.** Персональная ответственность должностных лиц и специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и Чеченской Республики.

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

**4.4.1.** Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется в форме контроля за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению муниципальной услуги и принятию решений должностными лицами, путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами Департамента культуры нормативных правовых актов Российской Федерации, а также положений настоящего административного регламента.

**4.4.2.** Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций является самостоятельной формой контроля и осуществляется путем направления обращений в Департамент культуры, а также путем обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги в установленном порядке.

**5.Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также их должностных лиц**

**5.1.** **Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги:**

**5.1.1.** Заявитель вправе в досудебном (внесудебном) порядке обжаловать действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

**5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования:**

**5.2.1.** Предметом досудебного (внесудебного) обжалования заявителем являются решения и действия (бездействие) Департамента культуры, ЦБС, должностных лиц либо муниципальных служащих, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

**5.2.2.**  Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

* + - 1. нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
			2. нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
			3. требование у заявителя документов, не предусмотренных настоящим административным регламентом;
			4. отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено настоящим административным регламентом, у заявителя;
			5. отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены настоящим административным регламентом;
			6. затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной настоящим административным 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 документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

**5.3. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы (претензии) и случаев, в которых ответ на жалобу (претензию) не дается:**

**5.3.1.** Основания для отказа либо приостановления в рассмотрении жалобы:

1) подача жалобы лицом, не имеющим полномочий выступать от имени заявителя;

2) если в жалобе не указана фамилия заявителя, направившего жалобу, и адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается;

3) заявитель жалобы обжалует судебное решение;

4) если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, такая жалоба оставляется без ответа по существу поставленных в нем вопросов и заявителю, направившему жалобу, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

5) если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем в семидневный срок со дня поступления жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

6) если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу;

7) если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, заявителю, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

**5.4. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования:**

**5.4.1.** Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме в Департамент культуры жалобы на действия (бездействия) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

**5.4.2.** Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

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

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

**5.4.3.**Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Департамента культуры, официального сайта Мэрии г.Грозного, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

**5.5.Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии):**

**5.5.1.**Заявители имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

**5.5.2.** Заявители имеют право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

**5.5.3.** Для обоснования и рассмотрения жалобы заинтересованные лица имеют право представлять в Департамент культуры дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

**5.6. Органы местного самоуправления, структурные подразделения, учреждения, предприятия и должностные лица, которым может быть адресована жалоба (претензия) заявителя в досудебном (внесудебном) порядке:**

**5.6.1.** Органы местного самоуправления и должностные лица, которым может быть адресована жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке:

- начальнику Департамента культуры;

- в Мэрию г.Грозного;

- Министерство культуры Чеченской Республики;

**5.7. Сроки рассмотрения жалобы (претензии):**

**5.7.1.** Жалоба, поступившая в Департамент культуры или Мэрию г.Грозного подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

**5.7.2.** В случае обжалования отказа Департамента культуры, должностного лица Департамента культуры в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

**5.8. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования:**

**5.8.1.**По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

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

- отказывает в удовлетворении жалобы.

**5.8.2.** Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п.5.8.1 настоящего административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Приложение № 1 к административному регламенту предоставления Департаментом культуры Мэрии г.Грозного, услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

**Справочная информация о ЦБС**

Муниципальное бюджетное учреждение

«Централизованная библиотечная система» г.Грозного (19 библиотек)

Директор: Исраилова Социта Магомедовна

Адрес: 364903, Чеченская Республика, г.Грозный, пр-т Победы, 22

Тел: +7(928)736-63-14

е-mail: sacita\_bib@mail.ru

График работы:

понедельник-пятница с 09:00 до 18:00

суббота с 09:00 до 17:00

Выходной: воскресенье

Приложение № 2 к административному регламенту предоставления Департаментом культуры Мэрии г.Грозного, услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

**Блок – схема**

 **предоставления муниципальной услуги**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Получатель услуги |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  | Прием и регистрация запроса |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  | Поиск необходимой информации |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  | Наличие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| Да |  |  | Нет |
|  |  |  |  |  |  |
| Предоставление мотивированного отказа в предоставлении услуги заявителю |  |  | Предоставление услуги заявителю |

Приложение № 3 к административному регламенту предоставления Департаментом культуры Мэрии г.Грозного, услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

Порядок оформления запроса

Заявитель оформляет запрос ручным (чернилами или пастой синего или черного цвета) или машинописным способом в свободной форме.

В запросе указываются:

- цель получения информации;

- реквизиты лица, заинтересованного в получении информации (фамилия, имя, отчество физического лица, наименование юридического лица);

- адрес постоянного места жительства или преимущественного пребывания и/или фактический адрес лиц, заинтересованных в получении информации;

- адрес местонахождения (почтовый адрес) юридического лица;

- количество экземпляров информации;

- способ получения информации (указывается почтовый адрес доставки, адрес электронной почты);

- подпись заявителя или его представителя.

В случае если запрос оформлен машинописным способом, заявитель дополнительно в нижней части запроса разборчиво от руки (чернилами или пастой синего или черного цвета) указывает свою фамилию, имя, отчество (полностью).

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

**к проекту административного регламента предоставления Департаментом культуры Мэрии г.Грозного муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»**

 Настоящий административный регламент разработан в соответствии с постановлением Правительства Чеченской Республики от 31.01.2012 года № 16 «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг и исполнения государственных функций», в целях реализации постановления Правительства Чеченской Республики от 11 октября 2011 года № 163 «Об утверждении республиканской целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Чеченской Республике на 2011-2013 годы»

Регламент предусматривает оптимизацию (повышение качества) предоставление муниципальной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных, в ЦБС г.Грозного, в том числе сокращение общего срока предоставления муниципальной услуги.

Регламент упорядочивает административные процедуры при предоставлении муниципальной услуги.

Регламентом предусмотрена возможность предоставление муниципальной услуги в электронном виде (подача в электронном виде документов заявителем, межведомственное взаимодействие и осуществление отдельных административных процедур с использованием информационно-телекоммуникационных технологий).

**Начальник Департамента культуры**

**Мэрии г.Грозного М.Б. Шагидаева**