



АДМИНИСТРАЦИЯ БЕРЕЗОВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

11.12.2018

№ 901

**О внесении изменений в постановление администрации Березовского городского округа от 01.06.2016 № 407 «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»**

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях повышения качества предоставления населению Березовского городского округа муниципальных услуг

**п о с т а н о в л я е т :**

1. Внести изменения в постановление администрации Березовского городского округа от 01.06.2016 № 407 «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных», а именно административный регламент изложить в новой редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Постановление администрации Березовского городского округа от 27.01.2017 № 53 «О внесении изменений в постановление администрации Березовского городского округа от 01.06.2016 № 407 «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» признать утратившим силу.

3. Начальнику организационного отдела администрации Березовского городского округа Максимовой А.С. обеспечить опубликование настоящего постановления в сетевом издании «Вестник Березовского городского округа Кемеровской области».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы Березовского городского округа Иванову Л.В.

5. Постановление вступает в силу после его официального опубликования.

Глава Березовского  
городского округа

Д.А.Титов

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

**I. Общие положения**

**1. Предмет регулирования**

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) органа, ответственного за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги - Управления культуры, спорта, молодежи и национальной политики Березовского городского округа (далее по тексту - Управление) и учреждения, ответственного за предоставление муниципальной услуги – Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» (далее по тексту – Учреждение).

**2. Круг заявителей**

Муниципальная услуга предоставляется: физическим лицам и юридическим лицам без ограничений (далее – заявители).

**3. Требования к порядку информирования  
о предоставлении муниципальной услуги**

3.1. Местонахождение Управления: 652420, Кемеровская область, город Березовский, проспект Ленина, 25а.

График (режим) приема заявителей:

Понедельник	Не приемный день
Вторник	Не приемный день
Среда	с 9-00 до 11-00
Четверг	Не приемный день

Пятница Не приемный день  
Суббота Выходной  
Воскресенье Выходной

Справочный телефон: 8 (384-45) 3-27-21

Адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть Интернет): <http://kultura-berez.ru>

Адрес электронной почты: UKiK@mail.ru

3.2. Местонахождение Учреждения: 652420, Кемеровская область, Березовский городской округ, пр. Ленина, 19.

График (режим) приема заявителей в зимний период (сентябрь – май):

Понедельник	с 10:00 до 18:00	без обеда
Вторник	с 10:00 до 18:00	без обеда
Среда	с 10:00 до 18:00	без обеда
Четверг	Последний четверг каждого месяца – санитарный день	
Пятница	с 10:00 до 18:00	без обеда
Суббота	выходной	выходной
Воскресенье	с 10:00 до 18:00	без обеда

График (режим) приема заявителей в летний период (июнь – август):

Понедельник	с 10:00 до 18:00	без обеда
Вторник	с 10:00 до 18:00	без обеда
Среда	с 10:00 до 18:00	без обеда
Четверг	Последний четверг каждого месяца – санитарный день	
Пятница	с 10:00 до 18:00	без обеда
Суббота	выходной	выходной
Воскресенье	выходной	выходной

Справочный телефон: 8 (384-45)-3-26-64

Адрес официального сайта в сети Интернет: <http://berezcbcs.ucoz.ru>

Адрес электронной почты: [berezcb@mail.ru](mailto:berezcb@mail.ru)

3.3. Информация о муниципальной услуге предоставляется:

– на информационных стендах в помещениях Управления, Учреждения и многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – многофункциональные центры);

– на официальных сайтах Управления и Учреждения в сети Интернет:

Управление: <http://kultura-berez.ru>

Учреждение: <http://berezCBS.ucoz.ru>;

- размещение на Интернет-ресурсах организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) (далее - Единый портал государственных услуг);
- в средствах массовой информации: публикации в газетах, журналах, выступления по радио, на телевидении;
- путем издания печатных информационных материалов (брошюр, буклетов, листовок);
- при письменном обращении (в том числе в форме электронного документа) в Управление, Учреждение;
- при обращении заявителя в письменной форме (в том числе в форме электронного документа) в многофункциональный центр в порядке комплексного запроса.

3.4. На информационных стендах Учреждения подлежит размещению следующая информация:

- 1) почтовый адрес, адрес электронной почты, номера телефонов справочной службы, график (режим) приема посетителей, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) руководителя Учреждения предоставляющего муниципальную услугу;
- 2) сроки предоставления муниципальной услуги;
- 3) формы заявлений и образцы их заполнения;
- 4) порядок и способы подачи заявления;
- 5) порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

3.5. На официальном сайте в сети Интернет подлежит размещению следующая информация:

- 1) В отношении Учреждения предоставляющего муниципальную услугу: почтовый адрес, адрес электронной почты, номера телефонов справочной службы, график (режим) приема посетителей, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) руководителя Учреждения предоставляющего муниципальную услугу;
- 2) Административный регламент с приложениями;
- 3) тексты нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги;
- 4) формы заявлений и образцы их заполнения;
- 5) порядок и способы подачи заявления;
- 6) перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (далее - необходимые документы);
- 7) порядок и способы получения результата предоставления муниципальной услуги;
- 8) порядок и способы получения разъяснений по порядку получения

муниципальной услуги;

9) порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги;

10) технологическая схема предоставления муниципальной услуги.

3.6. Консультирование заявителей осуществляется по следующим вопросам:

1) В отношении Учреждения предоставляющего муниципальную услугу: почтовый адрес, адрес электронной почты, номера телефонов справочной службы, график (режим) приема посетителей, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) руководителя Учреждения предоставляющего муниципальную услугу;

2) перечень необходимых документов;

3) график приема заявителей;

4) местонахождение и график работы вышестоящего органа, осуществляющего контроль за деятельностью Учреждения, в том числе за соблюдением и исполнением должностными лицами и сотрудниками положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги;

5) время ожидания в очереди на прием документов и получение результата предоставления муниципальной услуги;

6) сроки предоставления муниципальной услуги;

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

## **II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

### **1. Наименование муниципальной услуги**

Полное наименование: Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

Краткое наименование: Предоставление доступа к базам данных библиотеки.

### **2. Наименование учреждения, обращение, в которое необходимо для предоставления муниципальной услуги**

Муниципальная услуга предоставляется Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система».

Многофункциональный центр участвуют в предоставлении муниципальной услуги в части консультирования по вопросам предоставления муниципальной услуги.

При предоставлении муниципальной услуги взаимодействие с другими учреждениями не осуществляется.

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

### 3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление доступа заявителя к справочно-поисковому аппарату библиотек (далее - СПА), базам данных (далее - БД), к каталогам и картотекам библиотеки, в том числе к электронным каталогам.

Результат предоставления муниципальной услуги может быть получен:

- в Учреждении при личном обращении заявителя;
- на официальном сайте Учреждения.

### 4. Срок предоставления муниципальной услуги, срок приостановления предоставления муниципальной услуги, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги

В случае обращения заявителя через официальный сайт Учреждения оказание муниципальной услуги производится в сроки, зависящие от скорости Интернет на оборудовании получателя услуги, которые могут варьироваться в зависимости от загруженности серверного оборудования и оперативной памяти при пользовании библиотечными компьютерами. В целом на загрузку базы данных (далее – БД) может быть затрачено от одной до пяти минут.

Предоставление доступа к СПА и БД непосредственно в Учреждении осуществляется в период времени, ограниченный режимом работы Учреждения и необходимостью в работе со СПА и БД.

В случае обращения заявителя за информированием по услуги в письменной форме в многофункциональный центр срок предоставления муниципальной услуги, в том числе в рамках комплексного запроса, составляет 10 (десять) рабочих дней со дня передачи многофункциональным центром всех необходимых документов в Учреждение.

### 5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 4, ст.445; 2009, № 1, ст.1; 2009, № 1, ст.2);
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 02.08.2010, № 31, ст. 4179);
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 08.05.2006, № 19, ст. 2060);
- Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 1, ст.2);
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 06.10.2003, № 40, ст. 3822);
- Федеральным законом от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» (Собрание законодательства Российской Федерации, 02.01.1995, № 1, ст. 1);
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 31.07.2006, № 31 (1 ч.), ст. 3448);
- Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (Собрание законодательства Российской Федерации, 16.02.2009, № 7, ст. 776);
- постановлением Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления» (Собрание законодательства Российской Федерации, 03.10.2011, № 40, ст. 5559);
- постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 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, а также Государственной корпорации по атомной энергии «Росатом» и ее должностных лиц» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 35, ст. 4829; 2014, № 50, ст. 7113);
- Законом Кемеровской области от 14.02.2005 № 26-ОЗ «О культуре» (Законодательный вестник Совета народных депутатов Кемеровской области, № 34, 2005);
- Законом Кемеровской области от 06.10.1997 № 28-ОЗ «О библиотечном деле и обязательном экземпляре документов» (Издание

«Кузбасс», № 194, 21.10.1997);

- государственными и отраслевыми стандартами по библиотечной и информационной деятельности (СИБИД).

#### 6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги

При первичном обращении в Учреждение за предоставлением муниципальной услуги заявитель предоставляет паспорт.

Если от имени заявителя выступает лицо, имеющее право в соответствии с законодательством РФ, либо в силу наделения его полномочиями заявителя (получателя) в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, предъявляется паспорт указанного лица, и документ, подтверждающий соответствующие полномочия.

Заявитель либо его представитель может обратиться за предоставлением муниципальной услуги:

- в Учреждение посредством личного обращения;
- через официальный сайт Учреждения в раздел «Электронный каталог».

Учреждение не вправе требовать от заявителя или его представителя:

- предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

- предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кемеровской области, муниципальными правовыми актами. Заявитель вправе предоставить указанные документы по собственной инициативе.

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

В соответствии с законодательством Российской Федерации основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрены.

#### 8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

Приостановление предоставления муниципальной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

Отказ в предоставлении муниципальной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрен.

9. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги

Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

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

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг

Максимальный срок ожидания в очереди при личном обращении заявителя в Учреждение за предоставлением муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет не более 15 минут.

12. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, услуги организации, участвующей в ее предоставлении

Регистрация запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, услуги организации, участвующей в ее предоставлении, не предусмотрена.

13. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, 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 муниципальной услуги

Помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга, обеспечивается необходимыми для предоставления муниципальной услуги

оборудованием, канцелярскими принадлежностями, офисной мебелью, а также информационными стендами.

Центральный вход в здание, в котором предоставляется муниципальная услуга, оборудуется вывеской, содержащей информацию о наименовании и режиме работы Учреждения.

Вход в здание оборудуется в соответствии с требованиями, обеспечивающими беспрепятственный доступ инвалидов (пандусы, поручни, другие специальные приспособления).

Помещения для предоставления муниципальной услуги размещаются на нижних этажах зданий, оборудованных отдельным входом, либо в отдельно стоящих зданиях для свободного доступа заявителей. Передвижение по помещению, в котором проводится прием документов, не должно создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

При расположении помещения на верхних этажах специалисты Учреждения обязаны осуществлять прием заявителей на первом этаже, если по состоянию здоровья заявитель не может подняться по лестнице.

На территории, прилегающей к зданию Учреждения, организуются места для парковки автотранспортных средств, в том числе места для парковки автотранспортных средств инвалидов, доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

В помещениях Учреждения, на видном месте помещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации в экстренных случаях.

#### 14. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги

К показателям, характеризующим качество и доступность муниципальной услуги, относятся:

- 1) сроки предоставления муниципальной услуги;
- 2) время ожидания в очереди для получения муниципальной услуги;
- 3) полнота, актуальность и доступность информации о порядке предоставления муниципальной услуги;
- 4) количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность;
- 5) доступность обращения за предоставлением муниципальной услуги, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги определяется как отношение количества заявлений, исполненных с нарушением сроков, к общему количеству рассмотренных заявлений за отчетный период.

Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителей о

предоставлении муниципальной услуги определяется путем опроса заявителей, обратившихся на прием, с последующим расчетом среднего времени ожидания заявителем своей очереди.

Полнота, актуальность и доступность информации о порядке предоставления муниципальной услуги определяется путем опроса заявителей.

Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность определяется путем опроса заявителей.

Показателем доступности и качества предоставления муниципальной услуги является доступность обращения за предоставлением муниципальной услуги, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Учреждением обеспечивается создание инвалидам и иным маломобильным группам населения следующих условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них;

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

возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью работников объекта;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории объекта;

содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;

обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 № 386н.

Учреждением обеспечивается создание инвалидам и иным маломобильным группам населения следующих условий доступности услуг в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий;

предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

оказание помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

#### 15. Иные требования, в том числе, учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах (МФЦ)

Многофункциональный центр при однократном обращении заявителя с запросом о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг организует предоставление заявителю двух и более государственных и (или) муниципальных услуг (далее - комплексный запрос).

Многофункциональный центр участвуют в предоставлении муниципальной услуги в части консультирования по вопросам предоставления муниципальной услуги в соответствии с заключенными в установленном порядке соглашениями о взаимодействии.

### **III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур по предоставлению муниципальной услуги, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме**

#### 1. Перечень административных процедур

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальных услугах;
- 2) прием и регистрация заявителя (при первичном обращении).

Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении 1 к Административному регламенту.

#### 2. Предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальных услугах

Требования к порядку предоставления информации заявителю установлены в разделе 3 настоящего Административного регламента.

### 3. Прием и регистрация заявителя при первичном обращении

Основанием для получения муниципальной услуги является первичное обращение заявителя в Учреждение.

При первичном обращении заявителя в Учреждение, заявитель предоставляет паспорт, после чего, специалист, предоставляющий услугу, регистрирует заявителя в автоматизированной информационной библиотечной системе (далее – АИБС «Моя библиотека») и оформляет на заявителя необходимые документы (регистрационная карточка, читательский билет, формуляр, договор).

Предоставление муниципальной услуги через официальный сайт Учреждения осуществляется в свободном доступе без регистрации заявителя.

Результатом административной процедуры при первичном обращении заявителя в Учреждение является регистрация заявителя.

### 4. Приостановление муниципальной услуги

Приостановление муниципальной услуги законодательством не предусмотрено.

### 5. Отказ в предоставлении муниципальной услуги

Оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги не предусмотрено.

## **IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента**

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

Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами Учреждения учета положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений (далее - текущий контроль деятельности) осуществляет руководитель Учреждения.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами и сотрудниками положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной

услуги.

## 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

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

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Порядок и периодичность плановых проверок устанавливаются руководителем Учреждения. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки).

Внеплановые проверки проводятся в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений, а также в случае получения жалоб на действия (бездействие) сотрудников. Проверки также проводятся по конкретному обращению заявителя.

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

По результатам проверок в случае выявления нарушений положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, виновные сотрудники и должностные лица несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Персональная ответственность сотрудников и должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

## 4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги стороны граждан, их объединений и организаций

В целях осуществления оперативного контроля за ведением приема заявителей помещения приема и выдачи документов по мере технической возможности оснащаются системами видеонаблюдения, аудиозаписи и соответствующим программным обеспечением, позволяющими в режиме прямой трансляции осуществлять наблюдение за ведением приема на официальном сайте.

Контроль за исполнением Административного регламента со стороны граждан, их объединений и организаций является самостоятельной формой контроля и осуществляется путем направления обращений в Учреждение, а также путем обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения Административного регламента, в вышестоящие органы.

Граждане, их объединения и организации вправе направлять замечания и предложения по улучшению качества и доступности предоставления муниципальной услуги.

**V. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем  
решений и действий (бездействия)  
органа, предоставляющего муниципальную услугу,  
должностного лица органа, предоставляющего муниципальную  
услугу, либо муниципального служащего,  
многофункционального центра, работника  
многофункционального центра, а также организаций,  
предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от  
27.07.2010 № 210-ФЗ, или их работников**

1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) Уполномоченного органа (или) его должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги

Заявители имеют право подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо специалиста органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, сотрудника многофункционального центра.

**2. Предмет жалобы**

Предметом жалобы является нарушение прав и законных интересов заинтересованных лиц, противоправные решения, действия (бездействие) должностных лиц, нарушение положений Административного регламента.

Заинтересованное лицо может обратиться с жалобой в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

2) 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 соответствующей

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

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Кемеровской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кемеровской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Кемеровской области, муниципальными правовыми актами. 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 соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

6) требование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Кемеровской области, муниципальными правовыми актами;

7) 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 27.07.2010 № 210-ФЗ, 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 (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

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

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Кемеровской области, муниципальными правовыми актами. 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 соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

Жалоба должна содержать:

1) 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 27.07.2010 № 210-ФЗ, их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о местонахождении 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, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, их работников;

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, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, их работников.

5) личную подпись и дату.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы такого лица, либо их копии.

### 3. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу,

многофункциональный центр либо в соответствующий орган местного самоуправления публично-правового образования, являющийся учредителем многофункционального центра (далее - учредитель многофункционального центра), а также в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в Управление. 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 Кемеровской области. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, подаются руководителям этих организаций.

Жалоба на решения и действия (бездействие) Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта администрации Березовского городского округа, единого портала государственных и муниципальных услуг 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 государственных и муниципальных услуг 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 27.07.2010 № 210-ФЗ, а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официальных сайтов этих организаций, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

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

Если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего

полномочия на осуществление действий от имени заявителя, представляется:

1) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

2) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

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

При подаче жалобы в электронном виде документы могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

Если жалоба подана заявителем в орган (должностному лицу), в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации, указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

Многофункциональный центр обеспечивает передачу жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и в сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работников многофункционального центра устанавливаются соответственно нормативными правовыми актами Кемеровской области и муниципальными правовыми актами.

#### 4. Сроки рассмотрения жалобы

Жалоба, поступившая в Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня ее регистрации.

В исключительных случаях срок рассмотрения жалобы может быть продлен, но не более чем на 15 (пятнадцать) рабочих дней, о чем должен быть уведомлен заявитель, направивший жалобу.

#### 5. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации

Оснований для приостановления рассмотрения жалобы законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

#### 6. Результат рассмотрения жалобы

По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

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

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

1) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

Уполномоченный орган, вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

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

## 7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

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

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, наименование органа, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

3) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

6) в случае если жалоба признана обоснованной – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом.

## 8. Порядок обжалования решения по жалобе

Заинтересованное лицо вправе обратиться в суд в порядке, установленном главой 22 Закона Российской Федерации «Кодекс административного судопроизводства» и Законом Российской Федерации «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан».

## 9. Право заинтересованного лица на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

Заинтересованное лицо имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, если иное не предусмотрено законом.

## 10. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на официальном сайте администрации Березовского городского округа в сети Интернет, на официальном сайте Управления в сети Интернет, Едином

портале государственных услуг, информационных стендах в помещениях приема и выдачи документов, в том числе, в помещениях многофункциональных центров, а также предоставляется непосредственно сотрудниками Учреждения, многофункциональных центров при личном обращении заявителей, телефонам для справок, а также в письменной форме почтовым отправлением либо электронным сообщением по адресу, указанному заявителем.

Приложение 1  
к Административному регламенту  
по предоставлению муниципальной услуги  
«Предоставление доступа к справочно-  
поисковому аппарату библиотек,  
базам данных»

БЛОК-СХЕМА

