



# ПОСТАНОВЛЕНИЕ

## АДМИНИСТРАЦИИ АЛЕКСАНДРОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

22 мая 2025 г.

с. Александровское

№ 641

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

В соответствии с Федеральными законами от 06 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации Александровского муниципального округа Ставропольского края от 24 июля 2024 г. № 735 «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг администрации Александровского муниципального округа Ставропольского края», администрация Александровского муниципального округа Ставропольского края

### ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».

2. Признать утратившими силу следующие постановления администрации Александровского муниципального района Ставропольского края:

от 20 мая 2013 г. № 375 «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»;

от 23 апреля 2014 г. № 231 «О внесении изменений в Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных», утвержденный постановлением администрации Александровского муниципального района Ставропольского края от 20 мая 2013 г. № 375;

от 13 июня 2017 г. № 353 «О внесении изменений в Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных», утвержденный постановлением администрации Александровского муниципального района Ставропольского края от 20 мая 2013 г. № 375;

от 25 декабря 2017 г. № 883 «О внесении изменений в Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных», утвержденный постановлением администрации Александровского муниципального района Ставропольского края от 20 мая 2013 г. № 375.

3. Разместить Административный регламент на официальном сайте администрации Александровского муниципального округа Ставропольского края.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Александровского муниципального округа Ставропольского края Мельникову И.В.

5. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

Глава Александровского  
муниципального округа  
Ставропольского края



А.В. Щекин

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации  
Александровского муниципального  
округа Ставропольского края  
от 22 мая 2025 г. № 641



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

I. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее – регламент) разработан в целях повышения качества и доступности библиотечно-информационного обслуживания населения Муниципальным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система» Александровского муниципального округа Ставропольского края и подведомственными ему филиалами (далее - МУК ЦБС). Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» МУК ЦБС.

1.2. Круг заявителей

Заявителями муниципальной услуги (далее - заявитель) являются граждане независимо от пола, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, а также юридические лица.

От имени заявителя может обратиться представитель заявителя, который, в случае личного обращения, предъявляет документ, удостоверяющий его личность, представляет документ, подтверждающий его полномочия на обращение с заявлением о предоставлении муниципальной услуги (подлинник или нотариально заверенную копию).

1.3. Требование предоставления заявителю муниципальной услуги в соответствии с вариантом предоставления муниципальной услуги, соответствующим признакам заявителя, определенным в результате анкетирования, проводимого структурным подразделением администрации, предоставляющим услугу (далее - профилирование), а также результата, за предоставлением которого обратился заявитель.

Муниципальная услуга может быть предоставлена посредством использования информационно-телекоммуникационных технологий, в том

числе с использованием портала государственных и муниципальных услуг, многофункциональных центров и других средств, при условии наличия электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями.

В процессе предоставления муниципальной услуги заявитель, представитель заявителя вправе обращаться в администрацию за получением информации о ходе предоставления муниципальной услуги лично, по почте или с использованием информационно-коммуникационных технологий.

#### 1.4. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.4.1. Информирование о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистом МУК ЦБС и специалистами муниципального казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Александровского муниципального округа Ставропольского края» (далее – МФЦ) (в случае обращения через МФЦ) при:

личном обращении;

обращении по телефону;

письменном обращении;

обращении в форме электронного документа с использованием электронной почты либо использованием сети «Интернет» путем направления обращений в федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» по адресу: [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru), государственную информационную систему Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края» (далее - Единый и Региональный порталы государственных и муниципальных услуг (функций)) по адресу: [www.26gosuslugi.ru](http://www.26gosuslugi.ru).

1.4.2. Информация о местонахождения и графике работы администрации, МУК ЦБС и МФЦ.

Администрация Александровского муниципального округа Ставропольского края

Адрес: 356300, Ставропольский край, Александровский район, с. Александровское, ул. К. Маркса, 58.

Телефон: (886557) 2-73-04, факс (886557) 2-73-01.

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

График работы администрации:

с понедельника по пятницу с 8-00 час до 17-00 час.

перерыв на обед с 12-00 час до 13-00 час.

выходные дни - суббота, воскресенье и праздничные дни.

Информация о месте нахождения и графике работы МУК ЦБС представлена в приложении 1 административного регламента.

МФЦ

Адрес: Ставропольский край, Александровский район, с. Александровское, ул. Войтика, 39.

Телефон/факс: 8 (86557) 2-30-88.

Адрес электронной почты: [aleks-mfc26@yandex.ru](mailto:aleks-mfc26@yandex.ru).

График работы: понедельник, вторник, четверг, пятница с 8-00 до 18-00 ч., среда с 8-00 до 20-00 ч., суббота с 8-00 до 13-00 ч., перерыва нет, выходной день воскресенье.

Выходными днями являются также праздничные дни, установленные постановлением Правительства РФ на соответствующий календарный год.

Справочный телефон МФЦ: 8 (86557) 2-30-88.

Информация о месте нахождения, графике работы и телефонах МФЦ размещена в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет") на официальных сайтах министерства экономического развития Ставропольского края ([www.stavinvest.ru](http://www.stavinvest.ru)), министерства труда и социальной защиты населения Ставропольского края ([www.minsoc26.ru](http://www.minsoc26.ru)) и на Портале многофункциональных центров Ставропольского края ([www.umfc26.ru](http://www.umfc26.ru)).

Информация о месте нахождения и графике работы МУК ЦБС представлена в приложении 1 административного регламента.

## II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее - муниципальная услуга).

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу. Муниципальная услуга предоставляется Муниципальным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система» Александровского муниципального округа Ставропольского края и подведомственными ему филиалами (Приложение 1).

МУК ЦБС управляет библиотеками-филиалами Александровского муниципального округа Ставропольского края, координирует их деятельность, формирует, хранит и предоставляет пользователям библиотечный фонд Александровского муниципального округа Ставропольского края, создаёт справочно-поисковый аппарат на библиотечный фонд Александровского муниципального округа Ставропольского края, базу данных.

Отдел культуры администрации Александровского муниципального округа Ставропольского края (далее - Отдел культуры) организует, обеспечивает и контролирует деятельность МУК ЦБС по предоставлению муниципальной услуги.

2.2.1. При предоставлении муниципальной услуги взаимодействие с иными организациями не осуществляется.

Информирование, прием и выдачу документов может осуществлять муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Александровском муниципальном округе Ставропольского края», при условии, если муниципальная услуга входит в перечень муниципальных услуг, предоставляемых в муниципальном казенном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Александровского муниципального округа Ставропольского края».

Ответственность за достоверность и полноту предоставляемых сведений и документов возлагается на заявителя.

2.3. Нормативно-правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и Ставропольского края, нормативными правовыми актами Александровского муниципального округа Ставропольского края:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

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

«Основами законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1;

Правилами пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13 - 01 - 94), введены в действие приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 г. №736.

Законом Ставропольского края от 17.05.1996 г. № 7- кз «О библиотечном деле в Ставропольском крае»;

Уставом МУК ЦБС и иными действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, Александровского муниципального округа Ставропольского края.

2.4. Описание результата предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных, в том числе:

оказание консультативной помощи в поиске и выборе источников информации;

предоставление информации о наличии в библиотечном фонде запрашиваемого документа;

предоставление информации о составе библиотечного фонда Александровского муниципального округа Ставропольского края через

систему каталогов, картотек на бумажном носителе, электронный каталог и другие формы библиотечного информирования;

мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.5. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.6. Муниципальная услуга может быть предоставлена посредством использования информационно-телекоммуникационных технологий, в том числе с использованием портала государственных и муниципальных услуг, многофункциональных центров и других средств, при наличии электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями.

2.7. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.

2.7.1. Информация о месте нахождения, номерах телефонов для справок, адресе электронной почты организации, предоставляющей муниципальную услугу.

Муниципальное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Александровского муниципального округа Ставропольского края (далее – МУК ЦБС) расположено по адресу: 356300, Ставропольский край, Александровский район, с. Александровское, ул. К. Маркса № 44.

Часы приема: понедельник - пятница 8<sup>00</sup> - 16<sup>12</sup>, обед 12<sup>00</sup> - 13<sup>00</sup>.

График работы отдела обслуживания пользователей МУК ЦБС: вторник - воскресенье 9<sup>00</sup> - 17<sup>12</sup>, перерыв с 13<sup>00</sup> - 14<sup>00</sup>; выходной-понедельник; последний четверг месяца - санитарный день.

Контактные телефоны: 8(86557) 2-29-59; 2-72-36; 2-19-52.

Электронный адрес: [myk\\_amcrb@mail.ru](mailto:myk_amcrb@mail.ru)

Интернет-сайт: <http://al-library.stv.muzkult.ru>.

2.7.2. Информация о месте нахождения, номерах телефонов для справок, адресе электронной почты организации, осуществляющей контроль предоставления муниципальной услуги.

Отдел культуры администрации Александровского муниципального округа Ставропольского края.

Юридический адрес: 356300 Ставропольский край Александровский район, село Александровское, улица Карла Маркса, дом 44.

Контактные телефоны: (886557) 2-18-17.

Электронный адрес: [otdkyl@yandex.ru](mailto:otdkyl@yandex.ru).

График работы:

понедельник - пятница: с 8:00 до 17:00;

перерыв с 12:00 до 13:00;

выходные суббота и воскресенье.

2.7.3. Порядок информирования.

Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе ее предоставления заявитель

обращается лично, письменно, по телефону, по электронной почте в МУК ЦБС или в Многофункциональный центр (далее - (МФЦ)).

Основными требованиями к информированию заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги (далее - информирование) являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- чёткость изложения информации;
- полнота предоставления информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

Предоставление информации осуществляется в виде:

- индивидуального информирования заявителей;
- публичного информирования заявителей.

Информирование проводится в форме:

- устного информирования;
- письменного информирования.

Индивидуальное устное информирование заявителей обеспечивается должностным лицом, или специалистом МФЦ лично и по телефону.

При индивидуальном устном информировании лично время ожидания заявителя не должно превышать 15 минут.

Индивидуальное устное информирование лично каждого заявителя должностным лицом не должно превышать 20 минут.

Консультации (справки) предоставляются специалистами МУК ЦБС или специалистом МФЦ (в случае обращения в МФЦ) по следующим вопросам:

- о местонахождении, графике работы МУК ЦБС;
- о сроке предоставления муниципальной услуги;
- о перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- о времени приема и выдачи документов;
- о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

При индивидуальном устном информировании по телефону должностное лицо или специалист МФЦ (в случае обращения в МФЦ) должен назвать свою фамилию, имя, отчество, должность, наименование учреждения, в которое позвонил заявитель, а затем в вежливой форме, без длительных пауз, не отвлекаясь, подробно проинформировать обратившегося по интересующим его вопросам и принять все необходимые меры для предоставления полного и оперативного ответа. Время телефонного разговора не должно превышать 15 минут.

При устном обращении заявителя должностное лицо или специалист МФЦ даёт ответ на поставленные вопросы самостоятельно. При невозможности должностного лица или специалиста МФЦ, принявшего телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое

должностное лицо или обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию либо предлагает заявителю обратиться за необходимой информацией в письменной форме или назначить другое удобное для заявителя время.

Должностное лицо или специалист МФЦ (в случае обращения в МФЦ) должен:

- корректно и внимательно относиться к заявителям, не унижая их чести и достоинства;

- во время телефонного разговора произносить слова чётко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка по другому телефонному аппарату;

- в конце информирования кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять заявителю (кто именно, когда и что должен сделать).

Должностное лицо или специалист МФЦ (в случае обращения в МФЦ) не вправе осуществлять информирование заявителей, выходящее за рамки информирования от стандартных процедур и условий оказания муниципальной услуги и влияющее прямо или косвенно на индивидуальное решение заявителя.

При индивидуальном письменном информировании ответы на письменные обращения даются в простой, чёткой и понятной форме в письменном виде и должны содержать:

- ответы на поставленные вопросы;

- должность, фамилию и инициалы должностного лица, подписавшего ответ;

- наименование структурного подразделения-исполнителя;

- фамилию и инициалы исполнителя;

- номер телефона исполнителя.

Публичное информирование заявителей проводится путем размещения информационных материалов на информационных стендах МУК ЦБС, в районной газете «Александровская жизнь», в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте МУК ЦБС.

Публичное информирование также осуществляется путем проведения встреч с населением, распространения информационных листов, в соответствии с планом мероприятий МУК ЦБС.

2.7.4. На информационных стендах, размещаемых в местах предоставления муниципальной услуги, размещаются и поддерживаются в актуальном состоянии следующие информационные материалы:

- правила пользования МУК ЦБС;

- полный перечень оказываемых МУК ЦБС услуг;

- план эвакуации граждан;

- исчерпывающая информация о порядке предоставления муниципальной услуги в виде блок-схемы предоставления муниципальной услуги (Приложение 2);

извлечения из регламента (полная версия в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте МУК ЦБС);

фамилии, имена, отчества и должности соответствующих должностных лиц, которые предоставляют муниципальную услугу;

график (режим) приёма заявителей;

перечень документов, направляемых заявителем для предоставления муниципальной услуги и требования к этим документам;

формы документов для заполнения, образцы заполнения документов;

перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц МУК ЦБС.

В информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте МУК ЦБС и в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» размещаются следующие информационные материалы:

полное наименование и полный почтовый адрес МУК ЦБС;

справочные телефоны, по которым можно получить информацию о порядке предоставления муниципальной услуги;

график (режим) приёма заявителей;

адрес электронной почты МУК ЦБС;

текст настоящего регламента с блок-схемой, отображающей алгоритм прохождения административных процедур;

полная версия информационных материалов, содержащихся на информационных стендах, размещаемых в местах предоставления муниципальной услуги.

## 2.8. Срок предоставления муниципальной услуги.

Устное обращение заявителя регистрируется в читательском формуляре МУК ЦБС в течение 10 минут. Оформление читательского формуляра при первичном обращении осуществляется в течение 20 минут.

При письменном обращении муниципальная услуга предоставляется в течение 3 (трех) дней со дня регистрации письменного обращения заявителя.

Максимальное время ожидания в очереди при обращении за муниципальной услугой не должно превышать 15 минут.

## 2.9. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

отсутствие у заявителя документов, удостоверяющих личность;

не соблюдение Правил пользования МУК ЦБС;

отсутствие запрашиваемой информации в базах данных;

запрос заявителя противоречит нормам авторского права;

несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;

отсутствие технической возможности подключения к серверному оборудованию и/или сети Интернет;

представленные заявителем документы не соответствуют установленным требованиям;

запрос подан лицом, не имеющим полномочий на представительство;

отсутствие в заявлении фамилии и почтового адреса заявителя, по которому должен быть направлен ответ;

текст заявления не поддается прочтению.

2.10. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

2.10.1. При первичном обращении за муниципальной услугой заявитель представляет документ, удостоверяющий личность.

Дети до 14 лет записываются по предоставлению родителями или опекунами документа, удостоверяющего личность.

Документы, необходимые для получения муниципальной услуги, могут быть представлены как в подлиннике, так и в копиях заверенных выдавшей документы организацией или нотариально.

Для получения устной информации об имеющихся в фондах библиотек изданиях, предоставление документа, удостоверяющего личность, необязательно.

При обращении заявителем в письменной форме, заявитель представляет заявление (Приложение 3).

Заявитель имеет право представить заявление в МУК ЦБС:

в письменном виде;

по почте;

электронной почтой;

или в МФЦ (в случае обращения в МФЦ);

лично либо через своих представителей.

При наличии у заявителя доступа к сети Интернет, для получения муниципальной услуги предоставление документов не требуется.

При повторном обращении заявителя в МУК ЦБС документы не предоставляются.

Документы в электронной форме представляются заявителем в соответствие с постановлением Правительства Российской Федерации от 7 июля 2011 г. № 553 «О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов».

2.10.2. В соответствии с требованиями пунктов 1 и 2 статьи 7 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» установлен запрет 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 находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края и муниципальными правовыми актами.

Запрещено требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги в связи с обращением в иные организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги.

2.11. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к местам ожидания и приёма заявителей.

Помещения должны соответствовать Санитарно – эпидемиологическим правилам и нормам «Гигиенические требования к персональным электронно – вычислительным машинам и организации работы. Сан Пин 2.2.2./2.4.1340 - 03», утвержденным Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации 30 мая 2003 года, и должны быть оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Помещения для приёма заявителей должны быть оборудованы табличками с указанием фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги, либо сотрудники обеспечиваются нагрудной или нашейной личной информационной карточкой с именем и фамилией. Сектор приема заявителей МФЦ, оборудованный окнами для приема и выдачи документов, оформляется информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности работника многофункционального центра, осуществляющего прием и выдачу документов.

Рабочие места должностных лиц оборудуются компьютерами и оргтехникой, копировально-множительной техникой и сканером, позволяющим своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги и организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме. Рабочее место работника МФЦ оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствам.

Работнику обеспечивается доступ к сети Интернет, электронной почте, предоставляется бумага, расходные материалы, канцелярские принадлежности в количестве, достаточном для предоставления муниципальной услуги.

Места ожидания заявителями личного приема (читальный зал), должны соответствовать комфортным условиям, оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, персональными компьютерами и информационными стендами по предоставлению муниципальной услуги. Места ожидания МФЦ оборудуются стульями, кресельными секциями, скамьями (банкетками) и столами (стойками) для оформления документов с размещением на них форм (бланков) документов необходимых для получения государственных и муниципальных услуг.

Главный вход в библиотеку оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании МУК ЦБС, режиме работы. Вход в здание (помещение) МФЦ и выход из него оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок в соответствии с требованиями федерального закона «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений».

#### 2.12. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.12.1. Показатели доступности муниципальной услуги включают в себя:

территориальная доступность - здание расположено в центре населённого пункта, имеется в наличии необходимое количество парковочных мест;

наличие необходимой инфраструктуры - созданы комфортные условия для заявителей, оборудованы места для ожидания в очереди, получения результата муниципальной услуги, оказания консультаций, заполнения необходимых документов на месте;

улучшение обеспечения заявителей информацией о предоставляемых услугах - информационные и рекламные объявления в средствах массовой информации, размещение информации на официальном сайте МУК ЦБС в сети Интернет;

наличие различных каналов получения информации о предоставлении муниципальной услуги;

обеспечение обслуживания особых категорий заявителей (с ограниченными физическими возможностями) в том числе на дому;

наличие режима работы, установленного с учетом потребностей пользователей;

наличие полного справочно-поискового аппарата на библиотечный фонд района;

доступность любому физическому или юридическому лицу без предъявления документов, ограничений по возрасту, вне зависимости от географического положения;

возможность предоставления услуги через МФЦ.

2.12.2. Показатели качества муниципальной услуги включают в себя:

удовлетворённость получателей муниципальной услуги от процесса предоставления муниципальной услуги и её результата;  
соответствие требованиям настоящего регламента;  
компетентность должностных лиц, непосредственно предоставляющих муниципальную услугу;  
исполнительская дисциплина;  
короткое время ожидания выполнения муниципальной услуги;  
минимальное количество взаимодействий заявителей с должностными лицами, которое может ограничиваться 1-2 посещениями (при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги). Взаимодействие заявителя с должностными лицами исключается при подаче запроса и получении результата в электронной форме;  
высокая культура обслуживания пользователей;  
оказание квалифицированной справочной и консультационной помощи при получении муниципальной услуги;  
наличие материально-технической базы, позволяющей заявителю комфортно и своевременно получать муниципальную услугу;  
регулярный контроль качества обслуживания, анализ обращений заявителей и случаев досудебного обжалования;  
возможность предоставления услуги через МФЦ.

2.13. Требования к предоставлению муниципальной услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере социальной защиты инвалидов.

Инвалидам предоставляется возможность самостоятельного передвижения по территории организации, предоставляющей муниципальную услугу, входа и выхода из нее, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с помощью должностных лиц организации, предоставляющей муниципальную услугу, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски (при его наличии).

По желанию заявителей, являющихся инвалидами, должностные лица организации, предоставляющей муниципальную услугу, обеспечивают сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказывают им помощь в передвижении внутри помещений организации, предоставляющей муниципальную услугу, а также помощь в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

В организации, предоставляющей муниципальную услугу, должны выполняться следующие условия:

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к помещению, в котором предоставляется муниципальная услуга, и к муниципальной услуге с учетом ограничений их жизнедеятельности;

дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации, необходимой для получения муниципальной услуги, знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

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

допуск на территорию организации, предоставляющей муниципальную услугу, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения.

При обращении заявителя, являющегося инвалидом, муниципальная услуга, при необходимости, предоставляется ему по месту жительства или в дистанционном режиме.

Иных требований, учитывающих особенности предоставления муниципальной услуги и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме, нет.

### III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур

3.1. Последовательность действий, осуществляемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

прием устного обращения или письменного заявления, необходимого для представления муниципальной услуги;

передача заявления из МФЦ в орган, предоставляющий услугу (в случае обращения через МФЦ);

регистрация заявителя;

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

3.2. Прием устного обращения или письменного заявления, необходимого для представления муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является поступление в МУК ЦБС или в МФЦ (в случае обращения через МФЦ) заявителя устного обращения или заявления на предоставление муниципальной услуги в письменной или электронной форме, а также его обращение через сеть Интернет.

При первичном обращении за муниципальной услугой заявитель должен представить документ, удостоверяющий личность, для оформления читательского формуляра и возможности пользования компьютерами в

здании МУК ЦБС. Для лиц, не достигших 14 лет, для получения муниципальной услуги в стенах МУК ЦБС читательский формуляр заполняется на основании документа, удостоверяющего личность (паспорт), или аналогичного документа одного из законных представителей ребёнка.

При повторном обращении получателя муниципальной услуги МУК ЦБС документы не предоставляются.

При получении устной информации об имеющихся в фондах библиотек изданиях предоставление документа, удостоверяющего личность необязательно.

Специалист МУК ЦБС или специалист МФЦ (в случае обращения в МФЦ), ответственный за предоставление муниципальной услуги, проверяет наличие и соответствие представленных документов требованиям, установленным настоящим регламентом.

В случае наличия необходимых документов и соответствия их требованиям регламента, специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги или специалист МФЦ (в случае обращения в МФЦ), при личном обращении заявителя устанавливает личность заявителя путем проверки документа, удостоверяющего личность, сверяет представленные экземпляры оригиналов и копий документов, если таковые представлены, а при письменном обращении вносит запись о приеме заявления в соответствующий журнал регистрации с присвоением регистрационного номера и указанием даты поступления.

В случае предоставления муниципальной услуги в электронном виде, регистрация осуществляется в автоматическом режиме в день получения заявления с присвоением регистрационного номера и указанием даты и времени поступления. При поступлении заявления по электронной почте оно распечатывается и в дальнейшем работа с ним ведется в установленном порядке.

При установлении фактов отсутствия необходимых документов или несоответствия представленных документов требованиям, указанным в настоящем регламенте, а также в случае не подведомственности обращения, специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги или специалист МФЦ, осуществляет следующие действия:

при личном общении - уведомляет заявителя о наличии препятствий для предоставления муниципальной услуги, объясняет ему содержание выявленных недостатков, предлагает принять меры по их устранению;

при письменном обращении, в том числе по электронной почте, или желании заявителя получить письменный мотивированный отказ – передает заявление и документы в орган, предоставляющий услугу (в случае поступления заявления в МФЦ);

оформляет в двух экземплярах мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги с указанием причин отказа;

передает уполномоченному должностному лицу МУК ЦБС для заверения личной подписью и печатью МУК ЦБС каждого экземпляра мотивированного отказа;

вносит запись о выдаче мотивированного отказа в соответствующий журнал регистрации с присвоением регистрационного номера и указанием даты;

передает один экземпляр мотивированного отказа в МФЦ для направления заявителю (в случае поступления заявления в МФЦ) предоставляет заявителю лично или направляет по адресу, указанному в заявлении, в том числе по электронной почте, а второй экземпляр мотивированного отказа передает в архив для хранения в соответствии с установленными правилами хранения документов.

При этом заявитель вправе получить муниципальную услугу при самостоятельном обращении на сайт МУК ЦБС.

Срок исполнения административной процедуры составляет 5 (пять) минут с момента устного обращения заявителя. Регистрация письменного заявления, в том числе по электронной почте, осуществляется в день его фактического поступления. Предоставление письменного мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги с указанием причин отказа осуществляется в срок не превышающий 2 (два) дня с даты устного обращения или регистрации письменного заявления, в том числе по электронной почте.

Результатом административной процедуры является прием устного обращения или регистрация поступившего заявления, в случае выявления наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предоставление заявителю письменного мотивированного отказа, в том числе по электронной почте.

Направление заявления и прилагаемых к нему документов из многофункционального центра (далее – МФЦ) в орган, предоставляющий услугу (в случае подачи документов через МФЦ).

Основанием начала выполнения административной процедуры является наличие у специалиста МФЦ полного пакета документов, необходимых для предоставления услуги.

Специалист МФЦ направляет заявление с полным пакетом документов, необходимых для предоставления услуги, в орган, предоставляющий услугу.

Срок выполнения административного действия не может превышать 1 (одного) дня.

Результатом административной процедуры является наличие отметки о получении документов в журнале приема – передачи документов в МФЦ в орган, предоставляющий услугу.

3.3. Направление заявки и прилагаемых к ней документов из МФЦ в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу (в случае подачи документов через МФЦ).

Основанием начала выполнения административной процедуры является

наличие у специалиста МФЦ полного пакета документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Специалист МФЦ направляет заявку с полным пакетом документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в том числе полученных в рамках межведомственного взаимодействия, в электронном виде в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, в день фактического получения документов от заявителя.

Срок начала предоставления муниципальной услуги соответствует дате поступления в учреждение, уполномоченное на предоставление муниципальной услуги, электронного пакета документов, содержащего заявление о предоставлении муниципальной услуги.

Передача пакетов документов на бумажных носителях из МФЦ в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, осуществляется один раз в неделю (в случае, если необходимость хранения документов на бумажных носителях установлена законодательством).

Срок выполнения административного действия не может превышать 1 (одного) дня.

Результатом административной процедуры является наличие отметки о получении документов в журнале приема-передачи документов из МФЦ в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу.

3.4. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

Основанием для начала административной процедуры является наличие записи в читательском формуляре лично обратившегося заявителя, обращение заявителя на Интернет-сайт МУК ЦБС или зарегистрированное письменное заявление о предоставлении муниципальной услуги, отвечающее требованиям, установленным настоящим регламентом.

Специалист МУК ЦБС, выполняющий функции консультанта в вежливой и корректной форме консультирует заявителя об использовании справочно-поискового аппарата, баз данных, методике самостоятельного поиска документов.

В помещении МУК ЦБС заявителю предоставляется автоматизированное рабочее место с доступом к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных. Пользование муниципальной услугой осуществляется в течение установленного рабочего времени МУК ЦБС. При наличии очереди на доступ к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных МУК ЦБС ограничивает время доступа заявителей справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных до 40 минут.

Для получения муниципальной услуги в электронном виде вне помещения МУК ЦБС заявитель должен обратиться на сайт МУК ЦБС, где размещен список последних поступивших в библиотечный фонд МУК ЦБС изданий, или к Интернет – сайтам библиотек России. При этом в отдельных случаях от заявителя может потребоваться прохождение процедуры электронной регистрации, авторизации и аутентификации. Предоставление

муниципальной услуги в этом случае осуществляется в момент обращения заявителя на сайт без ограничения по времени.

Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, на основании зарегистрированного письменного заявления о предоставлении муниципальной услуги, отвечающего требованиям, установленным настоящим регламентом осуществляет следующие действия:

оформляет в двух экземплярах справку о результатах поиска запрашиваемого документа в справочно-поисковом аппарате, базах данных единого библиотечного фонда Александровского муниципального округа Ставропольского края (приложение 4 к настоящему регламенту) (далее – Справка);

передает уполномоченному должностному лицу МУК ЦБС для заверения личной подписью и печатью МУК ЦБС каждого экземпляра Справки;

вносит запись о выдаче Справки в соответствующий журнал регистрации с присвоением регистрационного номера и указанием даты;

первый экземпляр Справки направляет заявителю по адресу, указанному в заявлении, в том числе по электронной почте, а второй экземпляр Справки передает в архив для хранения в соответствии с установленными правилами хранения документов.

В Справке указываются следующие данные:

ФИО заявителя и дата получения запроса;

автор, заглавие, место и год издания, издательство, объём запрашиваемого документа (в страницах) и местонахождение запрашиваемого документа (краткое название библиотеки);

источники выполнения запроса;

место регистрации документа;

причина отказа выполнения запроса (при наличии);

исполнитель и дата выполнения запроса.

Общий срок административной процедуры составляет:

в течение установленного рабочего времени МУК ЦБС, а при наличии очереди на доступ к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных - до 40 минут;

при обращении заявителя на сайт - без ограничения по времени;

при предоставлении заявителю письменной Справки, с том числе в электронном виде, - не более 3 (трех) дней с даты регистрации письменного заявления, в том числе полученного по электронной почте.

Результатом административной процедуры является предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

3.5. Передача результата предоставления муниципальной услуги в МФЦ для направления заявителю (в случае подачи документов через МФЦ)

Основанием начала выполнения административной процедуры является поступление в МФЦ документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

Доставка результатов предоставления муниципальной услуги в МФЦ осуществляется, в том числе, в электронном виде.

Специалист МФЦ предоставляет документы, являющиеся результатом предоставления муниципальной услуги, заявителю или направляет по почте.

Хранение результата предоставления муниципальной услуги в МФЦ осуществляется в течение 30 календарных дней. В случае если по истечению 30 дней заявитель по какой-либо причине не явился за получением результата муниципальной услуги, специалист МФЦ направляет результат муниципальной услуги заявителю по почте с проставлением отметки в журнале учета исходящей корреспонденции.

Срок выполнения административного действия не может превышать 1 (одного) дня.

Результатом административной процедуры является передача документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, заявителю

IV. Иные положения, предусмотренные нормативным правовым актом Правительства Российской Федерации

4.1. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1.1. Текущий контроль за полнотой, доступностью и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется директором МУК ЦБС или руководителем МФЦ (в случае обращения МФЦ) путём проведения выборочных проверок соблюдения и исполнения должностными лицами МУК ЦБС или специалистами МФЦ (в случае обращения в МФЦ) положений настоящего регламента и опроса мнения граждан.

Текущий контроль осуществляется постоянно, при каждом обращении заявителя за предоставлением муниципальной услуги.

4.1.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц МУК ЦБС по предоставлению муниципальной услуги или специалистов МФЦ (в случае подачи документов через МФЦ).

4.1.3. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании муниципальных нормативных правовых актов.

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

Плановые проверки проводятся не чаще чем один раз в 2 года.

4.1.4. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги определяются главой Александровского муниципального округа Ставропольского края или начальником Отдела культуры администрации Александровского муниципального округа Ставропольского края.

Для проведения плановой и внеплановой проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Справка подписывается председателем комиссии, секретарем комиссии и всеми членами комиссии, участвующими в проверке.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

Проверка также проводится по конкретному обращению заявителя.

4.1.5. Исполнители несут дисциплинарную, а в случаях, определенных законодательством, административную ответственность за качество подготовки информации и соблюдение сроков выполнения процедур. Персональная ответственность исполнителей закрепляется в их должностных инструкциях.

4.1.6. По результатам проведенных проверок, оформленных в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав заявителей, осуществляется привлечение виновных лиц дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.1.7. Заявители, которым предоставляется муниципальная услуга, имеют право на любые предусмотренные законодательством Российской Федерации формы контроля за деятельностью должностных лиц при предоставлении им муниципальной услуги.

Заявители в случае выявления фактов нарушения порядка предоставления муниципальной услуги или ненадлежащего исполнения административного регламента вправе обратиться с жалобой в порядке, установленном пунктом 4.2 настоящего административного регламента.

4.2. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также их должностных лиц

4.2.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) муниципальных органов власти и их должностных лиц, муниципальных служащих, должностных лиц организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее 210-ФЗ), и их работников, а также жалоб на

решения и действия (бездействие) многофункционального центра, его работников устанавливается Правительством Российской Федерации.

В случае, если федеральным законом установлен порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих услуги, должностных лиц органов, предоставляющих услуги, либо муниципальных служащих, для отношений, связанных с подачей и рассмотрением указанных жалоб, нормы ФЗ-210 не применяются.

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 субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

4.2.2. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы заявителя.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий 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 ФЗ-210. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются учредителю многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 ФЗ-210, подаются руководителям этих организаций.

Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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. Жалобы на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 ФЗ-210, подаются руководителям этих организаций, 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.

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 4.2.4. настоящего Регламента, представляются в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

#### 4.2.3. 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 ФЗ-210, 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 месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 ФЗ-210, 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 ФЗ-210. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

4.2.4. 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 предоставлена:

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

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

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

4.2.5. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

4.2.6. В случае если принятие решения по жалобе не входит в компетенцию администрации, данная жалоба в течение семи календарных дней со дня ее регистрации направляется администрацией в уполномоченный на ее рассмотрение орган. Заявитель в письменной форме информируется о переадресации жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

4.2.7. Прием и регистрация жалоб в администрации осуществляется отделом по организационным и общим вопросам администрации.

4.2.8. В администрации определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Порядка;

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган.

4.2.9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с частью 1 статьи 7 ФЗ-210, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

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

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 ФЗ-210;

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 ФЗ-210;

3) требование у заявителя документов документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых, не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

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 субъектов Российской Федерации, 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 ФЗ-210;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, 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 ФЗ-210, 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 ФЗ-210;

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 субъектов Российской Федерации, 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 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

4.2.11. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

4.2.12. 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

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

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в части 8 статьи 11.2. ФЗ-210, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим услугу,

многофункциональным центром либо организацией, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 ФЗ-210, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения услуги.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в части 8 статьи 11.2. ФЗ-210, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

4.2.14. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

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

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

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

4.2.15. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается главой округа, либо уполномоченным на это должностным лицом администрации.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы представляется не позднее дня, следующего за днем принятия решения в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

4.2.16. Отказ в удовлетворении жалобы осуществляется в следующих случаях:

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

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

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

4.2.17. Жалоба может быть оставлена без ответа в следующих случаях:

а) при наличии нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

б) в случае, если текст жалобы не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.2.18. Администрация обеспечивает:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) администрации, должностных лиц и муниципальных служащих администрации посредством размещения информации на информационных стендах администрации, на официальном сайте администрации, на Едином портале;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) администрации, должностных лиц и муниципальных служащих администрации, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

4.2.19. Оснований для приостановления рассмотрения жалобы не установлено.



## Приложение 1

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

Список библиотек, подведомственных Муниципальному учреждению  
культуры «Централизованная библиотечная система» Александровского  
муниципального округа Ставропольского края

| №<br>п/п | Адреса библиотек                                                               | Ф.И.О.<br>заведующих/библиотекарей | Режим работы                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Номер<br>телефона   |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 1        | Центральная библиотека<br>с. Александровское,<br>ул. К. Маркса, 44             | Баранова Галина<br>Викторовна      | с 9. <sup>00</sup> до 17. <sup>12</sup><br>перерыв с 13. <sup>00</sup> до<br>14. <sup>00</sup><br>выходной —<br>понедельник —<br>последний четверг<br>месяца —<br>санитарный день                                                                                                                              | 8(86557)<br>2-19-52 |
| 2        | Центральная детская<br>библиотека<br>с. Александровское,<br>ул. Московская, 38 | Соснина Ирина<br>Викторовна        | с 8. <sup>00</sup> до 16. <sup>12</sup><br>с читателями: с 9. <sup>00</sup><br>до 16. <sup>00</sup><br>перерыв с 12. <sup>00</sup> до<br>13. <sup>00</sup><br>выходной —<br>воскресенье —<br>последняя среда<br>месяца —<br>санитарный день<br>в летний период -<br>выходной день:<br>суббота,<br>воскресенье. | 8(86557)<br>2-15-32 |
| 3        | Библиотека - филиал № 1<br>с. Александровское,<br>ул. Красноармейская 618      | Ускова Ольга<br>Владимировна       | с 8. <sup>00</sup> до 16. <sup>12</sup><br>перерыв: с 12. <sup>00</sup> до<br>13. <sup>00</sup><br>выходной —<br>воскресенье —<br>последний четверг<br>месяца —<br>санитарный день.                                                                                                                            | 8(86557)<br>2-58-46 |
| 4        | Библиотека - филиал № 2<br>с. Александровское,<br>ул. Калинина 237             | Абдулаева Нелли<br>Александровна   | с 8. <sup>00</sup> до 17. <sup>12</sup><br>перерыв: с 12. <sup>00</sup> до<br>14. <sup>00</sup><br>выходной —<br>воскресенье —<br>последний четверг<br>месяца —                                                                                                                                                | 8(86557)<br>2-67-75 |

|    |                                                                     |                                    |                                                                                                                                                                                                                                               |                     |
|----|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
|    |                                                                     |                                    | санитарный день                                                                                                                                                                                                                               |                     |
| 5  | Библиотека - филиал № 4<br>с. Александровское,<br>ул. Заводская, 10 | Леонова Наталия<br>Васильевна      | с 9. <sup>00</sup> до 17. <sup>12</sup><br>перерыв: с 12. <sup>00</sup> до<br>13. <sup>00</sup><br>выходной – суббота,<br>воскресенье<br>последний четверг<br>месяца –<br>санитарный день                                                     | Нет                 |
| 6  | Библиотека - филиал № 5<br>с. Грушевское, ул.<br>Кирова 69/5        | Неботова Нина<br>Васильевна        | с 9. <sup>00</sup> до 17. <sup>12</sup><br>с читателями с 10. <sup>00</sup><br>до 17. <sup>00</sup><br>перерыв: с 13. <sup>00</sup> до<br>14. <sup>00</sup><br>выходной –<br>воскресенье<br>последний четверг<br>месяца –<br>санитарный день. | 8(86557)<br>3-34-94 |
| 7  | Библиотека - филиал № 6<br>п. Дубовая Роща,<br>ул. Маяковского 1    | Глущенко Мая<br>Тенгизовна         | с 08. <sup>00</sup> до 16. <sup>12</sup><br>перерыв: с 12. <sup>00</sup> до<br>13. <sup>00</sup><br>выходной –<br>понедельник<br>последний четверг<br>месяца –<br>санитарный день                                                             | 8(86557)<br>3-90-12 |
| 8  | Библиотека - филиал № 7<br>с. Калиновское,<br>ул. Глазкова, 206     | Селина Светлана<br>Вячеславовна    | с 8. <sup>00</sup> до 16. <sup>12</sup><br>перерыв: с 12. <sup>00</sup> до<br>12. <sup>30</sup><br>выходной –<br>Воскресенье<br>последний четверг<br>месяца –<br>санитарный день.                                                             | 8(86557)<br>3-64-59 |
| 9  | Библиотека - филиал № 8<br>с. Калиновское,<br>ул. Глазкова, 376     | Кондаурова Татьяна<br>Владимировна | с 8. <sup>00</sup> до 16. <sup>12</sup><br>перерыв: с 13. <sup>00</sup> до<br>14. <sup>00</sup><br>выходной – Суббота,<br>Воскресенье<br>последний четверг<br>месяца –<br>санитарный день                                                     | 8(86557)<br>3-65-12 |
| 10 | Библиотека - филиал № 9<br>с. Круглолесское,<br>ул. Советская, 46   | Эфендиева Валида<br>Гусейновна     | с 8. <sup>00</sup> до 16. <sup>12</sup><br>перерыв: с 12. <sup>00</sup> до<br>13. <sup>00</sup><br>выходной –<br>Воскресенье<br>последний четверг<br>месяца –<br>санитарный день                                                              | 8(86557)<br>3-71-84 |
| 11 | Библиотека- филиал №10<br>п. Средний, ул.<br>Клубная, 1             | Габриелян Ануш<br>Григорьевна      | с 9. <sup>00</sup> до 18. <sup>12</sup><br>перерыв: с 12. <sup>00</sup> до<br>14. <sup>00</sup><br>суббота – с 09. <sup>00</sup> до<br>12. <sup>30</sup>                                                                                      | 8(86557)<br>3-84-98 |

|    |                                                                    |                                   |                                                                                                                                                                                            |                  |                     |
|----|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------------|
|    |                                                                    |                                   | выходной<br>воскресенье<br>последний четверг<br>месяца<br>санитарный день                                                                                                                  | —<br>—<br>—<br>— |                     |
| 12 | Библиотека-филиал № 11<br>п. Новокавказский,<br>ул. Средняя 3      | Чаплыгина Наталья<br>Николаевна   | с 9. <sup>00</sup> до 17. <sup>12</sup><br>перерыв: с 12. <sup>00</sup> до<br>13. <sup>00</sup><br>выходной<br>воскресенье<br>последний четверг<br>месяца<br>санитарный день.              | —<br>—<br>—<br>— | 8(86557)<br>3-81-66 |
| 13 | Библиотека-филиал № 12<br>с. Саблинское,<br>ул. Октябрьская, 47    | Овчинникова Татьяна<br>Николаевна | с 8. <sup>00</sup> до 17. <sup>12</sup><br>перерыв: с 12. <sup>00</sup> до<br>14. <sup>00</sup><br>выходной<br>Воскресенье<br>последний четверг<br>месяца<br>санитарный день.              | —<br>—<br>—<br>— | 8(86557)<br>3-45-56 |
| 14 | Библиотека-филиал №13<br>с. Садовое,<br>ул. Ленина, 173            | Бускина Елена<br>Анатольевна      | с 8. <sup>00</sup> до 16. <sup>12</sup><br>перерыв: с 12. <sup>00</sup> до<br>13. <sup>00</sup><br>выходной<br>суббота,<br>воскресенье<br>последний четверг<br>месяца<br>санитарный день.  | —<br>—<br>—<br>— | 8(86557)<br>3-71-80 |
| 15 | Библиотека-филиал №14<br>с. Северное, ул.Мира, 16                  | Хуртаева Светлана<br>Ивановна     | с 9. <sup>00</sup> до 17. <sup>12</sup><br>перерыв: с 12. <sup>00</sup> до<br>13. <sup>00</sup><br>выходной<br>воскресенье<br>последний четверг<br>месяца<br>санитарный день.              | —<br>—<br>—<br>— | 8(86557)<br>3-53-90 |
| 16 | Библиотека-филиал №16<br>с. Александровское,<br>ул. Ленинская, 126 | Папшева Таисия<br>Геннадьевна     | с 8. <sup>00</sup> до 16. <sup>12</sup><br>перерыв: с 12. <sup>00</sup> до<br>13. <sup>00</sup><br>выходной<br>воскресенье.<br>последний четверг<br>месяца<br>санитарный день.             | —<br>—<br>—<br>— | 8(86557)<br>2-82-31 |
| 17 | Библиотека-филиал №17<br>х. Всадник,<br>ул. 60 лет Октября         | Белодедова Марина<br>Васильевна   | с 09. <sup>00</sup> до 17. <sup>12</sup><br>перерыв: с 12. <sup>00</sup> до<br>13. <sup>00</sup><br>выходной<br>суббота,<br>воскресенье<br>последний четверг<br>месяца<br>санитарный день. | —<br>—<br>—<br>— | Нет                 |



## Приложение 2

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

### БЛОК-СХЕМА

последовательности административных действий при предоставлении МУК  
ЦБС муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-  
поисковому аппарату библиотек, базам данных»



### Приложение 3

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

Муниципальное учреждение  
культуры «Централизованная  
библиотечная система»  
Александровского муниципального  
округа Ставропольского края  
356300 Ставропольский край  
с. Александровское, ул. Карла  
Маркса, 44  
тел.: 8-(86557) 2-29-59  
e-mail: myk\_amcrb@mail.ru

от \_\_\_\_\_  
Ф.И.О. заявителя

\_\_\_\_\_  
проживающего по адресу:

E-mail: \_\_\_\_\_

Заявление на предоставление  
доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных единого  
библиотечного фонда Александровского муниципального округа  
Ставропольского края

Суть запроса \_\_\_\_\_

Цель обращения \_\_\_\_\_

ФИО заявителя \_\_\_\_\_

Возраст заявителя \_\_\_\_\_

Предпочтительный способ ответа на запрос \_\_\_\_\_

по почте, по e-mail

Адрес заявителя \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
дата



## Приложение 4

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

\_\_\_\_\_  
Ф.И.О. заявителя

\_\_\_\_\_  
проживающему по адресу:

\_\_\_\_\_  
E-mail:

Муниципального учреждения  
культуры «Централизованная  
библиотечная система»  
Александровского муниципального  
округа Ставропольского края  
356300 Ставропольский край  
с. Александровское, ул. Карла  
Маркса, 44  
тел.: 8-(86557) 2-29-59  
e-mail: myk\_amcrb@mail.ru

### Справка

о результатах поиска запрашиваемого документа в справочно-поисковом  
аппарате, базах данных единого библиотечного фонда Александровского  
муниципального округа Ставропольского края

\_\_\_\_\_  
ФИО заявителя

\_\_\_\_\_  
Дата получения запроса

\_\_\_\_\_  
Запрашиваемый документ

\_\_\_\_\_  
(автор, заглавие, место и год издания, издательство, объем документа (в страницах) и  
местонахождение документа (краткое название библиотеки))

\_\_\_\_\_  
Источники выполнения запроса

\_\_\_\_\_  
Место регистрации документа

(структурное подразделение МУК ЦБС

\_\_\_\_\_  
Отказ выполнения запроса

*причина*

\_\_\_\_\_  
Исполнитель выполнения запроса

\_\_\_\_\_  
ФИО

\_\_\_\_\_  
Дата исполнения запроса

\_\_\_\_\_  
подпись



\_\_\_\_\_  
ФИО уполномоченного лица