



# АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЗВЕРЕВО

Ростовской области

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«25» 03 2016 г.

№ 245

г. Зверев

Об утверждении  
Административного  
регламента предоставления  
Муниципальным учреждением  
культуры г. Зверев  
«Централизованной  
библиотечной системой»  
муниципальной услуги  
«Предоставление документов  
во временное пользование в  
соответствии с поступившим  
запросом»

Во исполнении Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь ст. ст. 16, 17 Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», руководствуясь постановлением Администрации г. Зверев от 19.01.2016 № 32 «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг и административных регламентов исполнения муниципальных функций», ст. ст. 3, 28 Устава муниципального образования «Город Зверев»,

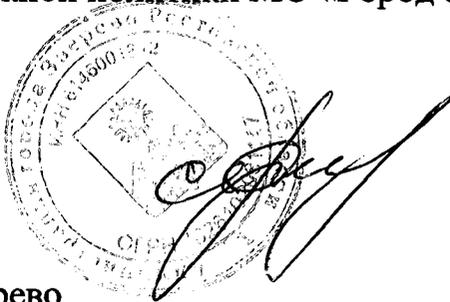
### ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления Муниципальным учреждением культуры г. Зверев «Централизованная библиотечная система» муниципальной услуги «Предоставление документов во временное пользование в соответствии с поступившим запросом» (приложение).
2. Управляющему делами Администрации г. Зверев (М.О. Коньковой) обеспечить опубликование настоящего постановления на официальном сайте Администрации г. Зверев.
3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования на официальном сайте Администрации г.Зверев.
4. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя

Главы Администрации г.Звереве А.Ю. Порошину и заведующего МУ «Отдел культуры, спорта и молодежной политики МО «Город Звереве» С.А. Пигареву.

И.о. мэра города Звереве

Постановление вносит  
МУ «ОКСиМП» МО г.Звереве



С.П. Орлов

**Административный регламент  
предоставления муниципальной услуги «Предоставление документов во временное  
пользование в соответствии с поступившим запросом»**

**I. Общие положения**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги (далее - Регламент) «Предоставление документов во временное пользование в соответствии с поступившим запросом» определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) муниципальным учреждением культуры г. Зверево «Централизованной библиотечной системой» (далее – МУК «ЦБС»).

1.2. Предоставление муниципальной услуги - «Предоставление документов во временное пользование в соответствии с поступившим запросом» осуществляется МУК «ЦБС».

1.3. Номер муниципальной услуги в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – федеральный реестр) – 6140100010000473040.

1.4. Полное наименование муниципальной услуги «Предоставление документов во временное пользование в соответствии с поступившим запросом».

1.5. Краткое наименование муниципальной услуги «Предоставление документов во временное пользование в соответствии с поступившим запросом».

1.6. Прием заявлений, информирование заявителей и выдача документов по результатам рассмотрения представленных заявлений осуществляется МУК «ЦБС»

1.7. Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются физические и юридические лица, обратившиеся с письменным заявлением, поданным лично или через законного представителя.

1.8. Порядок информирования о порядке предоставления муниципальной услуги:

1.8.1 Информирование и консультирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляют специалисты МУК «ЦБС».

Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется МУК «ЦБС» следующими способами:

- на информационных стендах в помещении МУК «ЦБС»;
- по номерам телефонов для справок 4-34-93, 4-18.07;
- на официальном сайте Администрации г. Зверево [www.zverevo.donland.ru](http://www.zverevo.donland.ru);
- на сайте МУК «ЦБС» [www.cbszverevo.ru](http://www.cbszverevo.ru);
- на Едином портале государственных и муниципальных услуг (далее - ЕПГУ) <http://www.gosuslugi.ru/>.

Сотрудники МУК «ЦБС» осуществляют консультирование заявителей о порядке предоставления услуги, в том числе по вопросам:

- перечня и содержания документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- сроков и процедур предоставления муниципальной услуги;
- категории заявителей, имеющих право обращения за получением муниципальной услуги;
- уточнения перечня документов, необходимых при обращении за получением муниципальной услуги;
- источника получения документов, необходимых и обязательных для получения муниципальной услуги (наименование, адрес, часы приема МУК «ЦБС»);
- уточнения контактной информации МУК «ЦБС» (структурных подразделений МУК ЦБС»), ответственного за предоставление муниципальной услуги;

- порядка обжалования решений, действий или бездействия должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, о ходе ее предоставления, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением, осуществляют сотрудники МУК «ЦБС».

1.9. Сведения о местонахождении, графике работы, телефонах для справок и консультаций, а также об интернет-сайте, адресах электронной почты, участвующих в предоставлении услуги.

1.9.1. ЕПГУ: <http://www.gosuslugi.ru/>;

1.9.2. Официальный сайт Администрации города Зверево: <http://zverevo.donland.ru/>;

1.9.3. Официальный сайт МУК «ЦБС» » [www.cbszverevo.ru](http://www.cbszverevo.ru).

1.9.4. График (режим) приема заявлений, предоставления консультаций и информации специалистами МУК «ЦБС»:

Наименование библиотеки	Почтовый адрес	Телефон	Адрес электронной почты	График приема посетителя	Выходные дни
Центральная городская библиотека им. М.А.Шолохова	346312, г.Зверево, ул.Обухова, 29	8(863)55-4-34-93	lanna98@yandex.ru	Рабочее время : 1.Администрация: понедельник-четверг 9.00 - 18.00, пятница 9.00 - 17.00 обеденный перерыв: 13.00 - 14.00	Выходные дни – суббота, воскресенье
				2.Отдел обслуживания : вторник-пятница 9.00 - 19.00, суббота, воскресенье 11.00 - 18.00 Санитарный день - последний четверг месяца.	Выходные дни – понедельник, второй выходной в соответствии с графиком выхода на работу. При переходе на летний график (июнь-август) выходной-воскресенье, понедельник)
Центральная городская детская библиотека им. И. А. Докукина	346311, г. Зверево, ул.Рижская, 15	8(863)55-4-26-72	dokukina-cbs@mail.ru	понедельник-четверг 9.00 - 17.00, пятница 9.00 - 16.00 ; для читателей понедельник – четверг 10.00 - 17.00 , пятница	Выходные дни – суббота, воскресенье

				10.00 - 16.00 Санитарный день - последняя среда месяца	
Краеведческая Библиотека- музей	346311, г.Зверево, ул.Космонавтов ,18	8(863)55- 4-18-72	yulenska77@bk.ru	Вторник - пятница 9.00 - 17.00 суббота 9.00 - 16.00 для читателей 10.00 - 17.00 суббота 10.00 - 16.00 Санитарный день - последняя пятница месяца	Выходные дни - воскресенье, понедельник
Библиотека- филиал им. А. С. Пушкина	346310, г.Зверево, ул.Советская12 0	8(863)55- 2-45-90	cbs_pushkina@ mail.ru	Вторник - пятница 9.00 - 17.00 суббота 9.00 - 16.00 для читателей 10.00 - 17.00 суббота 10.00 - 16.00 Санитарный день - последняя пятница месяца	Выходные дни – воскресенье, понедельник

1.10. Информация о порядке предоставления услуги, а также об услугах, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, размещается на официальном сайте Администрации города Зверево, ЕПГУ, а также предоставляется непосредственно специалистами МУК «ЦБС», с использованием средств телефонной связи и электронной почты; по почте (по письменным обращениям заявителей).

1.11. Информирование заявителей проводится в двух формах: устное и письменное.

При ответах на телефонные звонки и обращения заявителей лично в рабочее время, специалисты МУК «ЦБС» (при ответе на телефонные звонки), участвующие в процессе предоставления муниципальной услуги, подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который поступил звонок, и фамилии специалиста, принявшего телефонный звонок.

Специалист предлагает собеседнику представиться; выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса; корректно и лаконично дает ответ, при этом при необходимости сообщает необходимые сведения со ссылками на соответствующие нормативные правовые акты.

Устное информирование обратившегося лица осуществляется не более 10 минут. В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, предлагает направить обращение о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления услуги, либо назначает другое удобное для заявителя время для устного информирования.

Письменное информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется при получении обращения заявителя о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления услуги.

Специалисты «МУК «ЦБС», участвующие в предоставлении муниципальной услуги, ответственные за рассмотрение обращения, обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, готовят письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменный ответ на обращение подписывается директором МУК «ЦБС» либо уполномоченным им лицом, и должен содержать фамилию и номер телефона исполнителя, и направляется по адресу, указанному в обращении.

Порядок и сроки предоставления письменной информации определен в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в соответствии с которым максимальный срок рассмотрения письменных обращений граждан – 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В исключительных случаях должностное лицо, либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

1.12. Порядок, форма и место размещения информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе на стендах в местах предоставления муниципальной услуги и в сети Интернет.

На информационных стендах в помещении МУК «ЦБС», предназначенном для приема документов, на официальном сайте Администрации города Звереве, официальном сайте МУК «ЦБС», ЕПГУ размещается:

- а) извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащие нормы, регулирующие деятельность по предоставлению услуги;
- б) извлечения из текста Регламента с приложениями (полная версия на официальном сайте Администрации города Звереве, ЕПГУ);
- в) блок-схема (приложение №1, к настоящему Регламенту) и краткое описание порядка предоставления услуги;
- г) перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги и требования, предъявляемые к этим документам;
- д) образцы оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования к ним;
- е) основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- ж) местонахождение, номера телефонов для консультаций (справок), номер факса и график (режим) работы МУК «ЦБС»;
- з) адрес электронной почты МУК «ЦБС»;
- и) порядок обжалования решений, действий или бездействия должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

## II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование услуги «Предоставление документов во временное пользование в соответствии с поступившим запросом».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу – МУК «ЦБС». В предоставлении муниципальной услуги также участвуют Центральная Городская библиотека им.М.А. Шолохова, Центральная Городская детская библиотека им. И. А. Докукина, Краеведческая Библиотека-музей, Библиотека им.А. С. Пушкина.

При предоставлении муниципальной услуги сотрудники МУК «ЦБС», не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденных решением Зверевской городской Думы.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- Получение документов во временное пользование в соответствии с поступившим запросом;
- обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

## 2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги:

2.4.1 Муниципальная услуга «Предоставление документов во временное пользование в соответствии с поступившим запросом», включая проведение всех необходимых административных процедур, определяются в зависимости от используемого вида информирования в соответствии с условиями настоящего административного регламента:

- по телефону;
- на информационных стендах МУК «ЦБС»;
- по электронной почте;
- посредством личного обращения;
- по письменным запросам (обращениям).

Консультирование получателя муниципальной услуги по интересующим вопросам во время личного приема специалистом муниципальной библиотеки не может превышать 10 минут.

При информировании в виде направления текстовой информации на бумажном носителе (информационного письма) по почте ответ на обращение направляется на почтовый адрес заявителя в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

Условия и сроки предоставления муниципальной услуги, должны быть обеспечены необходимым уровнем доступности, предполагающим:

- при личном обращении в муниципальные библиотеки - наличие документа, удостоверяющего личность (паспорт гражданина Российской Федерации или документ его заменяющий), до 10 минут.
- при обращении через сеть Интернет в муниципальные библиотеки, по электронной почте, по письменным запросам (обращениям) - обращение (запрос) получателя муниципальной услуги, ответ направляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

2.4.2. Заявление вместе с представленными заявителем документами в соответствии с п.2.6.1 настоящего Регламента подлежат регистрации в день их получения специалистом, уполномоченным на прием.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги:

1. "Конституция Российской Федерации" (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ)

2. Гражданский кодекс Российской Федерации (ред. от 31.01.2016г.) от 30.11.1994г. № 51 ФЗ («Российская газета», № 289, 22.12.2006).

3. Федеральный закон от 29.12.1994 № 78 – ФЗ (ред. от 08.06.2015г.) «О библиотечном деле» («Российская газета», № 11 – 12, 17.01.1995).

4. Федеральный закон от 09.10.1992 № 3612 – 1 (ред. от 28.11.2015 г.) «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2016г.) («Российская газета», № 248, 17.11.1992).

5. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152 – ФЗ (ред. от 21.07.2014 г.) «О персональных данных» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2015г.) («Российская газета», № 165, 29.07.2006).

6. Федеральный закон от 29.12.1994 № 77 – ФЗ (ред. от 05.05.2014 г.) «Об обязательном экземпляре документов» («Российская газета», № 11-12, 17.01.1995).

7. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149 – ФЗ (ред. от 13.07.2015 г.) «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 10.01.2016г.) («Российская газете», № 165).

8. Федеральный закон от 29.12.2010 № 436 – ФЗ (ред. от 29.06.2015 г.) «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» («Российская газета», № 297, 31.12.2010).

9. Федеральный закон от 24.11.1995 № 181 – ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» («Российская газете», № 234, 02.12.1995).

10. Областной закон от 22.10.2004г. № 177 – ЗС (ред. от 02 03 2015) «О культуре».

11. Устав Муниципального учреждения культуры г. Зверево «Централизованная библиотечная система» утвержден заведующим «Отдела культуры, спорта и молодежной политики МО «Город Зверево» 01.12.2011 г.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Для получения муниципальной услуги необходимы следующие документы:

2.6.1. Документы, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, подлежащие представлению заявителем:

1) Заявление (оригинал) на бумажном носителе, оформленный согласно приложению № 2 к настоящему Регламенту;

2) Документ, удостоверяющий личность заявителя или представителя заявителя (копия при предъявлении оригинала), в случае подачи заявления в электронном виде – электронный образ документа:

- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации (для граждан Российской Федерации);

- временное удостоверение личности (для граждан Российской Федерации);

- паспорт гражданина иностранного государства, легализованный на территории Российской Федерации (для иностранных граждан);

- разрешение на временное проживание (для лиц без гражданства);

- вид на жительство (для лиц без гражданства);

- удостоверение беженца в Российской Федерации (для беженцев);

- свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании беженцем на территории Российской Федерации по существу (для беженцев);

- свидетельство о предоставлении временного убежища на территории Российской Федерации;

- свидетельство о рождении (для лиц, не достигших возраста 14 лет).

Заявление и необходимые документы могут быть представлены в МУК «ЦБС» следующими способами:

- посредством личного обращения.

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

2.6.3. При предоставлении муниципальной услуги МУК «ЦБС» не в праве 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 Ростовской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

В случаях, предусмотренных федеральными законами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим личность гражданина, права застрахованного лица в системах обязательного страхования, иные права гражданина. В случаях, предусмотренных федеральными законами, постановлениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим право гражданина на получение государственных и муниципальных услуг.

2.7. Требования к предоставляемым заявителем документам.

2.7.1. Предоставленные документы должны соответствовать следующим требованиям:

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

- содержится фамилия, имя, отчество (наименование, ИНН) заявителя, его место жительства (место нахождения), реквизиты документа, удостоверяющего личность, способ получения результата предоставления муниципальной услуги (лично или почтовым отправлением), контактный телефон написаны полностью, личная подпись заявителя или уполномоченного лица;

- в документах отсутствуют неоговоренные исправления;

- документы не исполнены карандашом.

2.7.2. Требования для электронных документов (электронных образов документов):

- заявление, должно быть подписано в порядке, установленном действующим законодательством;

- документы должны соответствовать требованиям, установленными нормативными правовыми актами, регламентирующими предоставление муниципальной услуги в электронном виде;

- качество представленных электронных образов документов должно позволять в полном объеме прочитать текст документа и распознать реквизиты документа;

- соответствие электронного документа по содержанию с документом, составленным на бумажном носителе.

2.8. Основанием для отказа в приеме документов МУК «ЦБС» является несоответствие документов требованиям, установленным п. 2.7. настоящего Регламента

2.9. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- непредставление документов, соответствующих перечню, указанному в пункте 2.6.1 настоящего Регламента;

- нарушение требований к оформлению документов, установленных в п.2.7.1. настоящего Регламента;

- отсутствие у заявителя права на получение муниципальной услуги в соответствии с действующим законодательством;

- завершение установленной законом процедуры ликвидации муниципальной библиотеки, оказывающей муниципальную услугу, решение о которой принято учредителем;

- отсутствие запрашиваемой базы данных в муниципальной библиотеке;

- несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;

- запрашиваемый пользователем вид информирования не предусмотрен настоящим административным регламентом;

- обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;

- текст обращения не поддается прочтению.

2.10. Приостановление предоставления муниципальной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

2.11. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в МУК «ЦБС», а также при получении ее результата не должен превышать 10 минут.

2.13. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Специалист МУК «ЦБС» в обязанности которого входит принятие документов:

- устанавливает предмет обращения заявителя;

- проверяет наличие необходимых документов в соответствии с перечнем, установленным пунктом 2.6.1 настоящего Регламента;

- проверяет соответствие представленных документов требованиям, установленным пунктом 2.7.1. настоящего Регламента;

2.14. Требования к помещениям МУК «ЦБС» в которых предоставляются муниципальные услуги, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления услуг.

2.14.1. Требования к помещениям МУК «ЦБС»:

- условия для беспрепятственного доступа к объектам и предоставляемым в них услугам;

- возможность самостоятельного или с помощью сотрудников, предоставляющих услуги, передвижения по территории, на которой расположены объекты, входа в такие объекты и выхода из них;
- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объекты, в том числе с использованием кресла-коляски и при необходимости с помощью сотрудников, предоставляющих услуги;
- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;
- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- размещение с учетом максимальной транспортной доступности;
- соответствие санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам пожарной безопасности, нормам охраны труда;
- оборудование осветительными приборами, которые позволяют ознакомиться с представленной информацией;
- оборудование секторов для информирования (размещения стендов); наличие схемы расположения служебных помещений (кабинетов);
- наличие бесплатной парковки для автомобильного транспорта посетителей МУК «ЦБС», в том числе предусматривающей места для специальных автотранспортных средств инвалидов, расположенной на территории, прилегающей к МУК «ЦБС».

#### 2.14.2. Требования к местам для ожидания:

- оборудование стульями и (или) кресельными секциями;
- местонахождение в холле или ином специально приспособленном помещении;
- наличие в здании, где организуется прием заявителей, мест общественного пользования (туалеты) и мест для хранения верхней одежды.

#### 2.14.3. Требования к входу в здание, где расположено МУК «ЦБС»:

- наличие стандартной вывески с наименованием МУК «ЦБС» и режимом его работы;
- наличие удобного и свободного подхода для заявителей и подъезда для производственных целей МУК «ЦБС»;
- наличие системы освещения входной группы.

#### 2.14.4. Требования к местам для информирования заявителей, получения информации и заполнения необходимых документов:

- наличие визуальной, текстовой информации, размещаемой на информационном стенде МУК «ЦБС»;
- информационные стенды должны быть максимально приближены к каждому посетителю, хорошо просматриваемы и функциональны;
- оформление текста материалов, размещаемых на стендах МУК «ЦБС», официальном сайте Администрации г. Зверево, удобным для чтения шрифтом;
- обеспечение дублирования необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- наличие стульев и столов для возможности оформления документов;
- обеспечение свободного доступа к информационным стендам, столам.

#### 2.14.5. Требования к местам приема заявителей и оборудованию мест получения муниципальной услуги:

- наличие вывески (таблички) с указанием номера кабинета (фамилии, имени, отчества и должности специалиста, ведущего прием);
- обеспечение организационно-техническими условиями, необходимыми для предоставления специалистом услуги: каждое рабочее место сотрудника должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствам;

- при организации рабочих мест должна быть предусмотрена возможность свободного входа и выхода сотрудников из помещения при необходимости;
- наличие стульев и столов;
- наличие канцелярских принадлежностей и расходных материалов для обеспечения возможности оформления документов.

2.15. Показатели доступности и качества муниципальных услуг, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги.

2.15.1. Показатели доступности предоставления услуги:

- транспортная доступность к местам предоставления услуги;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, оказание им помощи в МУК «ЦБС»;
- допуск в МУК «ЦБС» сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
- допуск в МУК «ЦБС» собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного в соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 № 386н;
- оказание сотрудниками МУК «ЦБС» иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию объектов в МУК «ЦБС» наравне с другими лицами;
- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий;
- возможность предварительной записи в МУК «ЦБС» для получения муниципальной услуги;
- размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте Администрации г.Зверево, ЕПГУ, а также предоставление специалистами МУК «ЦБС» при личном обращении; с использованием средств телефонной связи и электронной почты; по почте (по письменным обращениям заявителей);
- возможность получения муниципальной услуги в электронном виде.

2.15.2. Показатели качества предоставления муниципальной услуги:

- количество взаимодействий заявителя с сотрудниками МУК «ЦБС» при предоставлении муниципальной услуги не более 2 раз: заявитель предоставляет полный пакет документов в соответствии с п.2.6.1. настоящего Регламента в МУК «ЦБС» и единожды забирает результат предоставления муниципальной услуги;
- отсутствие нарушений срока предоставления муниципальной услуги;
- отсутствие нарушений срока ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги;
- отсутствие обоснованных жалоб на решения или действия (бездействие), принятые или осуществленные при предоставлении муниципальной услуги;

### III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

3.1. Предоставление муниципальной услуги «Предоставление документов во временное пользование в соответствии с поступившим запросом»

включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявления и пакета документов;
- рассмотрение заявления о предоставлении муниципальной услуги и оформление результата предоставления муниципальной услуги;
- выдача результата предоставления муниципальной услуги заявителю.

3.2. Прием и регистрация заявления и пакета документов.

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является заявление, поступившее от заявителя или уполномоченного им лица.

3.2.2. Ответственным за административную процедуру и административные действия является специалист МУК «ЦБС», уполномоченные на прием документов.

3.2.3. Заявитель предоставляет в МУК «ЦБС» заявление и пакет документов, соответствующий перечню, установленному пунктом 2.6.1 настоящего Регламента. Форма заявления приведена в приложении № 2 к настоящему Регламенту.

3.2.3.1. Специалист МУК «ЦБС» в обязанности которого входит принятие документов:

- устанавливает предмет обращения заявителя;
- проверяет наличие необходимых документов в соответствии с перечнем, установленным пунктом 2.6.1 настоящего Регламента;
- проверяет соответствие представленных документов требованиям, установленным пунктом 2.7.1. настоящего Регламента;

3.2.3.2. Продолжительность административных действий – не более 1 календарного дня.

3.2.4. Критерии принятия решения по данной административной процедуре:

- наличие документов в соответствии с перечнем, установленным пунктом 2.6.1 настоящего Регламента;
- соответствие документов требованиям, установленным пунктом 2.7.1. настоящего Регламента;
- наличие у заявителя права на получение муниципальной услуги.

3.2.5. Результатом административной процедуры является принятие заявления и пакета документов от заявителя.

3.3. Рассмотрение заявления о предоставлении муниципальной услуги и оформление результата предоставления муниципальной услуги.

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является зарегистрированное и завизированное руководителем МУК «ЦБС» заявление с приложением полного пакета документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

3.3.2. Ответственный за административную процедуру и выполнение административных действий – специалист МУК «ЦБС».

3.3.3. Ответственный за административную процедуру специалист МУК «ЦБС», в обязанности которого входит рассмотрение заявления о предоставлении муниципальной услуги, осуществляет проверку документов на наличие (отсутствие) оснований для отказа, продолжительность административного действия – 1 календарный день.

При наличии оснований для отказа специалист МУК «ЦБС» подготавливает отказ в предоставлении муниципальной услуги.

3.3.4. Оформление результата предоставления услуги.

3.3.5. Основанием для начала административной процедуры является отсутствие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.3.6 Ответственный за административную процедуру специалист *МУК ЦБС* выполняет следующие действия:

- проверяет наличие всех необходимых документов в соответствии с перечнем, установленным пунктом 2.6.1 настоящего Регламента;
- проверяет соответствие представленных документов требованиям, установленным пунктом 2.7. настоящего Регламента;
- проверяет документы на наличие (отсутствие) оснований для отказа, указанных в пункте 2.9. настоящего Регламента.

3.3.7. Специалист МУК «ЦБС» заполняет читательский формуляр, получатель услуги ставит подпись, берет документ во временное пользование.

3.4. Выдача результата предоставления услуги заявителю.

Выдача результата предоставления услуги осуществляется способом, указанным в заявлении о предоставлении услуги.

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры выдачи результата предоставления услуги заявителю является выполнение заказа.

3.4.2. Ответственным за осуществление административной процедуры является специалист МУК «ЦБС», уполномоченный на выдачу документов.

3.4.3. Специалист извещает заявителя о готовности результата предоставления муниципальной услуги устно, по телефону, либо направляет уведомление.

3.4.4. Продолжительность административного действия - 1 рабочий день.

3.4.5. Специалист уполномоченный на выдачу документов:

- выдает результат услуги заявителю (представителю заявителя);
- вносит запись в журнал выдачи документов.

3.4.6. Критериями принятия решения по административной процедуре является подтверждение лицом, обратившимся за получением документов, права на получение результата услуги, если с заявлением обращается представитель заявителя.

3.4.7. Результат административных действий – выдача заявителю документов (результата предоставления услуги).

3.4.8. Продолжительность административного действия – не более 15 минут.

3.4.9. Способ фиксации - внесение записи в журнал выдачи документов и личная подпись получателя результата предоставления услуги.

3.4.10. Один экземпляр документа - результат предоставления услуги вместе с прилагаемыми заявителем документами хранится в МУК «ЦБС».

3.5.11. Блок-схема административных процедур приведена в приложении №1 к Регламенту.

#### IV. Формы контроля за исполнением Регламента

##### 4.1. Текущий контроль.

4.1.1. Текущий контроль соблюдения последовательности действий, определенных административными процедурами настоящего Регламента, осуществляется руководителем МУК «ЦБС» и должностными лицами МУК «ЦБС» в соответствии с положениями о МУК «ЦБС» и должностными инструкциями путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами МУК «ЦБС», положений настоящего Регламента.

4.1.2. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем МУК «ЦБС», но не реже одного раза в год.

4.1.3. Контроль полноты и качества предоставления услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на их обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц МУК «ЦБС», и организуется руководителем МУК «ЦБС».

4.1.4. По результатам контроля осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.1.5. Проверки полноты и качества предоставления услуги организуются на основании приказа МУК «ЦБС».

##### 4.2. Плановый и внеплановый контроль.

4.2.1. Проверки могут быть плановыми, на основании планов работы МУК «ЦБС», либо внеплановыми, проводимыми, в том числе по жалобе заявителей на своевременность, полноту и качество предоставления услуги.

4.2.2. Решение о проведении внеплановой проверки принимает руководитель МУК «ЦБС» или уполномоченное им должностное лицо МУК «ЦБС».

4.2.3. Для проведения плановых проверок предоставления услуги формируется комиссия, в состав которой включаются должностные лица и специалисты МУК «ЦБС».

4.2.4. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением услуги - комплексные проверки или отдельные аспекты - тематические проверки.

4.2.5. Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их устранению. Акт подписывается всеми членами комиссии.

4.2.6. По результатам проведения проверок полноты и качества предоставления услуги в случае выявления нарушений виновные лица привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации.

4.2.7. Плановые проверки осуществляются на основании полугодовых или годовых планов работы МУК «ЦБС».

Внеплановые проверки осуществляются в случае выявления нарушений прав заявителей по их жалобам.

4.2.8. Заявители вправе направить письменное обращение в адрес МУК «ЦБС» с просьбой о проведении проверки соблюдения и исполнения положений настоящего Регламента и иных

нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае нарушения прав и законных интересов заявителей при предоставлении муниципальной услуги.

4.2.9. В случае проведения внеплановой проверки по конкретному обращению, в течение 15 дней со дня регистрации письменного обращения обратившемуся направляется по почте информация о результатах проверки, проведенной по обращению. Информация подписывается руководителем МУК «ЦБС» или уполномоченным им должностным лицом.

4.3. За невыполнение или ненадлежащее выполнение законодательства Российской Федерации и Ростовской области по вопросам организации и предоставления муниципальной услуги, а также требований настоящего Регламента, сотрудники МУК «ЦБС» несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

4.3.1. Должностные лица МУК «ЦБС» нарушающие порядок предоставления услуги, в том числе:

а) препятствующие подаче заявлений граждан;  
б) неправомерно отказывающие гражданам в принятии, регистрации или рассмотрении их заявлений;  
в) нарушающие сроки рассмотрения заявлений;  
г) виновные в разглашении конфиденциальной информации, ставшей известной им при рассмотрении заявлений граждан;  
д) нарушающие право граждан на подачу жалоб, претензий;  
е) допускающие возложение на граждан, не предусмотренных законом обязанностей или ограничение возможности реализации их прав при приеме и рассмотрении заявлений граждан;  
ж) неправомерно отказывающие в удовлетворении законных требований граждан;  
несут дисциплинарную, административную, уголовную и иную ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.4. Порядок и формы контроля.

4.4.1. Персональная ответственность специалистов МУК «ЦБС» определяется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.4.2. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, устанавливается внутренними распорядительными документами МУК «ЦБС».

## V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений, действий (бездействий) органа предоставляющего Муниципальные услуги

5.1. Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) МУК «ЦБС» а также их должностных лиц, повлекшее за собой нарушение его прав при предоставлении муниципальной услуги, в соответствии с законодательством Ростовской области и Российской Федерации.

5.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе:

- непосредственно в сектор по обращению граждан Администрации г. Зверево.  
- почтовым отправлением по адресу Администрации г. Зверево.  
- в ходе личного приема руководителя (Мэра города Зверево, заместителя Главы Администрации, руководителя структурного подразделения Администрации г. Зверево). В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2.1. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

- официального сайта Администрации города Зверево;

5.3. Подача жалоб осуществляется бесплатно.

5.4. Заявитель, подавший жалобу, несет ответственность в соответствии с законодательством за достоверность сведений, содержащихся в представленной жалобе.

5.5. Жалоба оформляется в произвольной форме с учетом требований, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

5.6. Жалоба должна содержать:

- наименование структурного подразделения, предоставляющего услугу, должностного лица структурного подразделения, предоставляющего услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- фамилию, имя, отчество (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) структурного подразделения, предоставляющего услугу, его должностного лица либо ответственного сотрудника;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) структурного подразделения, предоставляющего услугу, его должностного лица либо муниципального служащего, либо ответственного сотрудника. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

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

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);
- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем заявителем лицом (для юридических лиц);
- 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.

5.8. Жалоба подлежит регистрации в течение 1 рабочего дня с присвоением ей регистрационного номера.

5.9. Жалоба в день регистрации передается в МУК «ЦБС»..

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы.

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

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги;
- нарушение срока предоставления услуги;
- требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления услуги;
- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ростовской области и муниципальными нормативными правовыми актами для предоставления услуги;
- отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации Ростовской области и муниципальными нормативными правовыми актами;
- требование внесения заявителем при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- отказ МУК «ЦБС», предоставляющего услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

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

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных МУК «ЦБС», предоставляющим услугу опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах;

2) возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

3) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.14. МУК «ЦБС», предоставляющее(ий) услугу обеспечивают:

- оснащение мест приема жалоб.
- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) МУК «ЦБС», его должностных лиц, муниципальных служащих и ответственных сотрудников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления услуги, на их официальных сайтах.
- консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) МУК «ЦБС», его должностных лиц, муниципальных служащих и ответственных сотрудников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

5.15. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющей муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа МУК «ЦБС», его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

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

5.17. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- МУК «ЦБС», предоставляющего услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;
- основания для принятия решения по жалобе;
- принятое по жалобе решение;
- в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата услуги;
- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.18. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается руководителем МУК «ЦБС».

Ответ по результатам рассмотрения жалобы на решение, действие, бездействие руководителя МУК «ЦБС» подписывается заместителем Главы Администрации г. Зверево, курирующим МУК «ЦБС».

5.19. Руководитель МУК «ЦБС», заведующий МУ «Отдел культуры, спорта и молодежной политики» МО «Город Зверево, заместитель Главы Администрации г. Зверево, курирующий работу МУК «ЦБС» отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

5.20. Руководитель МУК «ЦБС», заместитель Главы Администрации г. Зверево, курирующий работу МУК «ЦБС» вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

Приложение № 1  
к Административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Предоставление документов во  
временное пользование в соответствии с  
поступившим запросом»  
(наименование муниципальной услуги)

Блок-схема  
последовательности административных действий  
при исполнении административной процедуры



Приложение № 2  
к Административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Предоставление информации из муниципальных  
библиотечных фондов в части, не касающейся  
авторских прав, в том числе осуществление доступа  
к оцифрованному фонду редких изданий»

*Шаблон заявления*  
В МУК «ЦБС»

от

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество физического лица)

проживающего по адресу:

\_\_\_\_\_ (указать индекс, точный почтовый адрес заявителя)

тел. \_\_\_\_\_

**З А Я В Л Е Н И Е**

Прошу предоставить информацию о наличии изданий, хранящихся в муниципальных библиотеках города Зверево. \_\_\_\_\_

(указать точное название издания)

Нужное подчеркнуть:

- автора издания;
- сведения о годе издательства издания;
- краткую аннотацию издания;
- сведения о местонахождении издания, в том числе ссылки на другие библиотеки Ростовской области и России;

*Результат предоставления услуги прошу выдать следующим способом (нужное подчеркнуть):*

- выслать по указанному в заявлении адресу,
- выслать по адресу: \_\_\_\_\_ (указать индекс, точный почтовый адрес получателя)

- направить на электронную почту, e-mail: \_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_

- получу лично в руки.

\_\_\_\_\_ (дата)

Даю согласие на сбор, систематизацию, накопление, хранение, уничтожение, использование, обезличивание, блокирование, уничтожение и передачу моих персональных данных в органы местного самоуправления, а также организации, участвующие в процессе предоставления муниципальной услуги, третьими лицами, заключившим договоры (соглашения) о едином информационном пространстве, а также производить обмен персональными данными, содержащимися в настоящем заявлении о документах, прилагаемых к нему, а именно совершение действий, предусмотренных статьями 6,9 и 10 Федерального закона от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных». Подтверждаю, что давая такое согласие, я действую своей волей и в своем интересе.

Настоящее согласие может быть отозвано в письменной форме.

\_\_\_\_\_ (дата)

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(подпись/ Ф.И.О.)

Приложение № 2  
к Административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Предоставление информации из муниципальных  
библиотечных фондов в части, не касающейся  
авторских прав, в том числе осуществление  
доступа к оцифрованному фонду редких изданий»

*Пример заявления*

В МУК «ЦБС»

от Иванова Ивана Ивановича

(фамилия, имя, отчество физического лица)

проживающего по адресу: 346312, РО,г.Зверево, ул.

Обухова, 29, кв.3

(указать индекс, точный почтовый адрес заявителя)

тел. 8 (XXX-XX) X-XX-XX, 8-XXX-XXX-XX-XX

**З А Я В Л Е Н И Е**

Прошу предоставить информацию о наличии изданий, хранящихся в муниципальных библиотеках города Зверево Шолохов «Тихий дон»

(указать точное название издания)

Нужное подчеркнуть:

- автора издания;
- сведения о годе издательства издания;
- краткую аннотацию издания;
- сведения о местонахождении издания, в том числе ссылки на другие библиотеки Ростовской области и России;

*Результат предоставления услуги прошу выдать следующим способом (нужное подчеркнуть):*

- выслать по указанному в заявлении адресу,
- выслать по адресу: 346312, РО,г.Зверево, ул. Обухова, 29, кв.3  
(указать индекс, точный почтовый адрес получателя)
- направить на электронную почту, e-mail: XXXXXXXX@yandex.ru
- получу лично в руки.

01/01/20XX

(дата)

\_\_\_\_\_ (Иванов И.И.)

(подпись)

Даю согласие на сбор, систематизацию, накопление, хранение, уничтожение, использование, обезличивание, блокирование, уничтожение и передачу моих персональных данных в органы местного самоуправления, а также организации, участвующие в процессе предоставления муниципальной услуги, третьими лицами, заключившим договоры (соглашения) о едином информационном пространстве, а также производить обмен персональными данными, содержащимися в настоящем заявлении о документах, прилагаемых к нему, а именно совершение действий, предусмотренных статьями 6,9 и 10 Федерального закона от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных». Подтверждаю, что давая такое согласие, я действую своей волей и в своем интересе.

Настоящее согласие может быть отозвано в письменной форме.

\_\_\_\_\_  
(дата)

\_\_\_\_\_  
(подпись/ Ф.И.О.)