

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
БРЯНСКАЯ ОБЛАСТЬ
АДМИНИСТРАЦИЯ ЖУКОВСКОГО РАЙОНА

ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е

от «01» сентября 2016г. № 830
г. Жуковка

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» в новой редакции

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», руководствуясь Федеральным законом от 27.07.2010 № 210–ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в совершенствования организации библиотечного обслуживания, качества и доступности предоставления муниципальных услуг,

ПО С Т А Н О В Л Я Ю:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» в новой редакции.
2. Признать утратившим силу постановление администрации Жуковского района от 13.12.2010 № 1172 «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Организация библиотечно-информационного обслуживания населения»
3. Опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации и разместить на официальном сайте администрации Жуковского района в сети Интернет.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Жуковского района по социальным вопросам А.В. Фроловичева.

Глава администрации
Жуковского района

А.В. Давиденко

Отослано: заместителю главы администрации по социальным вопросам (А.В. Фроловичев), отдел культуры администрации Жуковского района (Н.Н. Дергачёва), отдел организационной работы и работы с территориями (С.Н. Новик)

Административный регламент
предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки» (в стационарных условиях).

I. Общие положения.

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги (далее - Административный регламент) «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (в стационарных условиях) разработан в соответствии с Федеральным законом от 08 мая 2010 года № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных учреждений)» (далее - Федеральный закон № 83-ФЗ), в целях повышения качества предоставления муниципальной услуги и устанавливает порядок ее предоставления.

Категории потребителей муниципальной услуги:

Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются физические лица (в том числе лица с ограниченными возможностями) и юридические лица.

1.2. Основные понятия, используемые в настоящем Регламенте.

Для целей настоящего регламента используются следующие основные понятия:

- муниципальная услуга – деятельность по реализации функций органа местного самоуправления (далее – МБУК «Централизованная библиотечная система Жуковского района»), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги;

- административный регламент – нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт предоставления муниципальной услуги;

- заявитель – физическое или юридическое лицо, обратившийся в библиотеку с запросом, выраженным в устной или письменной форме;

- пользователь библиотеки – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки;

- библиотека – информационное, культурное, образовательное учреждение, располагающее организованным фондом тиражированных документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам;
- библиотечная услуга – конечный результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющий определенную потребность пользователя библиотеки (выдачу и абонирование документов, предоставление информации о новых поступлениях, справки, выставки, консультации и т.д.);
- библиографическая услуга – результат библиографического обслуживания, удовлетворяющий потребность в библиографической информации;
- информационная услуга – предоставление информации определенного вида потребителю по его запросу;
- библиотечное обслуживание – совокупность разных видов деятельности библиотеки по удовлетворению потребностей ее пользователей путем предоставления библиотечных услуг;
- справочно-библиографическое обслуживание – обслуживание в соответствии с запросами потребителей информации, связанное с предоставлением справок и других библиографических услуг;
- документ (книга, периодическое, электронное издание) – материальный объект с зафиксированной на нем информацией в виде текста, звукозаписи или изображения, предназначенный для передачи во времени и пространстве в целях хранения и общественного использования;
- библиографическая информация – информация о документах, необходимая для их идентификации и использования;
- справочно-библиографический аппарат библиотеки - совокупность традиционных и электронных справочных и библиографических изданий, библиотечных каталогов и картотек, используемых при обслуживании пользователей для поиска необходимой им информации;
- электронный каталог – совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающая состав и содержание фонда библиотеки в электронном виде;
- библиографическая запись – элемент библиографической информации, фиксирующий в документальной форме сведения о документе;
- читательский формуляр – документ, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, о выданных пользователю и возвращенных им документах.

1.3. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1. Информацию о порядке и сроках получения предоставления муниципальной услуги можно получить:

- в отделе культуры администрации Жуковского района;
- в Муниципальном бюджетном учреждении культуры «Централизованная библиотечная система Жуковского района»;
- путем использования средств телефонной связи;
- в электронном виде в информационно- телекоммуникационной сети Интернет;
- на официальном сайте администрации Жуковского района.

1.3.2. Информацию о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги можно получить:

1.3.3. Муниципальная услуга предоставляется непосредственно муниципальным бюджетным учреждением культуры « Централизованная библиотечная система Жуковского района» (далее муниципальное учреждение), расположенным по адресу: 242700, Брянская область, г. Жуковка, улица Почтовая, дом.10, телефон 8(48334) 3-18-51, факс 3-04-35, электронная почта E-mail: pbibliofil@yandex.ru Сайт: <http://lib.zh32.ru>, детский отдел: 3-21-52.

1.3.4. График приёма посетителей:
с 01 сентября по 31 мая (зимний период):

Вторник – пятница с 09.00 - 19.00,
Суббота – воскресенье с 10.00 – 18.00.
Выходной - понедельник

с 1 июня по 31 августа (летний период):

Вторник – пятница с 9.00 – 18.00,
Суббота – воскресенье с 10.00 – 18.00
Выходной - понедельник

Отдел по обслуживанию детей:

Понедельник - пятница с 9.00 до 18.00
Воскресенье: с 9.00 до 17.00
Выходной: суббота

Санитарный день — последняя пятница месяца

График работы сельских библиотек
МБУК «ЦБС Жуковского района»

№ п/п	Наименование библиотек	Юридический адрес	Режим работы
1.	ОСП «Орловская поселенческая библиотека»	П. Латыши, ул. Молодёжная, д. 21	Понедельник - четверг с 10.00 до 18.30 перерыв с 13.00 до 14.30 пятница, суббота с 10.00 до 14.00 выходной - воскресенье
2.	ОСП «Гришинослободская поселенческая библиотека»	д. Гришина Слобода, ул. Магистральная, д. 1	Вторник – суббота с 10.00 до 19.00 перерыв с 13.00 до 16.00 воскресенье с 10.00 до 16.00 выходной – понедельник
3.	ОСП «Олсуфьевская поселенческая библиотека»	п. Олсуфьево, ул. Советская, д. 5а	Вторник – воскресенье с 10.00 до 14.30 выходной – понедельник
4.	ОСП «Заборско – Никольская поселенческая библиотека»	д. Никольская слобода, пер. Юности, д. 2	Понедельник – пятница с 8.30 до 15.30 перерыв с 12.00 до 13.00 суббота с 8.30 до 14.30 без перерыва выходной – воскресенье
5.	ОСП «Крыжинская поселенческая библиотека»	д. Крыжино, ул. 9й Пятилетки, д. 7-а	Вторник, четверг, суббота с 11.30 до 16.00 среда, пятница, воскресенье с 10.30 до 15.00 выходной - понедельник
6.	ОСП «Леденевская поселенческая библиотека»	д. Леденево, ул. Школьная, д. 6	Вторник – воскресенье с 9.00 до 13.30 выходной - понедельник
7.	ОСП «Летошницкая поселенческая библиотека»	д. Летошники, ул. Шоссейная, д. 67	Вторник - четверг с 9.00 до 17.00 пятница с 9.00 до 16.00 суббота с 9.00 до 15.00 перерыв с 13.00 до 14.00 воскресенье с 11.00 до 15.00 без перерыва

			выходной – понедельник
8.	ОСП «Овстугская поселенческая библиотека»	с. Овстуг, ул. Тютчева, д. 28	Вторник - пятница с 10.00 до 18.00 перерыв с 13.00 до 15.00 суббота с 10.00 до 16.00 воскресенье – с 10.00 до 16.00 выходной – понедельник
9.	ОСП «Речицкая поселенческая библиотека»	с.Речица, ул. Центральная, д. 1	Вторник – воскресенье с 10.00 до 14.30 выходной – понедельник
10.	ОСП «Ржаницкая поселенческая библиотека»	с. Ржаница, ул. Заводская, д. 1	Вторник - пятница с 10.00 до 18.00 суббота, воскресенье с 10.00 до 14.00 выходной - понедельник
11.	ОСП «Красноборская поселенческая библиотека»	н.п. Красный Бор, ул. Школьная, д. 7	Вторник – воскресенье с 11.00 до 18.00 перерыв с 14.00 до 15.00 выходной – понедельник
12.	ОСП «Троснянская поселенческая библиотека»	п. Тросна, ул. Изотова, д. 54	Вторник – воскресенье с 9.30 до 16.30 перерыв с 12.00 до 13.00 выходной – понедельник
13.	ОСП «Поляковская поселенческая библиотека»	д. Поляковка, ул. Партизанская	Вторник – воскресенье с 15.00 до 18.00 выходной – понедельник
14.	ОСП «Касиловская поселенческая библиотека»	д. Касилово, ул. Матрёновская, д. 1а	Вторник – суббота с 15.00 до 18.00 воскресенье с 11.00 до 14.00 выходной – понедельник
15.	ОСП «Ходиловичская поселенческая библиотека»	д. Петуховка, ул.Центральная, д. 50	Вторник – суббота с 10.00 до 18.30 перерыв с 13.00 до 15.00 воскресенье с 11.00 до 14.30 выходной – понедельник
16.	ОСП «Шамординская поселенческая	с. Шамордино, ул.Молодёжная, д. 31	Вторник – пятница 12.00 до 17.30 суббота с 12.00 до 17.00

	библиотека»		выходной – воскресенье, понедельник
17.	ОСП «Задубравская поселенческая библиотека»	д. Задубравье, ул. Почтовая, д. 9/1	Вторник, среда, четверг с 12.00 до 18.00 выходной – понедельник, пятница, суббота, воскресенье – не рабочие дни
18.	ОСП «Гостиловская поселенческая библиотека»	п. Гостиловка, ул. Молодёжная, д. 12-а	Вторник – суббота с 9.30 до 18.00 перерыв с 13.00 до 15.00 воскресенье с 9.30 до 13.00 выходной - понедельник
19.	ОСП «Быковичская поселенческая библиотека»	с. Быковичи, ул. Школьная, д. 6	Вторник – пятница с 15.00 до 18.00 суббота, воскресенье с 10.00 до 13.00 выходной - понедельник

В день, предшествующий нерабочему праздничному дню, установленному статьей 112 Трудового кодекса Российской Федерации, график работы изменяется – продолжительность рабочего дня уменьшается на один час;

1.4. Информация о муниципальной услуге, процедуре ее предоставления

1.4.1. муниципальная услуга представляется:

- непосредственно специалистами муниципального бюджетного учреждения;
- с использованием средств телефонной связи и электронного информирования: телефон/факс 8(48334) 3-18-51, факс 3-04-35;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет);
- публикаций в средствах массовой информации;
- издания информационных материалов (брошюр, буклетов);
- на стендах в помещении муниципального учреждения.

1.4.2 для получения информации о муниципальной услуге, процедуре ее предоставления, ходе предоставления муниципальной услуги заинтересованные лица вправе обращаться:

- в устной форме лично или по телефону к специалистам муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

- в письменной форме лично или почтой в адрес муниципального учреждения;
- в письменной форме по адресу электронной почты муниципального учреждения: E-mail: pbibliofil@yandex.ru

1.4.3. информирование заявителей проводится в двух формах: устной и письменной.

При ответах на телефонные звонки и обращения заявителей лично в приемные часы специалисты муниципального учреждения, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании муниципального учреждения, в который поступил звонок, и фамилии специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы обратившемуся лицу сообщается телефонный номер, по которому можно получить интересующую его информацию.

- Устное информирование обратившегося лица осуществляется не более 10 минут, для лиц, с ограниченными возможностями, не более 15 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, предлагает направить обращение о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления муниципальной услуги либо назначает другое удобное для заинтересованного лица время для устного информирования.

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

Ответ на обращение дается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения в муниципальное учреждение.

Специалисты муниципального учреждения, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, ответственные за рассмотрение обращения, обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, готовят письменный ответ по существу поставленных вопросов.

Письменный ответ на обращение, содержащий фамилию и номер телефона исполнителя, подписывается руководителем муниципального учреждения, либо уполномоченным им лицом и направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

В случае если в обращении о предоставлении письменной информации не указаны фамилия заинтересованного лица, направившего обращение, или

почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги: библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (в стационарных условиях).

2.1 Содержание муниципальной услуги:

- учёт и выдача книг в пользование в читальном зале библиотеки, на дому, дистанционно;
- выполнение справок, в том числе в электронном виде;
- организация и проведение районных методических, информационных и общекультурных мероприятий;
- предоставление информации о возможностях удовлетворения запроса с помощью других библиотек по имеющимся каналам межбиблиотечного взаимодействия (ВСО, МБА, ЭДД, Интернет).
- предоставление информации для людей с ограниченными возможностями по их требованию выполняется и на дому.

2.2. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур.

2.2.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- регистрацию (перерегистрацию) заявителей;
- справочно-библиографическое и информационное обслуживание, в том числе: предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных;
- обслуживание пользователей в библиотеках, включая предоставление доступа к документам, хранящимся в библиотеках, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.
- юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия по регистрации (перерегистрации) заявителей является личное обращение заявителя.

2.2.2. регистрация заявителя в библиотеке осуществляется библиотекарем при предъявлении паспорта или другого документа, удостоверяющего личность, заполнения читательского формуляра.

Библиотекарь осуществляет ознакомление заявителя с Правилами пользования библиотекой, после чего заявитель подтверждает свое согласие

с Правилами своей подписью на лицевой стороне читательского формуляра. В случае несогласия заявителя с Правилами библиотекарь отказывает в регистрации в устной форме.

- при первичном обращении заявителя оформляется читательский формуляр, время ожидания заявителем при оформлении формуляра не должно превышать 20 минут.

- при перерегистрации заявителя библиотекарь осуществляет поиск и внесение изменений в читательский формуляр пользователя (уточненные анкетные данные, новый читательский номер, дату перерегистрации).

- должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги

- специалист соответствующего подразделения.

- справочно-библиографическое и информационное обслуживание, в том числе: предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных

- юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия по справочно-библиографическому и информационному обслуживанию является получение библиотекарем запроса пользователя в устной или письменной форме на выдачу требуемого документа.

- пользователь осуществляет библиографический поиск документа самостоятельно или с помощью библиотекаря.

- при самостоятельном тематическом и/или адресно-библиографическом поиске пользователь имеет свободный доступ к справочно-библиографическому аппарату библиотеки.

- при поиске с помощью библиотекаря заявитель обращается с библиографическим запросом в устной или письменной форме.

- составление библиографического описания;

- при выполнении адресно-библиографической справки устанавливает наличие или место нахождения документа или его части в фонде библиотеки.

- после библиографического поиска документа пользователь обращается к библиотекарю с устным или письменным запросом. Библиотекарь осуществляет поиск документа; при выдаче документа проводит проверку наличия страниц, производит запись на книжном формуляре (в читальном зале) либо читательском формуляре (на абонементе).

- пользователь должен расписаться за каждый полученный документ в читательском формуляре. При возврате документов роспись читателя в его присутствии погашается подписью библиотекаря. Дошкольники и учащиеся по третий класс (включительно) за полученные издания не расписываются.

- ожидание пользователем при поиске и выдаче документа не должно превышать 10 минут.

- в читальном зале число выдаваемых изданий не ограничено.
- на абонементе пользователь имеет право получить не более пяти документов на дом сроком до 30 дней (взрослым) и до 15 дней (детям до 14 лет) за одно посещение. Пользователь может продлить срок пользования документом при личном посещении или по телефону не более двух раз подряд в случае отсутствия спроса со стороны других пользователей абонемента. Если на данный документ имеется спрос, библиотека имеет право на ограничение срока пользования.
- пользователь бесплатно получает консультативную помощь в поиске и выборе книг, полную информацию о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования, конкретную информацию.

2.3 Результат предоставления муниципальной услуги

- свободный и равный доступ получателей муниципальной услуги к библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки» МБУК «Централизованная библиотечная система Жуковского района»
- удовлетворение информационных запросов пользователей, в том числе посредством ведения справочного аппарата и пропаганды литературы, через различные формы культурно-массовых мероприятий;
- выдача документа, копии документа по требованию, либо мотивированный отказ в выдаче документа, копии документа по требованию;
- предоставление доступа к документу вне зависимости от его содержания и формы хранения;
- предоставление библиографического описания, библиографического списка документов в соответствии с запросом пользователя в виде печатного или электронного документа;
- предоставление фактографической информации в устном, печатном или электронном виде.
- предоставление запрашиваемых документов по каналам межбиблиотечного абонемента (далее МБА);
- моделирование документного фонда с учетом потребностей пользователей;
- обучение пользованию справочно-библиографическим аппаратом – алгоритму поиска конкретных документов, документов по теме, фактической информации, формирование списка литературы.

2.4 Сроки предоставления муниципальной услуги

- доступ к муниципальной услуге «библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (в стационарных условиях) предоставляется в день обращения заявителя и получения

муниципальным учреждением документов согласно перечню, указанному в пункте 1 настоящего административного регламента.

- предоставление услуги должно осуществляться не менее 6 дней в неделю (кроме летних месяцев) и не менее 7 часов в день.
- время работы учреждения не должно полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения.
- учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, работает без технических перерывов и перерывов на обед.
- проведение санитарного обслуживания помещений учреждения не должно занимать более одного дня в месяц.
- дни государственных праздников муниципальная услуга не предоставляется.
- в случае изменения расписания работы учреждения получатели услуги должны быть публично извещены об изменении расписания работы (дней и часов работы) не менее чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений (за исключением чрезвычайных ситуаций).
- график работы органа и учреждений, предоставляющих муниципальную услугу, представлен в п.1.4.3

2.5 Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Правовыми основаниями предоставления муниципальной услуги являются:

- Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09 октября 1992 года №3612-1;
- Федеральный закон от 29.12.1994 №77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Федеральный закон от 06 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1 («Российская газета», № 248, 17.11.1992);
- Федеральный закон от 24.11.1995г. №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» («Российская газета», № 11 - 12, 17.01.1995);

распоряжение Правительства Российской Федерации от 30.12.2011 № 832-р - «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме» (Собрание законодательства РФ, 02.05.2011, № 18, ст. 2679);

- Устав муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Жуковского района».
- иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Брянской области, настоящий Регламент

2.6 Перечень документов, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги.

Для получения муниципальной услуги требуется оформление формуляра читателя:

- для оформления формуляра читателя необходимо предъявить:
- паспорт гражданина Российской Федерации;
- удостоверение личности или военный билет (для военнослужащих);
- национальный паспорт или визу с отметкой о действующей регистрации (для иностранных граждан и лиц без гражданства), и их письменного поручительства;
- пользователи в возрасте до 14 лет регистрируются и оформляют формуляр читателя на основании удостоверяющих личность документов, представляемых их родителями (законными представителями), и их письменного поручительства;
- заявление о предоставлении данной услуги с указанием цели, даты и времени.
- представленные документы должны соответствовать следующим требованиям:

- 1) текст документа написан разборчиво от руки или при помощи средств электронно-вычислительной техники, людям с ограниченными возможностями по их согласию, специалист заполняет под его диктовку.
- 2) фамилия, имя и отчество заявителя, его место жительства (место нахождения), телефон написаны полностью;
- 3) в документах отсутствуют неоговоренные исправления;
- 4) документы не исполнены карандашом.

Пользователь также дает согласие на обработку персональных данных, необходимых для обеспечения адресного обслуживания, статистического учета работы библиотек, изучения социального состава населения, пользующегося услугами библиотек, обеспечения сохранности фонда библиотек. Пользователь имеет право отозвать свое согласие на обработку персональных данных.

2.7 Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги,

приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, являются:

- представление документов, не соответствующих перечню, указанному в пункте 2.2 настоящего административного регламента;
- отсутствие данного вида услуги в перечне муниципальных услуг;
- нарушение требований к оформлению документов.
- отсутствие документа, удостоверяющего личность, и дающих право на получение муниципальной услуги (для детей до 14 лет – отсутствия документа, удостоверяющего личность одного из родителей или законных представителей ребенка);
- факты нарушения Правил пользования библиотекой, повлекшие за собой утерю, либо порчу документов библиотечного фонда;
- наличие задолженности;
- обращение в дни и часы, когда учреждение закрыто для посещения.
- нахождение заявителя в состоянии алкогольного и/или наркотического опьянения.
- отсутствие запрашиваемого документа в фонде учреждения;
- отнесение в соответствии с действующим законодательством запрашиваемой информации к информации, содержащей сведения, составляющие государственную и иную специально охраняемую законом тайну.

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

- муниципальная услуга оказывается на безвозмездной основе.

2.9.Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении муниципальной услуги:

- Максимальное время ожидания в очереди при подаче документов составляет 20 минут;
- максимальная продолжительность приема у специалиста, осуществляющего прием документов, составляет 15 минут;
- максимальное время ожидания в очереди при получении документов составляет 20 минут;
- максимальная продолжительность приема у специалиста, осуществляющего выдачу документов, составляет 5 минут.
- для людей с ограниченными возможностями услуга выполняется без

очереди.

Срок и порядок регистрации обращения заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме

- Заявление и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, регистрируются в день их представления в муниципальное учреждение.

2.10. Требования к помещениям предоставления муниципальной услуги

2.10.1. требования к прилегающей территории, в том числе для людей с ограниченными возможностями.

- оборудуются места для парковки автотранспортных средств;
- на стоянке должно быть не менее 10% мест (но не менее одного места) для парковки;
- при предоставлении муниципальной услуги здание и прилегающая к нему территория должны иметь специальные приспособления и/или устройства для доступа маломобильных пользователей (пандусы, ориентирующие поручни, подъемные устройства, специальные указатели и т.п.).
- для обслуживания инвалидов помещения оборудуются пандусами, специальными ограждениями и перилами, обеспечивающими беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок. Столы для обслуживания инвалидов размещаются в стороне от входа с учетом беспрепятственного подъезда и поворота колясок.
- доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным;
- входы в помещения для приема заявителей оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, использующих кресла-коляски;
- оснащенность учреждения для инвалидов тактильными направляющими, аудиовизуальными сигналами, санитарно-гигиеническими комнатами;
- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- допуск собаки-проводника на объекты (здания, помещения), в которых предоставляются услуги;
- помещения, выделенные для предоставления муниципальной услуги, должны быть оснащены первичными средствами пожаротушения, автоматической системой оповещения людей о ЧС;

2.10.2. требования к местам приема заявителей:

- служебные кабинеты специалистов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в которых осуществляется прием заявителей, должны быть оборудованы вывесками с указанием номера кабинета и фамилии, имени, отчества и должности специалиста, ведущего прием;

- места для приема заявителей оборудуются стульями и столами, оснащаются канцелярскими принадлежностями для обеспечения возможности оформления документов;

2.10.3. требования к местам для ожидания:

- места для ожидания в очереди оборудуются стульями и (или) кресельными секциями;

- места для ожидания находятся в холле или ином специально приспособленном помещении;

- в здании, где организуется прием заявителей, предусматриваются места общественного пользования (туалеты) и места для хранения верхней одежды;

2.10.4. требования к местам для информирования заявителей:

- оборудуются визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационном стенде;

- оборудуются стульями и столами для возможности оформления документов;

- информационный стенд, столы размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним.

2.11. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

- удовлетворенность пользователей доступностью информации о муниципальной услуге;

- соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;

- культура обслуживания (вежливость, эстетичность);

- отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на действия (бездействие) должностных лиц, осуществленные в ходе предоставления муниципальной услуги;

- снижение времени ожидания в очереди при подаче заявления и получении результата муниципальной услуги.

III. Формы контроля за исполнением Административного регламента

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих

требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием решений ответственными лицами.

Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, а также лицом его замещающим. Внешний контроль осуществляется администрацией Жуковского района.

IV. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) структурных подразделений администрации района, предоставляющих муниципальные услуги, а также должностных лиц, муниципальных служащих

4.1. Информация для пользователей об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых осуществляемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

Пользователи имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий (бездействия) должностных лиц органа и учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в досудебном и судебном порядке.

4.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут являться действия (бездействие) должностных лиц органа и учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, а также принимаемые ими решения при предоставлении муниципальной услуги.

4.3. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, и (или) в орган жалобы от пользователя.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта органа или учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, а также может быть принята при личном приеме пользователя.

В жалобе указываются:

- наименование органа или учреждения либо сотрудника органа или учреждения, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;
- фамилия, имя, отчество (если имеется), сведения о месте жительства пользователя, а также номер контактного телефона, адрес электронной почты

(при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

-полное и сокращенное наименование, организационно-правовая форма, юридический адрес, местонахождение и контактные телефоны – для юридического лица;

-сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии);

-доводы, на основании которых пользователь не согласен с решением или действием (бездействием). Заявителем могут быть представлены документы, подтверждающие его доводы, либо их копии.

-Жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

4.4. Права пользователя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Пользователь имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

4.5. Органы и должностные лица, которым может быть адресована жалоба пользователя в досудебном (внесудебном) порядке.

Жалобы пользователей рассматриваются руководителем Органа и (или) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

4.6. Сроки рассмотрения жалобы.

Жалоба, поступившая в орган или учреждение, подлежит рассмотрению руководителем Органа или учреждения в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа или учреждения в приеме документов у пользователя 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.

4.7. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования.

По результатам всестороннего и своевременного рассмотрения письменного обращения учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, и (или) органом принимается решение об удовлетворении требований пользователя и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия) должностного лица, что влечет принятие мер по устранению выявленных нарушений и привлечению виновных должностных лиц к ответственности, либо об отказе в его удовлетворении, о чем заявителю направляется письменный мотивированный ответ (по почте заказным письмом или передается лично в руки под роспись), содержащий результаты рассмотрения обращения.

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

Гражданин также может обратиться с жалобой на решения, действия (бездействие) должностных лиц органа в прокуратуру.