



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ДЖАНКОЯ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

г. Джанкой

О внесении изменений в административные регламенты предоставления муниципальных услуг учреждениями культуры муниципального образования городской округ Джанкой

В соответствии с Федеральным законом от 19.07.2018 № 204-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» в части установления дополнительных гарантий граждан при получении государственных и муниципальных услуг», на основании постановления администрации города Джанкоя от 20.02.2015 № 62 «Об утверждении порядка разработки административных регламентов предоставления муниципальных услуг»:

1. Внести изменения в административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о проведении концертов, выставок народного творчества фестивалей на территории городского округа Джанкой Республики Крым», утвержденный распоряжением администрации города Джанкоя от 10 августа 2015 года № 279-р, изложив его в новой редакции, согласно приложению 1.

2. Внести изменения в административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных, центральной библиотечной системы городского округа Джанкой Республики Крым», утвержденный распоряжением администрации города Джанкоя от 10 августа 2015 года № 279-р, изложив его в новой редакции, согласно приложению 2.

3. Внести изменения в административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения муниципальным казенным учреждением культуры «Джанкойская городская централизованная библиотечная система»», утвержденный распоряжением

администрации города Джанкоя от 28 июня 2016 года № 358-р, изложив его в новой редакции, согласно приложению 3.

4. Настоящее распоряжение вступает в силу с 18.10.2018.

5. Опубликовать настоящее распоряжение на официальном сайте муниципального образования городского округа Джанкой Республики Крым и в информационном бюллетене городского округа Джанкой Республики Крым «Джанкойский вестник».

6. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя главы администрации города Джанкоя Ивина И.В.

Глава администрации города

Джанкоя Республики Крым

Э.А.Селиванов

М.Ю.Лавренова,

34106

Согласовано:

Первый заместитель главы администрации
города Джанкоя

И.В.Ивин

Начальник отдела по правовым
вопросам аппарата администрации
города Джанкоя

А.А. Михайлов

Приложение 3
к распоряжению
администрации города Джанкоя
от №

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«ОРГАНИЗАЦИЯ БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ
МУНИЦИПАЛЬНЫМ КАЗЕННЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ КУЛЬТУРЫ
«ДЖАНКОЙСКАЯ ГОРОДСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ
СИСТЕМА»»**

I. Общие положения

1. Настоящий Административный регламент (далее - Регламент) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) Муниципального казенного учреждения культуры «Джанкойская городская централизованная библиотечная система» (МКУК «ДГ ЦБС») при предоставлении муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения» (далее - муниципальная услуга).

2. Заявителями на получение муниципальной услуги являются физические лица и юридические лица, а также их законные представители.

3. Информацию о местах нахождения, графиках работы МКУК «ДГЦБС», а также о порядке предоставления услуги, перечне документов, необходимых для ее получения, можно узнать посредством:

- информации в МКУК «ДГЦБС», его подразделениях, в том числе на стендах;
- телефонной связи, электронного информирования;
- информации в отделе молодежи, культуры и спорта администрации города Джанкоя Республики Крым;
- публикации информации на официальном сайте (портале) муниципального образования городской округ Джанкой;
- публикации в средствах массовой информации.

4. На стендах в помещении МКУК «ДГЦБС» и подразделениях содержится следующая информация:

- месторасположение учреждения;
- режим работы учреждения;
- почтовый адрес МКУК «ДГЦБС», электронный адрес, номер телефона;
- часы приема директора МКУК «ДГЦБС» по личным вопросам;
- текст Регламента с приложениями;
- Устав МКУК «ДГЦБС»;
- адрес, телефон, режим работы учредителя;
- извлечения из нормативных правовых актов, норм, регулирующих исполнение муниципальной услуги.

5. Информирование и консультирование освещает следующие вопросы предоставления муниципальной услуги:

- условия предоставления муниципальной услуги;
- перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- правила пользования библиотекой;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

6. В ответах на телефонные звонки и устные обращения по вопросам предоставления муниципальной услуги работники МКУК «ДГЦБС» подробно и в вежливой форме дают разъяснения по вопросам, интересующих заявителей.

При обращении работник МКУК «ДГЦБС»:

- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность;
- предлагает собеседнику представиться;
- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;
- вежливо, корректно, лаконично дает ответ, при этом сообщает необходимые сведения со ссылками на соответствующие нормативные правовые акты.

Если вопрос выходит за рамки компетенции отвечающего работника, обращение переадресовывается (переводится) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Информация о предоставлении муниципальной услуги должна быть доступна для инвалидов.

Специалисты, работающие с инвалидами, проходят инструктирование или обучение по вопросам, связанным с обеспечением доступности для них объектов социальных услуг.

7. При информировании по письменным обращениям заявителей, в том числе направленным по электронной почте, по процедуре предоставления муниципальной услуги ответ на обращение отправляется почтой или по факсу заявителя в срок, не превышающий 10 дней со дня регистрации обращения.

8. Сведения о месте нахождения и графике работы исполнителя муниципальной услуги изложены в [приложении 1](#) к данному Регламенту.

9. Сведения о месте нахождения и графике работы учредителя исполнителя муниципальной услуги:

отдел молодежи, культуры и спорта администрации города Джанкоя Республики Крым:

- юридический адрес: Республика Крым, город Джанкой, улица Карла Маркса, дом 15; фактический адрес: Республика Крым, город Джанкой, улица Ленина.45/ 2, каб.18;

- телефон: 0(36564)-3-41-06;

- электронный адрес: omks_gik@mail.ru;

- график работы: понедельник-пятница 8:00 - 17:00, перерыв на обед 12:00 до 13:00;

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

10. Наименование муниципальной услуги:

Организация библиотечного обслуживания населения.

11. Наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу: муниципальное казенное учреждение культуры «Джанкойская городская централизованная библиотечная система» (МКУК «ДГ ЦБС») с 2 структурными подразделениями. Наименование, месторасположение структурных подразделений указаны в [приложении 1](#) к данному Регламенту.

Для получения муниципальной услуги запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень, утвержденный муниципальным правовым актом городского округа Джанкой Республики Крым Республики Крым, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг.

12. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- 1) получение документов во временное пользование;
- 2) получение справочной и консультативной информации;
- 3) посещение массового мероприятия;
- 4) методическая помощь для функционирования библиотек, участие в обучающем мероприятии.

13. Сроки предоставления муниципальной услуги.

13.1. При получении документов во временное пользование:

- запись одного читателя в библиотеку в течение 3 минут;
- перерегистрация одного читателя в течение 1 минуты;
- предоставление во временное пользование документов из библиотечного фонда на дом производится в зависимости от спроса на него на срок от 10 до 30 дней;
- предоставление во временное пользование документов из фонда читального зала в течение рабочего дня.

Срок выполнения заявки по межбиблиотечному абонементу (МБА) с момента подачи заявки:

- 5-10 рабочих дней - для оригиналов и перенаправления в другие библиотеки;
- 15 рабочих дней - при дополнительном библиографическом поиске;
- срок выполнения заказа по электронной доставке документов - 1-2 дня.

13.2 Продолжительность исполнения справки и консультирования заявителя может составлять от 10 минут до трех рабочих дней в зависимости от сложности и объема запрашиваемой заявителем информации.

13.3. При посещении массового мероприятия - продолжительность мероприятия.

13.4. При посещении обучающего мероприятия для библиотечных работников - продолжительность мероприятия.

В случае возникновения чрезвычайных и непредвиденных обстоятельств непреодолимой силы срок предоставления услуги составляет 15 рабочих дней с момента прекращения действия данных обстоятельств.

Об увеличении срока предоставления муниципальной услуги пользователь информируется в течение 3 рабочих дней с момента наступления обстоятельств непреодолимой силы.

14. Перечень нормативных правовых актов:

- Федеральный [закон](#) от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета», дополнительный выпуск, от 08.10.2003 № 3316);
- Федеральный [закон](#) от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета» от 30.07.2010 № 168);
- [Закон](#) Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (Ведомости СНД и ВС РФ, 19.11.1992 № 46);
- Федеральный [закон](#) от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» («Российская газета» от 17.01.1995 № 11-12);
- Федеральный [закон](#) от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» («Российская газета» от 17.01.1995 № 11-12);
- Федеральный [закон](#) от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» («Российская газета» от 29.07.2006 № 165);
- Федеральный [закон](#) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации от 08.05.2006 № 19, ст. 2060);
- Закон Республики Крым от 30.12.2015 № 199-ЗРК/2015 «О библиотечном деле» («Ведомости Государственного Совета Республики Крым», 2015, № 12, часть 1 (подписано в печать 28.01.2016)).
- иные правовые акты Российской Федерации и Республики Крым, регламентирующие правоотношения, возникающие при организации библиотечного обслуживания населения.

15. Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги:

- документ, удостоверяющий личность - паспорт (согласно [Правилам](#) пользования библиотеками МКУК «ДГ ЦБС» - приложение 3);
- несовершеннолетние получатели должны предъявить документ, удостоверяющий личность их родителей или иных законных представителей и письменное согласие (поручительство) родителей или иных законных представителей;
- надлежащим образом заверенная доверенность - в случае обращения законного представителя заявителя;
- [бланк-заказ МБА](#) (межбиблиотечного абонеента) или ВБА (внутрисистемного обмена) при отсутствии необходимого издания в фонде библиотеки (приложение 2).

Регламент запрещает 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, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении

муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, работника многофункционального центра, работника организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо руководителя организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.";

Заявитель вправе представить указанные документы и информацию по собственной инициативе.

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

- заявителем представлен документ, не удостоверяющий личность;
- заявителем представлены документы, утратившие силу, или недействительные документы;
- заявителем представлен документ на имя другого лица.

17. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- представления неполного комплекта требуемых настоящим Регламентом документов;
- отказа заявителя соблюдать условия, изложенные в [Правилах](#) пользования библиотекой (приложение 3);

18. Других услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, не требуется.

19. Сведения о возмездности оказания муниципальной услуги.

Муниципальная услуга оказывается бесплатно.

20. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги не может превышать 15 минут.

21. Срок регистрации запроса заявителя (прием документов) не может превышать 10 минут.

22. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

Перед входом в здание, где предоставляется муниципальная услуга, установлены вывески с наименованием учреждения. На информационном стенде внутри МКУК «ДГ ЦБС» и его структурных подразделений содержатся следующие сведения:

- месторасположение;
- режим работы учреждения;
- номера телефонов;
- адреса электронной почты;
- адрес, телефон, режим работы учредителя;
- извлечения из нормативных правовых актов, норм, регулирующих исполнение муниципальной услуги;

- текст Регламента с приложениями;

- [Правила](#) пользования библиотекой.

Муниципальная библиотека размещается с учетом максимальной доступности. Доступ к услугам библиотеки осуществляется путем непосредственного посещения заявителем стационарной библиотеки. Библиотека размещается в специальном, отдельно стоящем здании (блок-пристройке к жилому или общественному зданию; в специально приспособленном помещении жилого или общественного здания).

Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать требованиям по обеспечению доступности для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

Помещения для приема заявителей должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов Администрации с заявителями.

Помещения для приема заявителей обеспечиваются необходимым для предоставления услуги оборудованием (компьютерами, средствами электронно-вычислительной техники, средствами связи, включая сеть Интернет, оргтехникой), канцелярскими принадлежностями, периодическими изданиями, столами и стульями.

В помещениях обеспечивается создание инвалидам условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами, в том числе:

- возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них;

возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников объекта, предоставляющих услуги;

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

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

Зона мест ожидания заявителей, имеющих инвалидность, размещается преимущественно на нижнем этаже здания Администрации. В случае необходимости, если инвалид не имеет возможности подняться на второй этаж, специалист отдела оказывает муниципальную услугу либо консультацию относительно муниципальной услуги на первом этаже здания Администрации в зоне мест ожидания для лиц с ограниченными физическими возможностями.

При размещении на 1 этаже жилого многоэтажного здания обеспечивается удобный и свободный подход для пользователей и подъезд для производственных целей самой библиотеки, а также система освещения входной группы.

Место для информирования и приема заявок, ожидания заявителей должно быть оснащено первичными средствами пожаротушения, оборудованием (стойками, кафедрами для возможности оформления документов), отвечающим российским стандартам, специальной компьютерной техникой, удобной мебелью, обеспечивающей комфорт заявителю.

Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам пожарной безопасности для учреждений культуры, нормам охраны труда.

Рабочие места специалистов библиотеки должны быть оборудованы оргтехникой, позволяющей организовать оперативное и качественное предоставление муниципальной услуги, а также обеспечиваются доступом в Интернет. Для предоставления муниципальной услуги выделяются расходные материалы и канцелярские товары.

Помещения, в которых предоставляется государственная услуга:

- предпочтительно размещаются на нижних этажах зданий, или в отдельно стоящих зданиях, и должны быть оборудованных отдельным входом. Расположение выше первого этажа допускается при наличии в здании специально оборудованного лифта или подъемника для инвалидов и иных маломобильных групп населения. Входы в помещения оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски;

- должны соответствовать санитарно-гигиеническим, противопожарным требованиям и требованиям техники безопасности, а также обеспечивать свободный доступ к ним инвалидов и маломобильных групп населения;

- оборудуются световым информационным табло;

Места для информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

На информационных стендах или информационных терминалах размещается визуальная, текстовая и мультимедийная информация о порядке предоставления государственной услуги. Информационные стенды устанавливаются в удобном для граждан месте и должны соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации гражданами.

Обеспечивается допуску 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.

Для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов на стоянке (остановке), в том числе около объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места).

В случаях, если существующие объекты социальной, инженерной и транспортной инфраструктур невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, до их реконструкции или капитального ремонта, принимаются согласованные с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории поселения, муниципального района, городского округа, минимальные меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги либо, когда это возможно, обеспечить предоставление необходимых услуг по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

23. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

Показателем доступности муниципальной услуги является возможность заявителя:

- получать муниципальную услугу своевременно и в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги;
- получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;
- получать информацию о результате предоставления муниципальной услуги;
- обращаться в досудебном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации с жалобой (претензией) на действия (бездействие) и решения, осуществленные (принятые) должностными лицами в ходе выполнения муниципальной услуги.

Показателем качества муниципальной услуги является своевременная выдача заявителю документов из библиотечного фонда, а также отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения

административных процедур, требования к порядку их
выполнения

24. При предоставлении муниципальной услуги осуществляются следующие административные процедуры:

Прием и регистрация заявителя (пользователя библиотеки).

Выдача документов во временное пользование.

Выполнение справки.

Организация массового мероприятия.

Методическое обеспечение деятельности библиотек.

24.1. Прием и регистрация заявителя (пользователя библиотеки).

Основанием для начала административного действия является личное обращение заявителя в библиотеку.

Ответственным за предоставление муниципальной услуги является специалист библиотеки. Специалист знакомит заявителя с Регламентом предоставления муниципальной услуги, [Правилами](#) пользования библиотеками и другими локальными нормативными документами МКУК «ДГ ЦБС», регламентирующими вопросы организации библиотечного обслуживания, оформляет читательский формуляр на основании поданного документа, удостоверяющего личность ([п. 15](#) настоящего Регламента), с личной подписью заявителя.

Результатом административной процедуры является оформление в установленном порядке документов на право получения муниципальной услуги. Способ фиксации результата выполнения административного действия - получение заявителем (пользователем библиотеки) читательского формуляра.

Продолжительность исполнения данной административной процедуры не может превышать 3 минут.

24.2. Выдача документов во временное пользование.

Основанием для начала административного действия является получение заявителем читательского формуляра.

Ответственным за предоставление муниципальной услуги является специалист библиотеки, который получает запрос на выдачу требуемого документа в устной или письменной форме, выполняет запрос заявителя, осуществляет выдачу документа в соответствии с [Правилами](#) пользования библиотеками. Выдача документа заявителю фиксируется в читательском формуляре и подтверждается его подписью.

Заявителю во временное пользование вне стен библиотеки может быть выдано одновременно не более 5 экземпляров книг и 5 экземпляров журналов сроком в зависимости от спроса на документ от 10 до 30 дней. Заявитель, получивший документы во временное пользование вне стен библиотеки, имеет право продлить срок пользования документами лично, по телефону, если на них нет спроса со стороны других пользователей, не более 2 раз.

Срок предоставления заявителю документов из фонда читального зала во временное пользование - в течение рабочего дня.

Срок выполнения заявки по межбиблиотечному абонементу (МБА) с момента подачи заявки:

- 5-10 рабочих дней - для оригиналов и перенаправления в другие библиотеки;
- 15 рабочих дней - при дополнительном библиографическом поиске;
- срок выполнения заказа по электронной доставке документов - 1-2 дня.

При возврате заявителем документов, взятых во временное пользование, специалист библиотеки проверяет состояние сдаваемых пользователем документов, зачеркивает его расписку в читательском формуляре в присутствии заявителя.

При утере документа из фондов библиотеки либо нанесении невосполнимого вреда документу пользователь обязан заменить его равноценным документом (согласно [Правилам](#) пользования библиотеками).

Результатом административного действия является выдача заявителю документа во временное пользование, зафиксированная в читательском формуляре.

Способ фиксации результата выполнения административного действия - запись о выдаче пользователю документа в читательском формуляре.

24.3. Выполнение справки.

Основанием для начала административной процедуры является разовый библиографический запрос заявителя.

Ответственным за предоставление муниципальной услуги является специалист библиотеки, который осуществляет:

- прием и анализ запроса заявителя, выявление цели обращения к информации, содержательные и хронологические границы поиска, типы и виды требуемых документов, язык публикаций, форму представления информации (устно, письменно, бумажный/электронный носитель);

- выполнение адресно-библиографического, тематического, фактографического, уточняющего запроса в устной или письменной форме, используя традиционный справочно-поисковый аппарат библиотеки, ресурсы Интернет, а также приобретаемые библиотекой электронные носители.

Результатом действий является предоставление заявителю справочной и консультативной информации.

Способ фиксации результата выполнения административного действия - регистрация справки в дневнике работы библиотеки.

Продолжительность исполнения данной административной процедуры может составлять от 10 минут до трех рабочих дней в зависимости от сложности и объема запрашиваемой информации.

24.4. Организация массового мероприятия.

Основанием для начала данной административной процедуры является планирование мероприятия с целью организации досуга и популяризации различных областей знания, продвижения чтения, повышения информационной культуры согласно календарному плану библиотеки.

Порядок действий при организации массового мероприятия:

- подготовка мероприятия - назначение ответственного лица, определение потенциальной аудитории (исходя из формы и темы проведения мероприятия), контроль над ходом подготовки;

- оповещение широкой аудитории о мероприятии - размещение информации на стенде библиотеки и в СМИ, рассылка пригласительных билетов;

- техническое обеспечение проведения мероприятия - подготовка помещения,

технических средств, оформления, соблюдение мер безопасности, организация встречи посетителей мероприятия.

Результатом действия является проведение массового мероприятия, посещение его заявителей муниципальной услуги.

Способ фиксации результата выполнения административного действия - сценарный план проведения массового мероприятия.

Продолжительность исполнения данной административной процедуры - не более 30 дней (для специалистов библиотеки) и продолжительность мероприятия - для заявителей.

24.5. Методическое обеспечение деятельности библиотек.

Основанием для начала административного действия является личное обращение библиотечного работника в библиотеку за методической и консультативной помощью или приглашение на методическое занятие МКУК «ДГ ЦБС».

Порядок действий данной административной процедуры:

- должностное лицо, ответственное за обучающее мероприятие (заведующие методическим отделом и отделом комплектования и обработки литературы), разрабатывает программу, согласует ее, а также дату, время и место проведения мероприятия с директором МКУК «ДГ ЦБС», составляет вызов на мероприятие и отправляет его заведующим структурными подразделениями;

- проведение обучающего мероприятия.

Результат данной административной процедуры - участие библиотекаря в обучающем мероприятии.

Способ фиксации результата выполнения административного действия - запись в журнале оказания методической помощи специалистам библиотек.

Продолжительность исполнения данной административной процедуры - длительность обучающего мероприятия (от 15 минут до 4 часов)

25. [Блок-схема](#) административных процедур приводится в приложении 4 к данному Регламенту.

IV. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

26. Порядок осуществления контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Регламента.

Муниципальное казенное учреждение культуры «Джанкойская городская централизованная библиотечная система» ежегодно отчитывается в предоставлении муниципальных услуг на бумажных и электронных носителях по установленной форме перед отделом молодежи, культуры и спорта администрации города Джанкоя Республики Крым и Министерством культуры Республики Крым.

27. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги.

Проведение проверок работы МКУК «ДГ ЦБС» осуществляется отделом молодежи, культуры и спорта администрации города Джанкоя Республики Крым.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Периодичность

осуществления плановых проверок устанавливается начальником отдела молодежи, культуры и спорта администрации города Джанкоя (не реже 1 раза в год). При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные аспекты (тематические проверки).

Внеплановые проверки проводятся по конкретному обращению заявителя, а также для проверки исполнения предписаний об устранении выявленных нарушений.

Текущий контроль соблюдения последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги, принятия решений работниками МКУК «ДГ ЦБС» и исполнения настоящего Регламента осуществляется директором учреждения, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, а также должностными лицами отдела молодежи, культуры и спорта администрации города Джанкоя Республики Крым.

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

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

Директор МКУК «ДГ ЦБС» организует работу по предоставлению муниципальной услуги, определяет должностные обязанности сотрудников, осуществляет контроль их исполнения, принимает меры к совершенствованию форм и методов деятельности, обучению работников, несет персональную ответственность за соблюдение законодательства.

Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

К проверкам могут привлекаться работники отдела молодежи, культуры и спорта администрации города Джанкоя Республики Крым, методической службы, а также других служб, осуществляющих функции контроля и надзора на территории городского округа Джанкой Республики Крым.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц

29. Обжаловать нарушение требований Регламента могут заявители муниципальной услуги, их законные представители. Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц в установленном законодательством РФ порядке.

Заявители имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам.

30. Предметом досудебного обжалования являются жалобы на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) МКУК «ДГЦБС» и его работников и их

должностных лиц, муниципальных служащих отдела молодежи, культуры и спорта администрации города Джанкоя при предоставлении муниципальных услуг (далее - жалобы).

Действие настоящего раздела распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального [закона](#) от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование представления заявителем документов или информации либо осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Крым, муниципальными нормативными правовыми актами муниципального образования городской округ Джанкой Республики Крым для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Крым, муниципальными нормативными правовыми актами муниципального образования городской округ Джанкой Республики Крым для предоставления муниципальной услуги;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Крым, муниципальными нормативными правовыми актами муниципального образования городской округ Джанкой Республики Крым;

6) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

7) отказ учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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 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 соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010

№210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». 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 соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

31. Перечень для отказа в рассмотрении жалобы (претензии):

Администрация города Джанкоя Республики Крым, отдел молодежи, культуры и спорта администрации города Джанкоя Республики Крым, руководитель МКУК «ДГЦБС», предоставляющего муниципальную услугу, могут оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

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

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) работников МКУК «ДГЦБС» подается непосредственно в отдел молодежи, культуры и спорта администрации города Джанкоя Республики Крым или руководителю МКУК «ДГЦБС», предоставляющее муниципальную услугу (далее – орган, предоставляющий муниципальную услугу).

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подается в администрацию города Джанкоя Республики Крым.

33. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе:

1) непосредственно в отдел по вопросам делопроизводства, контроля и обращений граждан аппарата администрации города Джанкоя Республики Крым либо руководителю органа, предоставляющего муниципальную услугу;

2) почтовым отправлением по адресу (месту нахождения) органа, предоставляющего муниципальную услугу, или администрацию города Джанкоя.

3) в ходе личного приема главы администрации города Джанкоя Республики Крым. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет

документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

34. Подача жалоб осуществляется бесплатно.

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

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

37. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, фамилию, имя, отчество должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего отдела молодежи, культуры и спорта администрации города Джанкоя Республики Крым, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего городского округа Джанкой Республики Крым;

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

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

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

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

- копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым это физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности (для юридических лиц).

39. Жалоба, поступившая в письменной форме на бумажном носителе в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц (далее - журнал) в течение 1 рабочего дня с момента поступления жалобы с присвоением ей регистрационного номера.

Форма и порядок ведения журнала определяются органом, предоставляющим муниципальную услугу.

40. Жалоба, поступившая в письменной форме на бумажном носителе главному специалисту отдела по вопросам делопроизводства, контроля и обращений граждан, аппарата администрации города Джанкоя Республики Крым подлежит передаче в течение 1 рабочего дня в орган, предоставляющий муниципальную услугу или отдел молодежи, культуры и спорта администрации города Джанкоя Республики Крым.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в органе, предоставляющем муниципальную услугу или отделе молодежи, культуры и спорта.

41. В случае если жалоба не соответствует требованиям [пунктов 37, 38](#) настоящего Регламента, она рассматривается в соответствии с Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

- 1) официального сайта муниципального образования городской округ Джанкой в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- 2) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - ЕПГУ);
- 3) государственной информационной системы Республики Крым «Портал государственных и муниципальных услуг Республики Крым (далее - РПГУ);
- 4) электронной почты органа, рассматривающего жалобу.

43. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 38](#) настоящего Регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

44. Порядок регистрации жалоб, направленных в электронной форме на адрес электронной почты органа, предоставляющего муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», определяется органом, предоставляющим муниципальную услугу.

45. Главный специалист отдела по вопросам делопроизводства, контроля и обращений граждан, аппарата администрации города Джанкоя Республики Крым принимает жалобы, направленные в электронной форме с использованием ЕПГУ и РПГУ, и обеспечивает передачу в течение 1 рабочего дня в орган, предоставляющий муниципальную услугу, или отдел молодежи, культуры и спорта администрации города Джанкоя Республики Крым.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в органе, предоставляющем муниципальную услугу или отделе молодежи, культуры и спорта администрации города Джанкоя Республики Крым.

46. В случае если жалоба подана заявителем в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями [пункта 32](#) настоящего Регламента, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в орган, уполномоченный на рассмотрение жалобы и в письменной форме информирует

заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в органе, уполномоченном на рассмотрение жалобы.

47. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ). При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в орган, предоставляющий муниципальную услугу не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги МФЦ рассматривается в соответствии с настоящими Правилами органом, предоставляющим муниципальную услугу. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в органе, предоставляющем муниципальную услугу.

48. Права заинтересованных лиц на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).

Орган, предоставляющий муниципальную услугу, обеспечивает:

1) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих городского округа Джанкой Республики Крым посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах, на ЕПГУ и РПГУ;

2) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих городского округа Джанкой Республики Крым, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

3) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления МФЦ приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;

49. Жалобы, за исключением жалоб на решения, действия, бездействие руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, и рассматриваются руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу в соответствии с порядком, установленным органом, предоставляющим муниципальную услугу, который обеспечивает:

1) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Регламента;

2) направление жалоб в орган, уполномоченный на рассмотрение жалоб в соответствии с [пунктом 46](#) настоящего Регламента.

50. Сроки рассмотрения жалобы.

Жалоба, поступившая в орган, уполномоченный на ее рассмотрение, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, рассматривающим жалобу.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем

нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

51. Результат досудебного (внесудебного) обжалования.

По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с [частью 7 статьи 11.2](#) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» орган, рассматривающий жалобу, принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы орган, рассмотревший жалобу, обязывает орган, предоставляющий муниципальную услугу принять исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной или муниципальной услуги.

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

53. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

54. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается руководителем органа, рассмотревшего жалобу.

55. Ответ по результатам рассмотрения жалобы на решение, действие, бездействие руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подписывается главой администрации города Джанкоя или начальником отдела молодежи, культуры и спорта администрации города Джанкоя Республики Крым, а в случае его отсутствия - лицом его замещающим.

56. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью руководителя

органа, рассмотревшего жалобу.

57. Решение по жалобе принятое руководителем МКУК «ДГЦБС» или начальником отдела молодежи, культуры и спорта администрации города Джанкоя Республики Крым, может быть обжаловано главе администрации города Джанкоя.

Начальник отдела молодежи, культуры
и спорта администрации города Джанкоя
Республики Крым

И.Д. Шкреметко

Приложение 1
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Организация библиотечного обслуживания
населения муниципальным казенным
учреждением культуры «Джанкойская городская
централизованная библиотечная система»»

МЕСТОНАХОЖДЕНИЕ МУНИЦИПАЛЬНОГО КАЗЕННОГО УЧРЕЖДЕНИЯ
КУЛЬТУРЫ «ДЖАНКОЙСКАЯ ГОРОДСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА» И ЕГО
СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ

№ п/п	Наименование	Местонахождения
<u>Джанкойское</u> городское поселение		
1.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Джанкойская городская централизованная библиотечная система»: 1. Центральная городская библиотека 2. Городская детская библиотека	город Джанкой, улица Ленина, дом 48 город Джанкой, улица Толстого, дом 11

ГРАФИК РАБОТЫ МУНИЦИПАЛЬНОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ
«ДЖАНКОЙСКАЯ ГОРОДСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА» И ЕГО СТРУКТУРНЫХ
ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ

№ п/п	Библиотека	Начало работы	Перерыв	Окончание работы	Выходной
МКУК «Джанкойская городская централизованная библиотечная система»					
<u>Джанкойское</u> городское поселение					
1.	1. Центральная городская библиотека	8:00	-	17:00	суббота
	2. Городская детская библиотека	8:00	-	17:00	суббота

Начальник отдела молодежи, культуры
и спорта администрации города Джанкоя
Республики Крым

И.Д. Шкреметко

к Административному регламенту
 предоставления муниципальной услуги
 «Организация библиотечного
 обслуживания населения муниципальным
 казенным учреждением культуры
 «Джанкойская городская централизованная
 библиотечная система»»

БЛАНК-ЗАКАЗ МБА (МЕЖБИБЛИОТЕЧНОГО АБОНЕМЕНТА)

МБА	№ заказа	Шифр хранения		МБА	№ заказа	Шифр хранения	
	Дата	Инв №			Дата заказа		
Автор, заглавие журнал:				Автор заглавие журнал:			
Автор, заглавие статьи:				Автор, заглавие статьи:			
Место изд.	Год издания:	№	Стр	Место издания	Год издания:	№	Стр
Нет в фонде	Не выдается	Занято	Очередь				
Адрес заказчика:				Адрес заказчика:			

ПРИМЕР ЗАПОЛНЕНИЯ БЛАНКА-ЗАКАЗА МБА

МБА	№ заказа 1	Шифр хранения		МБА	№ заказа 1	Шифр хранения	
	Дата 27.01.2016	Инв №			Дата заказа 27.01.2016		
Автор, заглавие, журнал: Марченко Ювелирное дело				Автор, заглавие, журнал: Марченко Ювелирное дело			
Автор, заглавие статьи:				Автор, заглавие статьи:			
Место изд. М	Год издания: 1984	№	Стр	Место издания: М	Год издания : 1984	№	Стр
Нет в фонде	Не выдается	Занято	Очередь				
Адрес заказчика: 295000, г. Симферополь, ул. Серова, 1				Адрес заказчика: 295000, г. Симферополь, ул. Серова, 1			

Начальник отдела молодежи, культуры
и спорта администрации города Джанкоя
Республики Крым

И.Д. Шкреметко

Приложение 3
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Организация библиотечного
обслуживания населения муниципальным
казенным учреждением культуры
«Джанкойская городская централизованная
библиотечная система»»

**ПРАВИЛА
ПОЛЬЗОВАНИЯ БИБЛИОТЕКАМИ МУНИЦИПАЛЬНОГО
КАЗЕННОГО УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ
МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
«ДЖАНКОЙСКАЯ ГОРОДСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ
БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА»**

1. Общие положения

1.1. Библиотеки Муниципального казенного учреждения культуры «Джанкойская городская централизованная библиотечная система» (в дальнейшем - МКУК «ДГЦБС») являются муниципальными общедоступными библиотеками муниципального образования городской округ Джанкой Республики Крым, располагают организованным фондом документов и осуществляют информационную, культурно-просветительную деятельность.

1.2. Правила пользования библиотеками МКУК «ДГЦБС» (далее - Правила) определяют порядок доступа к фондам библиотек, перечень услуг и условия их предоставления пользователям, а также регламентируют взаимоотношения пользователей и МКУК «ДГЦБС» в соответствии с действующими нормативными правовыми актами.

1.3. Правила разрабатываются методическим отделом библиотеки и утверждаются директором МКУК «ДГЦБС».

1.4. Настоящие Правила могут изменяться и дополняться администрацией города Джанкой по мере необходимости по согласованию с отделом молодежи, культуры и спорта администрации города Джанкой Республики Крым.

1.5. Читателей в МКУК «ДГЦБС» обслуживают следующие подразделения: отдел обслуживания (абонемент и читальный зал), отдел по работе с детьми, библиотеки МКУК «ДГЦБС».

2. Права и обязанности пользователей

2.1. Пользователи библиотеки имеют право:

2.1.1. Получать бесплатно полную информацию о составе библиотечного фонда через систему каталогов, картотек, электронных баз данных и другие формы информирования.

2.1.2. Получать бесплатно консультационную помощь в поиске и выборе источников информации.

2.1.3. Получать бесплатно документы из фондов библиотеки во временное пользование на абонементе и в читальном зале библиотеки.

2.1.4. Получать документы или их копии по межбиблиотечному абонементу из фондов других библиотек.

2.1.5. Пользоваться всеми видами дополнительных услуг согласно Перечню услуг библиотек МКУК «ДГЦБС».

2.1.6. Принимать участие в мероприятиях, проводимых библиотекой.

2.1.7. Вносить свои предложения по улучшению деятельности МКУК «ДГЦБС», оказывать помощь и участвовать в деятельности попечительских, читательских советов, любительских объединений, клубов, создаваемых в библиотеке по согласованию с администрацией библиотеки.

2.2. Пользователи библиотеки обязаны:

2.2.1. Соблюдать настоящие Правила пользования библиотеками МКУК «ДГЦБС».

2.2.2. Бережно относиться к документам, полученным из фондов библиотеки; возвращать их в установленные сроки; не выносить из помещения библиотеки, если они не записаны в читательском формуляре; не делать в них никаких пометок, не вырывать и не загибать страницы.

2.2.3. При получении книг и других произведений печати тщательно просматривать их, в случае обнаружения каких-либо дефектов сообщать об этом библиотекарю, который обязан сделать соответствующие пометки. В ином случае пользователь несет ответственность за все дефекты, обнаруженные при возврате документа.

2.2.4. При утере документа из фондов библиотеки либо нанесении невосполнимого вреда документу заменить его равноценным.

2.2.5. Соблюдать общепринятые нормы общественного поведения, уважая права других пользователей и сотрудников библиотеки.

2.2.6. При посещении библиотеки сдавать в гардероб верхнюю одежду, сумки, рюкзаки, портфели, пакеты, или оставлять верхнюю одежду и сумки в специально отведенном для этого месте.

2.2.7. Бережно относиться к имуществу библиотеки, мебели и оборудованию, поддерживать чистоту и порядок.

2.3. Пользователям запрещается:

2.3.1. Использовать для записи в библиотеку документы удостоверяющие личность другого лица или передавать для этих целей свои документы кому-либо.

2.3.2. Изымать карточки из каталогов и картотек, делать на них пометки.

2.3.3. При работе на компьютере менять настройки, устанавливать программное обеспечение, просматривать не принадлежащие библиотеке мультимедийные продукты.

2.3.4. Пользоваться средствами оргтехники, не принадлежащими библиотеке (сканеры, факсы, портативные копиры и др.).

2.3.5. Пользоваться своими дисками, дискетами, флэш-картами и другими

съемными носителями информации.

2.3.6. Производить фото- и киносъемку без разрешения администрации библиотеки.

2.3.7. Входить в отделы библиотеки в грязной одежде; в нетрезвом виде.

2.3.8. Входить в служебные помещения библиотек, пользоваться служебными телефонами библиотек.

2.3.9. Проповедовать, торговать, размещать информацию сторонних организаций без разрешения администрации библиотеки.

3. Права и обязанности библиотек МКУК «ДГЦРБ»

3.1. Библиотеки имеют право:

3.1.1. Самостоятельно определять содержание и конкретные формы своей деятельности в соответствии с целями и задачами, определенными в Уставе МКУК «ДГЦБС».

3.1.2. Осуществлять разрешенную законодательством приносящую доход хозяйственную деятельность для расширения спектра библиотечных услуг согласно Перечню услуг МКУК «ДГЦБС», при условии, что это не наносит ущерб их основной деятельности.

3.1.3. Формировать перечень и устанавливать цены на дополнительные (платные) услуги, в соответствии с действующим законодательством.

3.1.4. Изымать и реализовывать документы из своих фондов в соответствии с порядком исключения документов и действующими нормативными правовыми актами.

3.1.5. Вводить ограничения на возможность выдачи и копирования для документов, имеющих особую ценность или плохую степень сохранности.

3.1.6. Определять виды и размеры компенсации ущерба, нанесенного пользователями библиотеке согласно Положению о возмещении ущерба библиотекам МКУК «ДГЦБС».

3.1.7. Передавать материалы о фактах нарушения отдельными пользователями настоящих Правил по месту работы, учебы или в судебные органы.

3.1.8. Иные права, установленные федеральными законами и законами Республики Крым.

3.2. Библиотеки обязаны:

3.2.1. Обеспечивать реализацию прав граждан на доступ к информации.

3.2.2. Информировать пользователей о библиотечных услугах и условиях их предоставления.

3.2.3. Обеспечивать сохранность своих фондов.

3.2.4. Совершенствовать технологию обслуживания в интересах пользователей.

3.2.5. Создавать и поддерживать комфортные условия для работы пользователей.

3.2.6. Обеспечивать высокую культуру библиотечного обслуживания.

3.2.7. Сохранять конфиденциальность сведений о пользователях и их

чтении. Допускается использование сведений о читателе и его чтении только в научных целях и в целях организации библиотечного обслуживания.

3.2.8. Соблюдать режим работы отделов библиотеки, в случае изменений своевременно оповещать об этом пользователей.

3.2.9. Предупреждать пользователей об окончании рабочего времени отделов библиотеки за 10 минут до закрытия.

3.2.10. По требованию пользователей предоставлять информацию о своей деятельности и использовании фондов.

4. Порядок пользования библиотеками МКУК «ДГЦБС»

4.1. Порядок записи в библиотеки МКУК «ДГЦБС»

4.2. Запись в библиотеки МКУК «ДГЦБС» осуществляется по предъявлению документа, удостоверяющего личность (паспорт), а для несовершеннолетних - документа, удостоверяющего личность их родителей или иных законных представителей.

4.3. При записи несовершеннолетних родитель или иной законный представитель заполняет поручительство, в котором он подтверждает согласие с Правилами.

4.4. При записи в библиотеку пользователь обязан ознакомиться с Правилами пользования библиотеками МКУК «ДГЦБС» и подтвердить обязательство об их выполнении своей подписью в читательском формуляре. При этом Правила рассматриваются как договор присоединения ([ст. 420](#) и [428](#) Гражданского кодекса), если пользователь не принимает их целиком, в этом случае он не может пользоваться услугами библиотеки.

4.5. Порядок пользования абонементом

4.5.1. Абонемент - структурное подразделение библиотеки, в котором книги выдаются на дом.

4.5.2. Пользователь может получить на дом не более 5 документов на срок до 30 дней, в детских библиотеках - не более 5 документов на срок до 15 дней. Продлить срок пользования можно книгами не более 2 раз подряд, если на них нет спроса со стороны других пользователей. Срок пользования документами повышенного спроса устанавливается библиотекой. Новые номера журналов выдаются на 5 дней.

4.5.3. Редкие и ценные документы, единственные экземпляры справочных изданий в МКУК «ДГЦБС» на дом не выдаются. Ими пользуются только в специально отведенном для этого месте в помещении библиотеки.

4.5.4. За каждый полученный на абонементе экземпляр пользователь расписывается в читательском формуляре. При возвращении документов подпись пользователя погашается отметкой библиотекаря. Пользователи-дети расписываются в формуляре, начиная с пятого класса. Дошкольники и учащиеся первых-четвертых классов за полученные на абонементе книги не расписываются. Формуляр пользователя является документом, удостоверяющим дату и факт выдачи пользователю и приема библиотекарем документов.

4.5.5. Гражданам, временно проживающим в зоне обслуживания библиотеки (находящиеся в командировке, отпуске, на каникулах и т.д.), книги на абонементе выдаются под залог. Залоговая стоимость устанавливается в размере 2-кратной рыночной стоимости книги, журнала, но не менее 200 рублей за книгу, 100 рублей за журнал. При возвращении книг в библиотеку залог возвращается пользователю в полном объеме.

4.6. Порядок пользования читальным залом

4.6.1. Читальный зал - структурное подразделение библиотеки, в котором документы выдаются для работы в помещении библиотеки.

4.6.2. Число книг, других документов, выдаваемых в читальном зале библиотеки, не ограничивается. При наличии единовременного повышенного спроса число выдаваемых экземпляров может быть ограничено.

4.6.3. Не разрешается входить в читальный зал с личными и библиотечными книгами, журналами, газетами, вырезками и другими печатными материалами.

4.6.4. Выносить литературу из читального зала запрещено. В случае нарушения этого правила, пользователи могут быть лишены права пользования библиотекой на срок, определяемый администрацией библиотеки.

4.6.5. Пользователь обязан вернуть взятые документы библиотекарю за 10 минут до закрытия библиотеки.

4.6.6. Выдача документов из читального зала осуществляется под залог. Залоговая стоимость устанавливается в размере 2-кратной рыночной стоимости книги, журнала, но не менее 200 рублей за книгу, 100 рублей за журнал. При возвращении книг в библиотеку залог возвращается пользователю в полном объеме. Срок пользования документами из читального зала - не более 2 суток.

4.6.7. Единственные экземпляры, особо спрашиваемые документы, выдаются на срок не более 12 часов (на время закрытия читального зала).

5. Ответственность пользователей за нарушение Правил пользования библиотеками

5.1. Пользователи, нарушившие правила пользования библиотеками, причинившие библиотеке ущерб, а также причинившие беспокойство другим пользователям, несут административную, гражданско-правовую или уголовную ответственность в соответствии с действующим законодательством и Правилами пользования библиотеками.

5.2. Пользователи, нарушившие правила пользования, могут быть лишены возможности пользования библиотекой на срок от 1 месяца до полного лишения прав пользования библиотекой.

6. Ответственность сотрудников библиотеки за нарушение Правил пользования библиотеками

6.1. Сотрудники библиотеки, нарушившие настоящие правила и допустившие нарушения прав пользователей, несут дисциплинарную

ответственность в соответствии с действующим трудовым законодательством.

Начальник отдела молодежи, культуры
и спорта администрации города Джанкоя
Республики Крым

И.Д. Шкреметко

Приложение 4
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Организация библиотечного
обслуживания населения муниципальным
казенным учреждением культуры
«Джанкойская городская централизованная
библиотечная система»»

БЛОК-СХЕМА



Начальник отдела молодежи, культуры
и спорта администрации города Джанкоя
Республики Крым

И.Д. Шкретко

**Административный регламент
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о проведении концертов, выставок
народного творчества, фестивалей на территории
городского округа Джанкой Республики Крым»**

Раздел 1. Общие положения

1.1 Предмет регулирования административного регламента.

1.1.1. Административный регламент разработан в целях обеспечения качества предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о проведении концертов, выставок народного творчества, фестивалей на территории городского округа Джанкой Республики Крым», повышения информированности граждан и организаций о деятельности муниципального казённого учреждения культуры муниципального образования городского округа Джанкой Республики Крым (далее – муниципальное казенное учреждение культуры) и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) по предоставлению муниципальной услуги заинтересованным в данной информации лицам.

1.2. Заявители, в отношении которых исполняется муниципальная услуга.

1.2.1. Заявителями муниципальной услуги являются юридические и физические лица без ограничений, имеющие намерение получить интересующую их информацию о проведении концертов, выставок народного творчества, фестивалей на территории городского округа Джанкой Республики Крым.

1.3. Порядок информирования о муниципальной услуге.

1.3.1. Информация по всем вопросам, касающимся муниципальной услуги «Предоставление информации о проведении концертов, выставок народного творчества, фестивалей на территории городского округа Джанкой Республики Крым», предоставляется в:

- Муниципальном бюджетном учреждении культуры «Джанкойский городской центр культуры и досуга», находящемся по адресу: г. Джанкой, ул. 45/2.

Контактный телефон: (06564) 3-41-34, (06564) 3-25-44.

Электронная почта e-mail: zkid_dgankoy@mail.ru

График работы:

понедельник	с 08-00 до 17-00, перерыв с 12-00 до 13-00
вторник	с 08-00 до 17-00, перерыв с 12-00 до 13-00
среда	с 08-00 до 17-00, перерыв с 12-00 до 13-00
четверг	с 08-00 до 17-00, перерыв с 12-00 до 13-00
пятница	с 08-00 до 17-00, перерыв с 12-00 до 13-00
суббота	выходной день
воскресенье	выходной день

1.3.2. Информирование о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется:

- непосредственно в муниципальном казенном учреждении, указанном в п.1.3.1., на информационных стендах и в форме личного консультирования специалистами учреждения, ответственными за предоставление муниципальной услуги;

- в рекламной продукции на бумажных носителях, как минимум - афиши и листовки с информацией о проведении концертов, выставок народного творчества, фестивалей;

- посредством внешней рекламы в городе Джанкое, в связи с проведением концертов, выставок народного творчества, фестивалей, как минимум – афиши на официальных местах для расклейки рекламной информации;

- в электронных средствах массовой информации;

- при обращении по телефону - в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;
- на официальном Интернет-сайте муниципального казенного учреждения, оказывающего муниципальную услугу;
- при обращении по электронной почте – в форме ответов на поставленные вопросы (компьютерный набор) на адрес электронной почты заявителя;
- при письменном обращении (запросе) - в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки;
- на официальном сайте муниципального образования городской округ Джанкой РК www.dzhankoy.rk.gov.ru.

1.3.3. Предоставление муниципальной услуги основывается на принципах гласности, открытости и доступности.

1.3.4. Информация о предоставлении муниципальной услуги должна быть доступна для инвалидов.

1.4. Порядок получения консультаций по предоставлению муниципальной услуги

1.4.1. Консультации по вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги даются специалистами муниципального учреждения, указанных в п.1.3.1., ответственными за предоставление муниципальной услуги «Предоставление информации о проведении концертов, выставок народного творчества, фестивалей на территории городского округа Джанкой Республики Крым».

1.4.2. Консультации предоставляются при личном обращении заявителей, посредством телефонной связи, а также через письменные обращения заявителей (в том числе в электронном виде).

1.4.3. Консультации по телефону, при личном посещении, а также на основании письменного обращения можно получить по следующим вопросам:

- о времени и месте концертов, выставок народного творчества, фестивалей;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений о времени и месте концертов, выставок народного творчества, фестивалей.

1.4.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты муниципального казенного учреждения, указанное в п.1.3.1., ответственные за предоставление муниципальной услуги «Предоставление информации о проведении концертов, выставок народного творчества, фестивалей на территории городского округа Джанкой Республики Крым», подробно, в вежливой (корректной) форме информирует заявителей по интересующим их вопросам.

1.4.5. Письменные разъяснения по предоставлению муниципальной услуги осуществляются в порядке, установленном нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципальными правовыми актами городского округа Джанкой.

1.4.6. При ответах на письменные обращения заявителей специалисты муниципального казенного учреждения, указанное в п.1.3.1., ответственные за предоставление муниципальной услуги, обязаны подробно и в срок, установленный нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципальными правовыми актами городского округа Джанкой, дать ответ заявителю.

1.4.7. Ответ на обращение заявителя по вопросам предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о проведении концертов, выставок народного творчества, фестивалей на территории городского округа Джанкой Республики Крым», направляется любым удобным для заявителя способом: на почтовый адрес заявителя, указанный в обращении, по электронной почте (в том числе при электронном запросе заявителей), факсом или иным способом, указанным в обращении заявителя по вопросам предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о проведении концертов, выставок народного творчества, фестивалей на территории городского округа Джанкой Республики Крым».

1.4.8. Заявитель вправе лично явиться в муниципальное казенное учреждение, указанное в п.1.3.1. для получения письменного ответа на свое обращение.

1.4.9. Специалисты, работающие с инвалидами, проходят инструктирование или обучение по вопросам, связанным с обеспечением доступности для них объектов социальных услуг.

1.5. Регистрация и хранение документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

1.5.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется без представления заявителем документов.

1.5.2. В приеме обращения (в письменном или электронном виде) может быть отказано, если запрашиваемая информация не связана с деятельностью муниципального казённого учреждения, указанного в п.1.3.1., по оказанию муниципальной услуги.

1.5.3. Регистрация и хранение обращений на предоставление муниципальной услуги осуществляется специалистами муниципального казенного учреждения, указанного в п.1.3.1., уполномоченными на прием, регистрацию и отправку корреспонденции.

1.5.4. Регистрация обращений осуществляется в Журнале регистрации обращений заявителей с указанием наименования организации или фамилии, имени, отчества (последнее при его наличии) физического лица, контактного телефона, электронной почты, краткого содержания обращения.

1.5.5. Регистрация обращений ежегодно начинается с номера 1 и ведется в хронологическом порядке. На первой странице обращения в правом нижнем углу либо на свободном от текста месте проставляется регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера.

1.6. Информация по предоставлению муниципальной услуги, размещаемая в местах предоставления муниципальной услуги

1.6.1. В вестибюлях муниципального учреждения, указанного в п.1.3.1., размещается следующая информация о муниципальной услуге:

1) извлечение из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащие нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

2) текст настоящего административного регламента;

3) перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

4) схема размещения справочных служб и рабочих мест (кабинетов) консультирующих специалистов учреждения, режим консультирования и приема ими граждан;

5) порядок получения справок и консультаций;

6) полная контактная информация о местонахождении Муниципального бюджетного учреждения культуры «Джанкойский городской центр культуры и досуга», ответственных за предоставление муниципальной услуги и Отдела молодёжи, культуры и спорта администрации города Джанкоя - отраслевого органа исполнительной власти городского округа, осуществляющего контроль предоставления муниципальной услуги (адрес электронной почты, справочные телефоны, почтовый адрес, график работы специалистов учреждения и Отдела и приема ими заявителей по вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги (приложение № 1).

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

2.1.1 Административный регламент определяет исполнение муниципальным казённым учреждением, указанным в п.1.3.1., муниципальной услуги «Предоставление информации о проведении концертов, выставок народного творчества, фестивалей на территории городского округа Джанкой Республики Крым».

2.2. Наименования учреждений, предоставляющих муниципальную услугу

2.2.1. Муниципальную услугу «Предоставление информации о проведении концертов, митингов, выставок народного творчества, фестивалей на территории городского округа Джанкой Республики Крым», от имени органов местного самоуправления городского округа Джанкой в пределах своей компетенции предоставляют Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Джанкойский городской центр культуры и досуга».

2.2.2. Работу специалистов учреждения, ответственных за предоставление муниципальной услуги, координирует и контролирует:

- директор Муниципального бюджетного учреждения культуры «Джанкойский городской центр культуры и досуга». (г.Джанкой, ул. Ленина, д. 45/2, контактный тел.: (06564) 3-41-34, (06564) 3-25-44

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

2.3.1. В результате предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о проведении концертов, выставок народного творчества, фестивалей на территории городского округа Джанкой Республики Крым» физические и юридические лица, обратившиеся в Муниципальное бюджетное учреждение «Джанкойский городской центр культуры и досуга» за предоставлением муниципальной услуги, получают:

- 1) в случае положительного ответа:
 - информацию о времени и месте проведения концертов, выставок народного творчества, фестивалей на территории городского округа Джанкой,
- 2) в случае отрицательного ответа:
 - письменный отказ в предоставлении муниципальной услуги, в котором указываются мотивированные основания отказа со ссылками на нормы законов и иных нормативно-правовых актов.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Сроки предоставления муниципальной услуги определяются в зависимости от используемого способа получения муниципальной услуги в соответствии с условиями настоящего административного регламента:

- 1) по телефону;
- 2) на информационных стендах учреждения;
- 3) посредством внешней рекламы;
- 4) по электронной почте;
- 5) посредством личного обращения;
- 6) в сети Интернет;
- 7) по письменным обращениям (запросам).

2.4.2. При использовании средств телефонной связи информация о времени и месте проведения концертов, выставок народного творчества, фестивалей на территории городского округа Джанкой предоставляется получателю муниципальной услуги в момент обращения.

В случае если специалист, принявший звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, которое может ответить на вопрос получателя муниципальной услуги, или же обратившемуся лицу должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую ему информацию.

В случае если сотрудники учреждения не могут ответить на вопрос получателя муниципальной услуги немедленно, результат рассмотрения вопроса должен быть сообщен заинтересованному лицу в течение двух часов с момента обращения.

2.4.3. На информационных стендах, расположенных непосредственно в помещениях муниципального казённого учреждения, информация должна предоставляться в соответствии с режимом работы данного муниципального учреждения, на Интернет-сайте муниципального учреждения - круглосуточно.

2.4.4. Информация и внешняя реклама в городе Джанкое в связи с проведением концертов, выставок народного творчества, фестивалей на территории городского округа Джанкой должна предоставляться по месту проведения указанных мероприятий и распространяться не позднее, чем за 7 дней в соответствии с настоящим административным регламентом.

2.4.5. Информация об отдельных концертах, выставках, народного творчества, фестивалях и прочих мероприятиях на территории городского округа Джанкой предоставляется не позднее, чем за 7 дней до их проведения.

2.4.6. При информировании в форме ответов на обращения, полученные по электронной почте, ответ на обращение должен быть направлен по электронной почте на электронный адрес обратившегося, в срок не позднее 5 рабочих дней с момента поступления обращения.

2.4.7. Порядок консультирования получателя муниципальной услуги по интересующим вопросам во время личного приема специалистами муниципального казенного учреждения должен быть определен внутренним локальным актом данного учреждения.

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

2.4.9. Граждане, обратившиеся в муниципальное казенное учреждение с целью получения муниципальной услуги, в обязательном порядке должны быть информированы специалистами об условиях отказа в предоставлении муниципальной услуги и о сроках выдачи результатов муниципальной услуги.

2.4.10. При информировании в виде отсылки текстовой информации на бумажном носителе (информационного письма) по почте ответ на обращение должен быть направлен на почтовый адрес заявителя в срок не более 30 дней со дня регистрации обращения в соответствующем Журнале входящей корреспонденции муниципального казенного учреждения культуры.

2.4.11. Ответы на обращения иностранных граждан и лиц без гражданства даются на русском языке.

2.5. Нормативно-правовое регулирование по предоставлению муниципальной услуги

Исполнение муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

1) Конституцией Российской Федерации («Российская газета», 25 декабря 1993, № 23);
2) Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060);

3) Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 3191, ст. 3448);

4) Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 года № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» в редакции федерального закона от 14 декабря 1995 г. № 197-ФЗ «О внесении изменений в закон Российской Федерации «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» («Российская газета», 12 мая 1993, № 89);

5) Указом Президента Российской Федерации от 31 декабря 1993 г. № 2334 «О дополнительных гарантиях прав граждан на информацию» (Собрание актов Президента и Правительства РФ, 1994, № 2, ст. 74);

6) Указ Президента РФ от 07.10.1994 N 1987 «О мерах государственной поддержки народных художественных промыслов» в редакции Указов Президента РФ от 07.11.1997 [N 1175](#), от 11.01.2000 [N 30](#), от 02.02.2005 [N 116](#) («Российская газета», 15 октября, 1994, N 199);

7) Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2011 г. N 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и 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» («Российская газета», № 93, 29.04.2011, «Собрание законодательства РФ», 02.05.2011, № 18, ст. 2679);

8) Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 28.06.1993г. № 163 «Об утверждении Общероссийского классификатора услуг населению» (код 0510002);

9) Уставом Муниципального бюджетного учреждения культуры «Джанкойский городской центр культуры и досуга», утвержденном Постановлением администрации города Джанкоя от 10.12.2014 года № 5 (с изменениями).

2.6. Документы, необходимые для получения муниципальной услуги

2.6.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется без представления заявителем документов.

2.6.2. Специалисты муниципального учреждения, предоставляющие муниципальную услугу, не вправе требовать от заявителя

- представления каких-либо документов, информации или осуществления действий для предоставления муниципальной услуги;

- представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, работника многофункционального центра, работника организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо руководителя организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.";

Заявитель вправе представить указанные документы и информацию по собственной инициативе.

2.6.3. Письменное (электронное) обращение заявителя с просьбой о предоставлении информации о проведении концертов, выставок народного творчества, фестивалей на территории городского округа Джанкой в обязательном порядке должно содержать наименование юридического лица или фамилию, имя, отчество (последнее при его наличии) заявителя, почтовый адрес и (или) электронный адрес, по которому должен быть отправлен ответ. Форма письменного обращения представлена в приложении №2.

2.6.4. В приеме обращения (в письменном или электронном виде) может быть отказано, если запрашиваемая информация не связана с деятельностью муниципального казенного учреждения по оказанию муниципальной услуги.

2.7. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.7.1. Основаниями для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

1) при обращении в ходе личного приема или по телефону заявитель отказывается назвать свои полные фамилию и имя (наименование организации), почтовый адрес, контактный телефон;

2) в письменном обращении не указаны фамилия заявителя (наименование организации), направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

3) если текст письменного (электронного) обращения не поддается прочтению;

4) несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;

5) обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;

б) в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

7) запрашиваемая услуга не связана с деятельностью муниципального казенного учреждения по оказанию муниципальной услуги.

2.7.2. Специалисты муниципального казенного учреждения, ответственных за исполнение муниципальной услуги, не вправе принять решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги «Предоставление информации о проведении концертов, выставок народного творчества, фестивалей на территории городского округа Джанкой Республики Крым» по иным основаниям.

2.8. Условия платности (бесплатности) исполнения муниципальной услуги

2.8.1. Муниципальная услуга для заявителей предоставляется бесплатно.

2.9. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

2.9.1. Места ожидания для граждан должны быть оборудованы:

- средствами пожаротушения, оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны;
- средствами оказания первой медицинской помощи;
- местами общего пользования (туалетными комнатами) и хранения верхней одежды посетителей;
- посадочными местами (стульями, кресельными секциями и т. д.);
- столами для возможности оформления документов, канцелярскими принадлежностями (бумага, ручки, карандаши и т. д).

2.9.2. Места ожидания должны соответствовать установленным санитарным требованиям.

2.9.3. В местах ожидания должны быть размещены стенды, терминалы с информацией о порядке предоставления муниципальной услуги, информационной табличкой с указанием: фамилии, имени, отчества и должности работника, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

2.9.4. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга:

- предпочтительно размещаются на нижних этажах зданий, или в отдельно стоящих зданиях, и должны быть оборудованы отдельным входом. Расположение выше первого этажа допускается при наличии в здании специально оборудованного лифта или подъемника для инвалидов и иных маломобильных групп населения. Входы в помещения оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски;
- должны соответствовать санитарно-гигиеническим, противопожарным требованиям и требованиям техники безопасности, а также обеспечивать свободный доступ к ним инвалидов и маломобильных групп населения;
- оборудуются световым информационным табло;

Места для информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

На информационных стендах или информационных терминалах размещается визуальная, текстовая и мультимедийная информация о порядке предоставления муниципальной услуги. Информационные стенды устанавливаются в удобном для граждан месте и должны соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации гражданами.

Обеспечивается допуск 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.

В случаях, если существующие объекты социальной, инженерной и транспортной инфраструктур невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, до их реконструкции или капитального ремонта, принимаются согласованные с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории городского округа, минимальные меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги либо, когда это возможно, обеспечить предоставление необходимых услуг по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

2.10. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.10.1. Показатели доступности и качества муниципальной услуги «Предоставление информации о проведении концертов, выставок народного творчества, фестивалей на территории городского округа Джанкой Республики Крым», определяются для осуществления оценки и контроля деятельности Муниципального бюджетного учреждения культуры «Джанкойский городской центр культуры и досуга», специалистов данных учреждений, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

2.10.2. Состав показателей доступности и качества предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о проведении концертов, выставок народного творчества, фестивалей на территории городского округа Джанкой Республики Крым», подразделяется на две основные группы: показатели доступности и показатели качества.

2.10.3. Основными показателями доступности муниципальной услуги являются:

- обеспечение возможности направления запроса в муниципальные учреждения, предоставляющие услугу, по электронной почте;
- обеспечение предоставления услуги с использованием возможностей сети Интернет;
- размещение информации о порядке предоставления услуги в сети Интернет;
- продолжительность взаимодействия заявителя с сотрудниками муниципальных учреждений при предоставлении муниципальной услуги не более 30 минут.

2.10.4. Основными показателями качества муниципальной услуги являются:

- удовлетворенность порядком информирования об услуге, условиями ожидания приема, вниманием персонала;
- отсутствие нарушений сроков рассмотрения запросов заявителей;
- возможность получения муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

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

3.1. Состав административных процедур

3.1.1. Предоставление юридическим и физическим лицам муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) создание, своевременное размещение и обновление достоверной информации о муниципальной услуге;
- 2) рассмотрение обращения и оказание услуги по информированию.

3.2. Последовательность, сроки и порядок выполнения административных процедур

3.2.1. Создание, своевременное размещение и обновление достоверной информации о муниципальной услуге.

3.2.1.1 Создание информации осуществляется на основании утвержденного руководителем муниципального учреждения плана мероприятий на определенный календарный период (ежемесячно).

Размещение достоверной информации о муниципальной услуге на информационных стендах в помещениях муниципального учреждения, предоставляющих муниципальную услугу, на Интернет-сайтах муниципального казенного учреждения должно осуществляться ежемесячно.

Обновление достоверной информации о муниципальной услуге на информационных стендах в помещениях муниципального казенного учреждения, предоставляющих муниципальную услугу, на Интернет-сайтах муниципального казенного учреждения должно осуществляться по возможности оперативно, но не позднее 5 рабочих дней с момента принятия решения об обновлении плана мероприятий.

3.2.1.2. Предоставление информации, размещенной на Интернет-сайтах муниципального учреждения должно осуществляться в круглосуточном режиме.

3.2.1.3. Интернет-обращение, направленное по электронной почте в муниципальное учреждение, должно быть зарегистрировано ответственным специалистом за прием сообщений путем присвоения регистрационного номера, внесения данного номера и даты в Журнал учета и регистрации входящей корреспонденции, согласно номенклатуре дел муниципального казенного учреждения, и должно быть исполнено не позднее следующего рабочего дня с момента регистрации обращения.

3.2.1.4. Муниципальная услуга считается качественно оказанной, если потребителю муниципальной услуги предоставлена запрашиваемая им информация или дан мотивированный ответ о невозможности ее выполнения по причинам, перечисленным в разделе 2.7. настоящего административного регламента.

В случае невозможности предоставления информации в связи с нечетко или неправильно сформулированным обращением, получатель муниципальной услуги должен быть информирован об этом в соответствии с настоящим административным регламентом, и ему должно быть предложено уточнить и (или) дополнить обращение.

3.2.1.5. В случае, если запрашиваемая информация отсутствует в муниципальном казенном учреждении, получателю муниципальной услуги должна быть выдана информация о месте её предоставления или даны рекомендации по её поиску.

3.1.1.6. Последовательность действий при подаче заявки на получение муниципальной услуги представлена в Приложении №3 к настоящему административному регламенту.

4. Формы контроля исполнения регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля исполнения административного регламента

4.1.1. Текущий контроль предоставления муниципальной услуги осуществляется руководителями муниципального учреждения путём проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами муниципального учреждения положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Республики Крым, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятие ими решений.

4.2. Порядок осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги

4.2.1. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок руководителями муниципального учреждения и органом, осуществляющим функции и полномочия Учредителя, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы (претензии) на решения, действия (бездействие) должностных лиц муниципального учреждения.

4.2.2. Проведение проверок осуществляется на основании годовых планов работы органа, осуществляющего функции и полномочия Учредителя, или вне плана - по конкретной жалобе (претензии) заявителя.

Проведение проверок осуществляется на основании приказа органа, осуществляющего функции и полномочия Учредителя, в соответствии с Порядком проведения мониторинга качества муниципальных услуг, предоставляемых муниципальным учреждением.

Результаты работы комиссии оформляются в виде справки, где отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Справка подписывается всеми членами комиссии и представляется руководителю органа, осуществляющего функции и полномочия Учредителя.

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

4.3.1. В случае выявления нарушений порядка и сроков предоставления муниципальной услуги осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3.2. Персональная ответственность должностных лиц муниципальных учреждений закрепляется в их должностных инструкциях.

4.4. Требования к порядку и формам контроля предоставления муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

4.4.1. Контроль предоставления муниципальной услуги может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций в форме письменных запросов в адрес органа, осуществляющего функции и полномочия Учредителя или в адрес руководителей муниципального учреждения.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц, муниципальных служащих

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о проведении концертов, выставок народного творчества, фестивалей на территории городского округа Джанкой Республики Крым» (далее - досудебное (внесудебное) обжалование).

Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не исключает возможность обжалования решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) должностными лицами муниципальных учреждений, в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном порядке. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не является для заявителей обязательным.

Заявитель может направить обращение (жалобу) на имя:

начальника Отдела молодежи, культуры и спорта администрации города Джанкоя, директора Муниципального бюджетного учреждения культуры «Джанкойский городской центр культуры и досуга».

Направление обращения (жалобы) непосредственно должностному лицу муниципального учреждения, которое обжалуется, запрещено.

Заявитель может обратиться с жалобой на действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги на имя главы администрации города Джанкоя, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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

4) отказ в выдаче документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Крым, 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, нормативными правовыми актами Республики Крым, муниципальными правовыми актами;

6) за требование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Крым, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

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 соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». 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 соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц, муниципальных служащих

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются:

1) незаконные, необоснованные действия должностных лиц муниципального учреждения, ответственных за предоставление муниципальной услуги «Предоставление информации о проведении концертов, выставок народного творчества, фестивалей на территории городского округа Джанкой Республики Крым»:

– истребование документов для предоставления муниципальной услуги, не предусмотренных нормативными правовыми актами и настоящим Административным регламентом;

– требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Крым, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги

- нарушение сроков рассмотрения запроса о предоставлении муниципальной услуги;

- отказ в предоставлении информации о времени и месте обзорных, тематических и интерактивных экскурсий и записи на них;

2) бездействие должностных лиц муниципального учреждения, ответственных за предоставление муниципальной услуги «Предоставление информации о проведении концертов, выставок народного творчества, фестивалей на территории городского округа Джанкой Республики Крым»:

- оставление обращения о предоставлении муниципальной услуги без рассмотрения;

- не направление письменного уведомления о предоставлении заявителю муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием причины отказа;

3) решения должностных лиц муниципального учреждения, ответственных за предоставление муниципальной услуги «Предоставление информации о проведении концертов, митингов, выставок народного творчества, фестивалей на территории городского округа Джанкой Республики Крым»:

- об отказе в предоставлении муниципальной услуги «Предоставление информации о проведении концертов, выставок народного творчества, фестивалей на территории городского округа Джанкой Республики Крым»;

4) решения должностных лиц муниципального учреждения, ответственных за предоставление муниципальной услуги «Предоставление информации о проведении концертов, выставок народного творчества, фестивалей на территории городского округа Джанкой Республики Крым», о приостановлении и (или) прекращении предоставления муниципальной услуги.

5.3. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц, муниципальных служащих

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования являются письменные (в том числе, и в электронной форме) обращения (жалобы) заявителей в муниципальные учреждения на имя директора или в администрацию города Джанкоя на имя начальника Отдела молодежи, культуры и спорта администрации города Джанкоя.

5.4. Порядок рассмотрения обращений (жалобы)

Обращения (жалобы), поступившие в муниципальные учреждения или в администрацию города Джанкоя на имя начальника Отдела молодежи, культуры и спорта администрации города Джанкоя, подлежат рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

5.5. Требования к содержанию обращения (жалобы)

В письменном обращении (жалобе) заявителем в обязательном порядке указываются:

- наименование отдела администрации города Джанкоя, в который он направляет письменное обращение (жалобу), либо фамилия, имя, отчество директора муниципального учреждения, ответственного за предоставление муниципальной услуги,

- фамилия, имя, отчество заявителя, составившего обращение (жалобу);

- почтовый адрес заявителя, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения (жалобы). Заявитель может указать иные способы передачи ответа по существу обращения или жалобы (электронной почтой, факсом и т.д.);

- текст обращения (жалобы);

- личная подпись заявителя и дата составления обращения (жалобы).

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению (жалобе) документы и материалы либо их копии.

5.6. Основания для отказа в рассмотрении обращения (жалобы)

Основаниями для отказа в рассмотрении поступившего в муниципальное учреждение или в администрацию города Джанкоя обращения (жалобы) являются:

- отсутствие указания на фамилию, имя, отчество и почтовый адрес гражданина, направившего обращение (жалобу), по которому должен быть направлен ответ;

- если в указанном обращении (жалобе) содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение (жалоба) подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- обращение (жалоба) содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица муниципального учреждения, муниципального служащего Администрации города Джанкоя, ответственного за предоставление муниципальной услуги, а также членам его семьи;

- текст письменного обращения (жалобы) не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- в письменном обращении (жалобе) содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями (жалобами), и при этом в обращении (жалобе) не приводятся новые доводы или обстоятельства;

- ответ по существу поставленного в обращении (жалобе) вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

В случае оставления обращения (жалобы) без ответа по существу поставленных в нем вопросов, гражданину, направившему обращение, сообщается о причинах отказа в рассмотрении обращения (жалобы) либо о переадресации обращения (жалобы).

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение (жалобу) в муниципальное учреждение на имя директора или в администрацию города Джанкоя на имя начальника Отдела молодежи, культуры и спорта администрации города Джанкоя.

5.7. Право на получение информации о рассмотрении обращения (жалобы)

Заявители имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения обращения (жалобы).

Должностные лица, муниципальные служащие Отдела молодежи, культуры и спорта администрации города Джанкоя, должностные лица муниципального учреждения, ответственные за предоставление муниципальной услуги «Предоставление информации о проведении концертов, выставок народного творчества, фестивалей на территории городского округа Джанкой Республики Крым», обязаны предоставить заявителю возможность ознакомления с документами и материалами, непосредственно затрагивающими его права и свободы, если не имеется установленных федеральным законодательством ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах, материалах.

При этом документы, ранее поданные заявителями в Отдел молодежи, культуры и спорта администрации города Джанкоя, муниципальные учреждения, иные органы администрации города Джанкоя, выдаются по их просьбе (письменной форме) в виде выписок или копий.

5.8. Сроки рассмотрения обращения (жалобы)

Обращение (жалоба) рассматривается директором муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, или органом, осуществляющим функции и полномочия Учредителя, в течение 30 дней со дня её регистрации. В случае, если по жалобе (претензии) требуется провести расследование, проверку или обследование, срок рассмотрения может быть продлен, но не более чем на 30 дней по решению директора муниципального учреждения или руководителя органа, осуществляющего функции и полномочия Учредителя, соответственно. О продлении срока рассмотрения Заявитель уведомляется письменно с указанием причин его продления, не позднее 30-го дня от даты регистрации жалобы (претензии).

5.9. Результат досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц, муниципальных служащих

Результатом досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, муниципальных служащих Отдела молодежи, культуры и спорта администрации города Джанкоя, должностных лиц муниципального учреждения, ответственных за предоставление муниципальной услуги «Предоставление информации о проведении концертов, выставок народного творчества, фестивалей на территории городского округа Джанкой Республики Крым», является:

1) признание обращения (жалобы) обоснованным. В этом случае заявитель информируется о результате рассмотрения обращения (жалобы). Муниципальное учреждение обязано устранить выявленные нарушения по факту предоставления муниципальной услуги. Должностное лицо муниципального учреждения, ответственное за решения, действия (бездействие), принятые

(осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, привлекается к дисциплинарной или административной ответственности в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Крым, городского округа Джанкой.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых организацией, предоставляющим муниципальную услугу, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной или муниципальной услуги.

2) признание обращения (жалобы) необоснованным. В этом случае заявителю направляется письменный мотивированный отказ в удовлетворении обращения (жалобы). Заявитель имеет право направить повторное обращение (жалобу) на имя начальника Отдела молодёжи, культуры и спорта администрации города Джанкоя, если ранее направленное обращение (жалоба) было адресовано руководителю муниципального учреждения.

5.10. Порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц, муниципальных служащих в суде

Решения и действия (бездействие), принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в порядке искового производства с особенностями, установленными для рассмотрения и разрешения дел, возникающих из публичных правоотношений.

Исковые заявления подаются в суд в сроки, установленные гражданско-процессуальным законодательством Российской Федерации.

Приложение 1
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
"Предоставление информации о проведении
концертов, выставок народного
творчества, фестивалей на территории
городского округа Джанкой Республики Крым»"

Контактная информация

о местонахождении Муниципального бюджетного учреждения культуры «Джанкойский городской центр культуры и досуга», ответственных за предоставление муниципальной услуги и отдела молодежи, культуры и спорта администрации города Джанкоя - отраслевого органа исполнительной власти городского округа, осуществляющего контроль предоставления муниципальной услуги

Название органа, ответственного за предоставление муниципальной услуги	Адрес местонахождения	Контактные телефоны	Электронные адреса	Адрес официального сайта в сети Интернет	График работы, часы приема граждан
Название органов местного самоуправления городского округа Джанкой	Отдел молодежи, культуры и спорта администрации города Джанкоя	(06564) 3-41-06	omks_gik@mail.ru	www.dzhankoy.rk.gov.ru	Понедельник - четверг с 08-00 до 17-00 часов, пятница с 08-00 до 15-45 часов. Перерыв с 12-00 до 12-45. Выходной – суббота, воскресенье Прием граждан – вторник, с 08-00 до 12-00, с 13-00 до 17-00 часов
Название муниципального учреждения городского округа Джанкой	Муниципального бюджетного учреждения культуры «Джанкойский городской центр культуры и досуга»	(06564) 3-41-34, (06564) 3-25-44	zkid_dgankoy@mail.ru	- -	Понедельник –пятница с 08-00 до 17-00, Перерыв с 12-00 до 13-00. Выходной - суббота и воскресенье

Начальник отдела молодежи, культуры и спорта администрации города Джанкоя Республики Крым

И.Д. Шкреметко

Форма обращения (запроса) получателя муниципальной услуги

В _____ (указывается
наименование муниципального казенного учреждения)

От _____
указывается фамилия, имя, отчество

Проживающего (ей) по адресу: _____
указывается полный почтовый
адрес

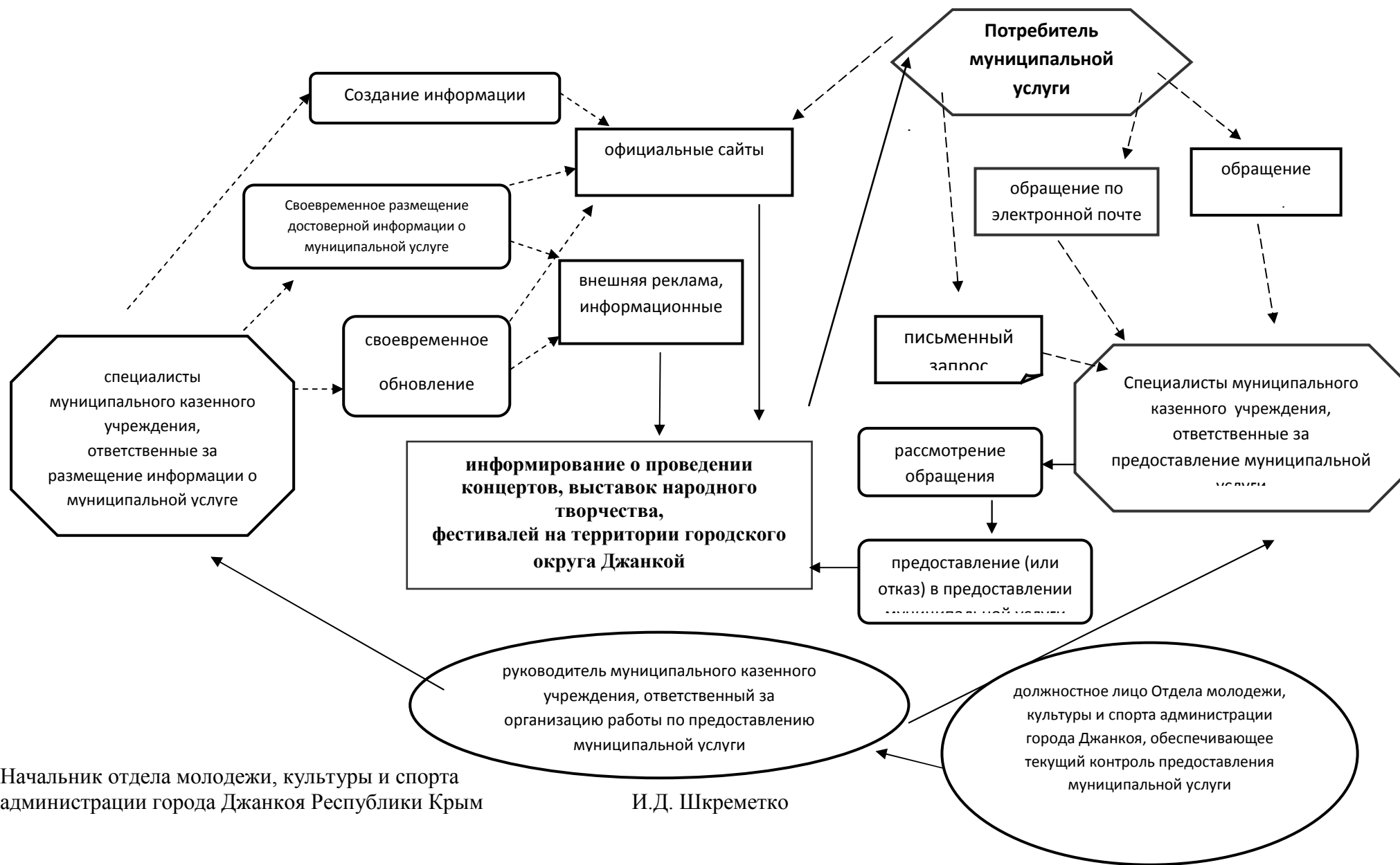
ЗАПРОС

Прошу Вас предоставить информацию о проведении
(указывается название мероприятия)

_____ / _____ /
подпись / расшифровка подписи

« ____ » _____ 2012г.

**Последовательность действий при подаче заявки на получение муниципальной услуги
«Предоставление информации о проведении концертов, выставок народного творчества,
фестивалей на территории городского округа Джанкой Республики Крым»**



Приложение 2
к распоряжению администрации
города Джанкоя
от 10 августа 2015 г. № 279-р
(в редакции распоряжения
администрации города Джанкоя
от _____ 2018 № ____ -р)

**Административный регламент
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек,
базам данных централизованной библиотечной системы городского округа
Джанкой Республики Крым»**

1. Общие положения

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги по предоставлению по запросам пользователей в устной, письменной и электронных формах доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных (далее – административный регламент) разработан в целях повышения качества информационного обеспечения населения, регламентации сроков, последовательности действий (административных процедур) при осуществлении предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных центральной библиотечной системы городского округа Джанкой Республики Крым» (далее – муниципальная услуга)

2. Заявителем является любое физическое и юридическое лицо, обратившееся за услугой.

3. Информирование о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется в виде:

а). информационных материалов, которые могут быть размещены: в средствах массовой информации (телевидение, радио, печатные издания), в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (официальный сайт администрации города Джанкоя), на информационных стендах Муниципального казённого учреждения культуры «Джанкойская городская централизованная библиотечная система» (далее МКУК «ДГЦБС»);

б). устного консультирования по телефону;

в). посредством личного посещения МКУК «ДГЦБС»,

4. Местонахождение МКУК «ДГЦБС»:

Адрес: Республика Крым, г. Джанкой, ул. Ленина, д. 48

Контактный телефон (телефон для справок) – 0(36564) 3-05-04;

График работы: понедельник – четверг, воскресенье с 09.00 до 18.00 час.,
пятница, суббота - выходной. Первый понедельник каждого месяца – санитарный день.

Информация о предоставляемой муниципальной услуге сообщается по номерам телефонов для справок (консультаций), а также публикуется в средствах массовой информации.

5. Консультации по предоставлению муниципальной услуги осуществляют специалисты МКУК «ДГЦБС»:

- в письменной форме на основании письменного обращения;
- в устной форме при личном обращении;
- в устной форме по телефону.

Все консультации предоставляются бесплатно.

6. Лицо, ответственное за исполнение муниципальной услуги, при индивидуальном консультировании лиц по телефону обязано:

- назвать учреждение, в которое поступило обращение;
- представиться лично, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность;
- выслушать обращение и при необходимости уточнить поставленные в нем вопросы;
- представить в устной форме информацию по существу вопроса в пределах своей компетенции в соответствии с настоящим административным регламентом;
- срок выполнения при обращении по телефону – не более 5 минут.

В случае, если специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, не может дать ответ самостоятельно либо подготовка ответа требует продолжительного времени, он обязан предложить заявителю один из вариантов дальнейших действий:

- изложить суть обращения в письменной форме;
- назначить другое, удобное для заявителя время для консультации;
- дать консультацию в двухдневный срок по контактному телефону, указанному заявителем.

В случае если лицо не удовлетворено консультацией, предоставленной по телефону, ему предлагается направить обращение в письменной форме и сообщается порядок предоставления муниципальной услуги при письменном обращении заявителя.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

7. Наименование муниципальной услуги:

- «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных централизованной библиотечной системы городского округа Джанкой Республики Крым».

8. Наименование органа администрации города Джанкоя, муниципального учреждения, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу:

- организацию предоставления муниципальной услуги осуществляет Отдел молодежи, культуры и спорта администрации города Джанкоя.
- муниципальное учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, – Муниципальное казённое учреждение культуры «Джанкойская городская централизованная библиотечная система».

9. Заявление заявителя о предоставлении муниципальной услуги приравнивается к согласию заявителя с обработкой его персональных данных в целях и объемах, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

10. Результаты предоставления муниципальной услуги:

- предоставление доступа к муниципальной услуге;
- обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Муниципальная услуга считается качественно оказанной, если потребителю муниципальной услуги предоставлена запрашиваемая информация или дан мотивированный ответ о невозможности ее выполнения. В случае, если запрашиваемая база данных отсутствует в данной муниципальной библиотеке, получателю муниципальной услуги должна быть выдана информация о месте ее нахождения(размещения) или даны рекомендации по ее поиску.

Предоставление информации о муниципальной услуге осуществляется с использованием средств:

- информационных стендов, размещенных непосредственно в помещении МКУК «МЦРБ»;
- телефонной связи;
- электронной почты;
- в виде отсылки текстовой информации на бумажном носителе (информационного письма) по почте или передаче информационного письма непосредственного заявителю;

11. Сроки предоставления муниципальной услуги:

- общий срок предоставления муниципальной услуги – не более 30 дней;
- по телефону (до 15 минут);
- почтой (30 дней);
- через законного представителя (30 дней);
- личный приём (до 10 минут)

В случае, если запрашиваемая информация не может быть предоставлена в течение установленного административным регламентом срока, ответственное лицо за предоставление информации согласовывает срок предоставления информации с заявителем.

12. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление муниципальной услуги:

Гражданский кодекс РФ. Часть IV от 18.12.2006 № 230-ФЗ, ст. 1274, 1275.

Закон РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», ст.1-15.

Закон РФ от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», ст.1-29.

Закон РФ от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации», ст.1-17.

Федеральный закон «О библиотечном деле» от 29.12.1994 № 78-ФЗ (ред. от 27.12.2009): принят ГД ФС РФ 23.11.1994.

Распоряжение Правительства РФ от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде», прил.1 (1) п.19.

13. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- в случае телефонного обращения предоставления каких-либо документов не требуется;
- в случае письменного обращения оформляется запрос в форме заявления (приложение 1 к административному регламенту);
- документ, удостоверяющий личность.

МКУК «ДГЦБС» не вправе требовать от заявителя

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

— представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

— а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

— б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

— в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

— г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, работника многофункционального центра, работника организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной

услуги, либо руководителя организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.";

15. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию по собственной инициативе.

14. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги в случае письменного обращения заявителя:

- не указаны Ф.И.О., адрес заявителя;
- запрос не поддается прочтению;
- запрос содержит ненормативную лексику и оскорбительные

высказывания.

15. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- ликвидация муниципальной библиотеки, оказывающей муниципальную услугу;
 - отсутствие запрашиваемой базы данных в муниципальной библиотеке;
 - несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;
 - обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- текст электронного обращения не поддается прочтению.

16. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на безвозмездной основе.

17. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса, срок регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата не должен превышать 10 минут.

Поступившие письменные обращения лиц подлежат учету и регистрации в журнале регистрации входящей корреспонденции.

Обращения по телефону и электронной почте регистрируются в журнале регистрации телефонных обращений и обращений по электронной почте.

18. Требования к местам предоставления муниципальной услуги:

- сотрудники, осуществляющие прием и информирование, должны быть обеспечены личными идентификационными карточками и (или) настольными (настенными) табличками с указанием фамилии, имени, отчества и наименования должности ответственного сотрудника;

- в помещениях для работы с заинтересованными лицами должны быть размещены информационные стенды, содержащие необходимую информацию по условиям предоставления муниципальной услуги, графику работы специалистов и ряд дополнительной справочной информации, касающейся предоставления доступа к муниципальной услуге;

- помещение должно быть оснащено столами, стульями, канцелярскими принадлежностями, образцами заполнения запросов.

19. Основные показатели качества оказываемой муниципальной услуги:

- соответствие услуги ожиданиям заявителей;

- доступность обращения за предоставлением муниципальной услуги, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- оперативность и комфортность предоставления услуги;
- отсутствие жалоб со стороны заявителей.

20. Рекламный информационный материал о муниципальной услуге (буклеты, закладки, памятки и т.д.) размещаются на информационных стендах в здании МКУК «ДГЦБС», на официальном информационном сайте администрации города Джанкоя.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах

21. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры при обращении в письменной форме:

- прием и регистрация заявления получателя услуги;
 - рассмотрение представленных в заявлении вопросов;
 - принятие решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги;
- срок исполнения – в течение 30 дней со дня регистрации заявления.

22 При обращении в устной форме при личном обращении:

- прием и регистрация заявления получателя услуги;
- ознакомление с правилами пользования библиотекой;
- оформление читательского формуляра, подготовка информации;
- консультативная помощь в поиске и выборе источников информации;
- предоставление доступа к источнику информации:

Максимальное время предоставления услуги составляет 10 минут.

23. Специалист муниципальной библиотеки, уполномоченный предоставлять муниципальную услугу:

- осуществляет доступ к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных;
- готовит мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги в форме справки об отказе в предоставлении услуги.

24. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление сведений о наличии в справочно-поисковом аппарате, базе данных запрашиваемого источника информации или мотивированный отказ. Муниципальная услуга предоставляется в соответствии с блок-схемой предоставления муниципальной услуги (приложение 2 к административному регламенту).

IV. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

25. 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) специалистов и директора МКУК «ДГЦБС», осуществляющих предоставление муниципальной услуги.

26. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений специалистами МКУК «ДГЦБС» осуществляется начальником Отдела молодежи, культуры и спорта администрации города Джанкоя..

27. Нарушение должностным лицом порядка предоставления муниципальной услуги, установленного административным регламентом, повлекшее непредставление муниципальной услуги заявителю, либо предоставление муниципальной услуги заявителю с нарушением установленных сроков, если эти действия (бездействие) не содержат уголовно наказуемого деяния, а также не образуют состав административного правонарушения, предусмотренного Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Республики Крым.

V. Порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц

28. Действия (бездействие) и решение должностных лиц муниципальных библиотек, предоставляющих муниципальную услугу, могут быть обжалованы заинтересованными физическими и юридическими лицами в досудебном порядке или в суд в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

Также жалоба может быть направлена по почте, посредством официального сайта Администрации города Джанкоя, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Письменные обращения направляются по адресу:

296100, Республика Крым, г. Джанкой, ул. К. Маркса, 15. Жалобу можно направить на адрес электронной почты отдела молодежи, культуры и спорта администрации города Джанкой: omks_gik@mail.ru

29. К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства.

Жалоба не рассматривается при отсутствии в обращении:

фамилии, имени, отчества автора обращения;
сведений об обжалуемом действии (бездействии), решении (в чём выразилось, кем принято);

подписи автора обращения;

почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ.

Заявитель может обратиться с жалобой на действия (бездействие)

органа, предоставляющего муниципальную услугу, решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги на имя главы администрации города Джанкоя, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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

4) отказ в выдаче документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Крым, 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, нормативными правовыми актами Республики Крым, муниципальными правовыми актами;

6) за требование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Крым, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

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 соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». 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 соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

30. Письменный ответ с указанием причин отказа в рассмотрении жалобы направляется заявителю не позднее 10 дней с момента её получения.

31. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, ответственное за предоставление услуги, или уполномоченный работник принимает решение об удовлетворении жалобы и о признании неправомерными действия (бездействие) исполнителя либо об отказе в удовлетворении жалобы. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром либо организацией, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной или муниципальной услуги.

32. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Информация о телефоне и графике работы Отдела молодежи, культуры и спорта администрации города Джанкоя:

Телефон: 0(36564) 3-41-06

Понедельник 8:00 – 17:00

Вторник 8:00 – 17:00

Среда 8:00 – 17:00

Четверг 8:00 – 17:00

Пятница 8:00 – 15:45

Суббота – выходной день

Воскресенье – выходной день.

Перерыв на обед 12:00-12:45

Начальник отдела молодежи,
Культуры и спорта администрации
города Джанкоя
Шкреметко

И. Д.

Приложение 1 к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому
аппарату библиотек, базам данных
центральной библиотечной системы округа Джанкой
Республики Крым»

В Муниципальное казённое учреждение
культуры «Джанкойская городская
централизованная библиотечная система»

от _____
(фамилия, имя, отчество физического лица)
проживающего по адресу: _____

_____)
(указать индекс, точный почтовый адрес заявителя)

тел. _____

З А Я В Л Е Н И Е

Прошу предоставить информацию о наличии справочно-поискового аппарата библиотек, баз данных центральной библиотечной системы городского округа Джанкой Республики Крым, имеющихся МКУК «ДГЦБС». _____

- каталоги;
- картотеки;
- библиографические указатели;
- справочный фонд;
- справочно-поисковые системы (СПС);
- мультимедийные издания.

(указать точное название справочно-поискового аппарата, базы данных)

Нужное подчеркнуть:

Информацию прошу отправить следующим способом (нужное подчеркнуть):

- выслать по указанному в заявлении адресу,
- выслать по адресу: _____
(указать индекс, точный почтовый адрес получателя)
- передать электронной почтой e-mail: _____@_____
- получить лично в руки.

()
(дата)

(подпись)

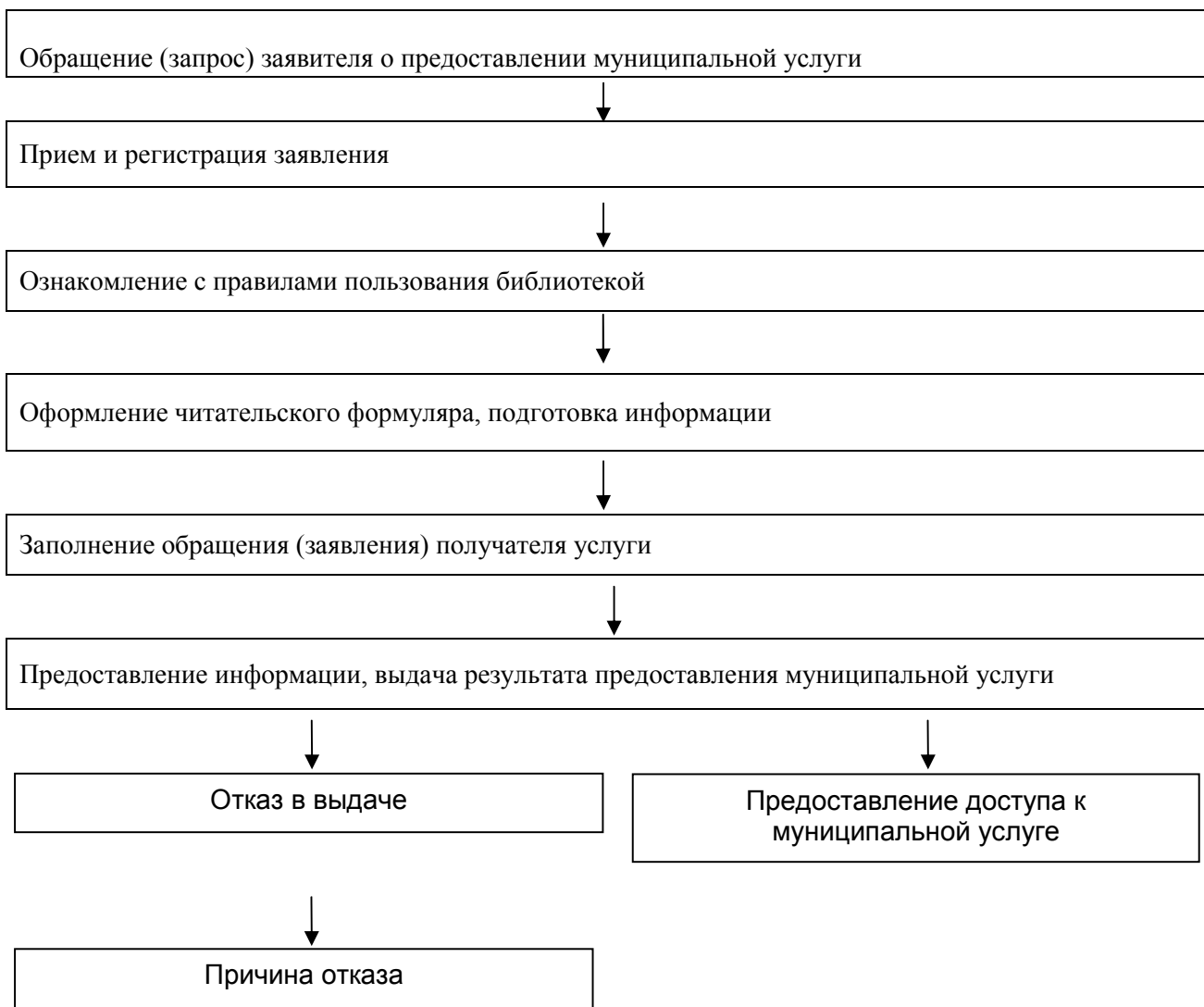
(фамилия, инициалы)

Начальник отдела молодежи,
Культуры и спорта администрации
города Джанкоя

И. Д. Шкреметко

Приложение 2 к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому
аппарату библиотек, базам данных
центральной библиотечной системы округа Джанкой
Республики Крым»

Блок – схема
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому
аппарату библиотек, базам данных центральной библиотечной системы городского округа
Джанкой Республики Крым»



Начальник отдела молодежи,
Культуры и спорта администрации
города Джанкоя

И. Д. Шкретко