



Администрация Суздальского района Владимирской области **ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 27.05.2024

№ 1367

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек»

В соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации Суздальского района от 06.04.2023 № 870 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг», руководствуясь Уставом Суздальского района, **п о с т а н о в л я ю**:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек» согласно приложению.

2. Признать утратившими силу:

– постановление Главы Суздальского района от 24.04.2012 № 779 «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»;

– постановление администрации Суздальского района от 31.12.2013 № 1361 «О внесении изменений в постановление Главы района от 24.04.2012 № 779 «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»».

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя Главы администрации района по внутренней и социальной политике.

4. Настоящее постановление вступает в силу после официального опубликования.

Глава администрации района

А.П. Сараев

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

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек» (далее – Административный регламент) регулирует порядок предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек (далее - услуга) муниципальным бюджетным учреждением культуры «Суздальская районная централизованная библиотечная система» (далее – Уполномоченный орган), подведомственным отделу по культуре, спорту и семье администрации Суздальского района (далее - Отдел).

Административный регламент разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек.

1.2. Круг заявителей

1.2.1. Заявителями являются физические и юридические лица, обратившиеся в уполномоченный орган за предоставлением муниципальной услуги.

1.2.2. От имени заявителей могут выступать физические лица, действующие на основании доверенности, оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации (далее - Представители заявителя).

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

1.3.1. Услуга должна быть предоставлена Заявителю в соответствии с вариантом предоставления Услуги (далее - вариант).

1.3.2. Вариант определяется в соответствии с таблицей 2 приложения № 3 к настоящему Административному регламенту, исходя из общих признаков заявителя, определенных таблицей 1 приложения № 3, а также из результата предоставления Услуги, за предоставлением которой обратился указанный заявитель.

1.3.3. Признаки заявителя определяются путем профилирования, осуществляемого в соответствии с настоящим Административным регламентом.

1.3.4. Информация о порядке предоставления услуги размещается:
- на официальном сайте Уполномоченного органа,
- на информационном стенде в здании Уполномоченного органа,

- на официальном сайте администрации Суздальского района отдела по культуре, спорту и семье.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги

Услуга «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Муниципальная услуга предоставляется Уполномоченным органом – муниципальным бюджетным учреждением культуры «Суздальская районная централизованная библиотечная система».

2.2.2. Для получения муниципальной услуги заявитель должен обратиться в Уполномоченный орган.

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

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

Справочно-поисковый аппарат библиотеки – это совокупность справочных и библиографических изданий, карточных и электронных каталогов, автоматизированных баз данных, предназначенная для поиска информации.

База данных – это библиографические печатные и электронные каталоги.

2.3.2. Результат предоставления муниципальной услуги может быть получен в Уполномоченном органе.

2.3.3. При наличии технических возможностей официального сайта Уполномоченного органа результат муниципальной услуги может быть предоставлен в виде электронной ссылки.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Общий срок предоставления муниципальной услуги составляет 5 (пять) рабочих дней со дня регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги.

2.4.2. Срок приостановления предоставления услуги законодательством Российской Федерации, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами, не предусмотрен.

2.4.3. Срок предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотек, являющийся результатом предоставления муниципальной услуги, составляет 2 (два) часа.

2.4.4. В случае обнаружения опечатки, ошибки в полученном заявителем документе, являющемся результатом предоставления муниципальной услуги, срок рассмотрения заявления об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, составляет 1 рабочий день со дня поступления в Уполномоченный орган указанного заявления.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

2.5.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральным законом от 29.12.1994 N 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Основами законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1;
- Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 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»;

- настоящим Административным регламентом.

2.5.2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), указанный в пункте 2.5.1 Административного регламента, размещается на официальном сайте Уполномоченного органа в сети «Интернет».

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Заявителю для получения муниципальной услуги необходимо представить лично или через представителя в Уполномоченный орган следующие документы:

- **заявление запрос о предоставлении муниципальной услуги** по форме согласно Приложению № 1;

- **документ удостоверяющий личность**, в целях установления личности заявителя при обращении за получением муниципальной услуги;

- **свидетельство о рождении** для заявителей не достигших возраста 14 лет;

- **доверенность** или иной документ, подтверждающий соответствующие полномочия, в случае если от имени заявителя действует лицо, являющееся его представителем в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2.6.2. Документов, необходимых для предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги законодательством Российской Федерации и иными актами не предусмотрено.

2.6.3. В случае направления документов, указанных в пункте 2.6.1. настоящего Административного регламента, почтовым отправлением, подлинники документов, удостоверяющих личность, не направляются, прикладываются копии. Удостоверение верности копий прилагаемых документов и свидетельствование подлинности подписи на запросе осуществляются в установленном федеральным законодательством порядке.

2.6.4. Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, предоставляются заявителем следующими способами:

- лично или через представителя в Уполномоченный орган;

- посредством почтового отправления в Уполномоченный орган;

- посредством электронного отправления по электронной почте в Уполномоченный орган.

2.6.5. Перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, и их непредставление заявителем не является основанием для отказа заявителю в предоставлении услуги, отсутствует.

2.6.6. При предоставлении муниципальной услуги запрещается требовать от заявителя:

- документов и информации или осуществления действий, непредусмотренных нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги;

- документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальных услуг, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области, муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении органов исполнительной власти, предоставляющих муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- осуществлять действия, в том числе согласования, необходимые для получения государственных и муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 настоящего Федерального закона;

- совершения иных действий, кроме прохождения идентификации и аутентификации в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, указания цели приема, а также предоставления сведений, необходимых для расчета длительности временного интервала, который необходимо забронировать для приема;

- 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:

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

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;

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

выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего 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 при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

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

Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации и иными актами не предусмотрено.

2.8. Перечень оснований для отказа и (или) приостановления предоставления муниципальной услуги

2.8.1. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- представленные Заявителем документы содержат подчистки и исправления текста, не заверенные в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- документы содержат повреждения, наличие которых не позволяет в полном объеме использовать информацию и сведения;
- представленные документы или сведения утратили силу на момент обращения за муниципальной услугой (документ, удостоверяющий полномочия представителя Заявителя, в случае обращения за предоставлением услуги указанным лицом);
- представление неполного комплекта документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.8.2. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации и иными актами не предусмотрено.

2.9. Размер платы, взимаемой с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги

Время ожидания в очереди при подаче запроса, при получении консультации и получении результата предоставления муниципальной услуги Заявителями не должно превышать 15 минут.

2.11. Срок и порядок регистрации запроса Заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме

2.11.1. Запрос и прилагаемые к нему документы регистрируются в день их поступления. Обращение заявителя в Уполномоченный орган может осуществляться в очной и заочной форме путем подачи запроса и иных документов.

2.11.2. Очная форма подачи документов – подача запроса и иных документов при личном приеме в порядке общей очереди в приемные часы или по предварительной записи. При очной форме подачи документов заявитель подает запрос и документы, указанные в пункте 2.6 административного регламента, в бумажном виде, то есть документы установленной формы, сформированные на бумажном носителе.

При очной форме подачи документов, запрос о предоставлении муниципальной услуги может быть оформлен заявителем в ходе приема в Уполномоченном органе, либо оформлен заранее.

По просьбе обратившегося лица запрос может быть оформлен специалистом Уполномоченного органа, ответственным за прием документов, с использованием программных средств. В этом случае заявитель собственноручно вписывает в заявление свою фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии), ставит дату и подпись.

Специалист Уполномоченного органа, ответственный за прием документов, осуществляет следующие действия в ходе приема заявителя:

- 1) устанавливает предмет обращения, проверяет документ, удостоверяющий личность;
- 2) проверяет полномочия заявителя;
- 3) проверяет наличие всех документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, которые заявитель обязан предоставить самостоятельно в соответствии с пунктом 2.6. настоящего административного регламента;

4) при отсутствии у заявителя заполненного запроса или неправильном его заполнении помогает заявителю заполнить запрос;

5) проверяет соответствие представленных документов требованиям, удостоверяясь, что:

- документы в установленных законодательством случаях нотариально удостоверены, скреплены печатями, имеют надлежащие подписи сторон или определенных законодательством должностных лиц;

- тексты документов написаны разборчиво, наименования юридических лиц – без сокращения, с указанием их мест нахождения;

- фамилии, имена и отчества (последнее – при наличии) физических лиц, контактные телефоны, адреса их мест жительства написаны полностью;

- в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений;

- документы не исполнены карандашом;

- документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;

6) принимает решение о приеме у заявителя представленных документов;

7) при необходимости изготавливает копии представленных заявителем документов, выполняет на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов;

8) регистрирует запрос заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

9) выдает заявителю уведомление с описью представленных документов и указанием даты их принятия, подтверждающее принятие документов;

10) формирует запрос и документы (дело) и передает специалисту Уполномоченного органа, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

Длительность осуществления всех необходимых действий не может превышать 15 минут.

2.11.3. Заочная форма подачи документов – направление запроса о предоставлении муниципальной услуги и иных документов посредством почтового отправления, по электронной почте.

При заочной форме подачи документов заявитель может направить запрос (документы), указанные в пункте 2.6 настоящего Административного регламента, в бумажном виде, в виде копий документов на бумажном носителе в адрес Уполномоченный орган.

При направлении запроса посредством почтового отправления, днем регистрации запроса является день получения письма Уполномоченным органом.

Направление запроса в бумажном виде осуществляется посредством почтового отправления (документы могут быть направлены заказным письмом с уведомлением о вручении).

При направлении запроса посредством электронной почты, днем регистрации запроса является день получения письма Уполномоченным органом.

Если заявитель обратился заочно, специалист Уполномоченного органа, ответственный за прием документов:

- регистрирует его под индивидуальным порядковым номером в день поступления документов;

- проверяет правильность оформления заявления и правильность оформления иных документов, поступивших от заявителя;

- проверяет представленные документы на предмет комплектности;

- отправляет заявителю уведомление с описью принятых документов и указанием даты их принятия, подтверждающее принятие документов (отказ в предоставлении муниципальной услуги);

- формирует запрос и документы (дело) и передает специалисту Уполномоченного органа, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

Уведомление направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем поступления запроса и документов, способом, который использовал (указал) заявитель при заочном обращении (заказным письмом по почте, в электронном сообщении).

2.12. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

2.12.1. Здания (помещения) Уполномоченного органа оборудуются информационными табличками (вывеской) с указанием полного наименования.

Помещения, в которых предоставляются муниципальные услуги должны соответствовать установленным законодательством Российской Федерации требованиям обеспечения комфортными условиями заявителей и должностных лиц, специалистов, в том числе обеспечения возможности реализации прав инвалидов и лиц с ограниченными возможностями на получение по их заявлению муниципальной услуги.

В соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов им, в частности, обеспечиваются:

- условия беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется муниципальная услуга;

- возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены помещения, в которых предоставляется услуга, а также входа в такие объекты и выхода из них;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

Прием заявителей осуществляется непосредственно в помещениях, предназначенных для предоставления муниципальной услуги, которые должны быть оборудованы сидячими местами и обеспечены канцелярскими принадлежностями.

Места ожидания должны быть оборудованы сидячими местами для посетителей. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не менее 3-х мест. В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды посетителей.

Места для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги оснащаются столами, стульями, канцелярскими принадлежностями, располагаются в непосредственной близости от информационного стенда с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.12.2. Информационные стенды должны содержать:

– сведения о местонахождении, контактных телефонах, графике (режиме) работы органа (учреждения), осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

– контактную информацию (телефон, адрес электронной почты, номер кабинета), специалистов, ответственных за прием документов и информирование;

– информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги (по перечню документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, по времени приема и выдачи документов, по порядку обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги).

Рабочие места уполномоченных должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющей организовать исполнение муниципальной услуги в полном объеме.

2.13. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги

Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги и их значения приведены в Приложении № 2.

2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах, особенности предоставления муниципальной услуги по экстерриториальному принципу и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

Муниципальная услуга не предоставляется в Филиале ГБУ «МФЦ Владимирской области» в г. Суздале, и не предоставляется по средствам федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР

3.1. Перечень вариантов предоставления муниципальной услуги

3.1.1. При обращении Заявителя о предоставлении муниципальной услуги предоставляется в соответствии со следующими вариантами:

Вариант 1: Заявитель обратился самостоятельно;

Вариант 2: От имени заявителя обратился Представитель, действующий на основании доверенности.

3.1.2. Возможность оставления заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги без рассмотрения не предусмотрена.

3.2. Профилирование Заявителя

3.2.1. Вариант определяется путем анкетирования заявителя, в процессе которого устанавливается результат муниципальной услуги, за предоставлением которого он обратился, а также признаки Заявителя. Вопросы, направленные на определение признаков заявителя, приведены в таблице 1 приложения № 3 к настоящему Административному регламенту.

Профилирование осуществляется в Уполномоченном органе.

3.2.2. По результатам получения ответов от заявителя на вопросы анкетирования определяется полный перечень комбинаций значений признаков в соответствии с настоящим Административным регламентом, каждая из которых соответствует одному варианту.

3.2.3. Описания вариантов, приведенные в настоящем разделе, размещаются Уполномоченным органом в общедоступном для ознакомления месте.

3.3. Вариант №1

3.3.1. Максимальный срок предоставления варианта муниципальной услуги составляет 5 (пять) рабочих дней со дня регистрации заявления.

3.3.2. В результате предоставления варианта муниципальной услуги Заявителю предоставляются:

а) решение о предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек;

б) решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек».

3.3.3. Административные процедуры, осуществляемые при предоставлении Услуги в соответствии с настоящим вариантом:

- а) прием документов для предоставления муниципальной услуги;
- б) рассмотрение документов и принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги;
- в) направление принятого решения Заявителю.

Прием заявления и документов и (или) информации, необходимых для предоставления муниципальной услуги

3.3.4. Представление Заявителем документов и заявления (запроса) о предоставлении Услуги в соответствии с формой, предусмотренной в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту, осуществляется в Уполномоченном органе.

3.3.5. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек, которые Заявитель должен представить самостоятельно:

- **заявление (запрос) о предоставлении муниципальной услуги** по форме согласно приложению № 1;
- **документ удостоверяющий личность**, в целях установления личности заявителя при обращении за получением муниципальной услуги;
- **свидетельство о рождении** для заявителей не достигших возраста 14 лет.

Приостановление предоставления муниципальной услуги

3.3.6. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации и иными актами не предусмотрено.

Рассмотрение документов и принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги

3.3.7. Основанием для начала административной процедуры (действия) является поступление в Уполномоченный орган заявления (запроса) и приложенных к нему документов.

3.3.8. При личном обращении Заявителя, поступившие заявление (запрос) и документы в течение 15 минут рассматриваются должностным лицом Уполномоченного органа, в обязанности которого входит выполнение соответствующих функций (задач, обязанностей) (далее – должностное лицо).

3.3.9. При поступлении документов по электронной почте или по средствам почтового отправления, документы рассматриваются в течении одного рабочего дня после их регистрации в Уполномоченном органе.

3.3.10. По результатам рассмотрения заявления и документов должностное лицо принимает:

- а) решение о предоставлении муниципальной услуги;
- б) решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги в случае критериев, указанных в пункте 2.8.1. настоящего Административного регламента.

Предоставление результата муниципальной услуги

3.3.11. Заявителю в качестве результата предоставления муниципальной услуги обеспечивается предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек.

Специалист Уполномоченного органа предоставляет заявителю автоматизированное рабочее место, имеющее доступ к электронному справочно-поисковому аппарату библиотек,

электронным базам данных. Заявитель самостоятельно работает на автоматизированном рабочем месте. По просьбе заявителя специалист Учреждения консультирует его.

3.3.12. При положительном решении о предоставлении муниципальной услуги по результату рассмотрения документов, поступивших по электронной почте или по средствам почтового отправления, Заявителю направляется решение (уведомление) о возможности получения муниципальной услуги способом, который использовал (указал) Заявитель при заочном обращении.

Дату и время Заявитель определяет самостоятельно учитывая график и режим работы библиотек.

3.3.13. При наличии технических возможностей официального сайта библиотеки Заявителю может быть направлена ссылка на получение муниципальной услуги посредством сайта.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги

3.3.14. Время ожидания в очереди при подаче документов, при получении консультации и получении результата предоставления муниципальной услуги Заявителями не должно превышать 15 минут.

Срок и порядок регистрации запроса Заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме

3.3.15. Запрос и прилагаемые к нему документы регистрируются в день их поступления.

3.3.16. Специалист Уполномоченного органа, ответственный за прием документов, осуществляет следующие действия в ходе приема заявителя:

1) устанавливает предмет обращения, проверяет документ, удостоверяющий личность;

2) проверяет полномочия заявителя;

3) проверяет наличие всех документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, которые заявитель обязан предоставить самостоятельно в соответствии с пунктом 3.3.5. настоящего административного регламента;

4) при отсутствии у заявителя заполненного запроса или неправильном его заполнении помогает заявителю заполнить запрос;

5) проверяет соответствие представленных документов требованиям, удостоверяясь, что:

- документы в установленных законодательством случаях нотариально удостоверены, скреплены печатями, имеют надлежащие подписи сторон или определенных законодательством должностных лиц;

- тексты документов написаны разборчиво, наименования юридических лиц – без сокращения, с указанием их мест нахождения;

- фамилии, имена и отчества (последнее – при наличии) физических лиц, контактные телефоны, адреса их мест жительства написаны полностью;

- в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений;

- документы не исполнены карандашом;

- документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;

б) принимает решение о приеме у заявителя представленных документов;

7) при необходимости изготавливает копии представленных заявителем документов, выполняет на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов;

8) регистрирует запрос заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

9) выдает заявителю уведомление с описью представленных документов и указанием даты их принятия, подтверждающее принятие документов;

10) формирует запрос и документы (дело) и передает специалисту Уполномоченного органа, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

Длительность осуществления всех необходимых действий не может превышать 15 минут.

3.3.17. При направлении запроса посредством почтового отправления, днем регистрации запроса является день получения письма Уполномоченным органом.

3.3.18. При направлении запроса посредством электронной почты, днем регистрации запроса является день получения письма Уполномоченным органом.

Если заявитель обратился заочно, специалист Уполномоченного органа, ответственный за прием документов:

- регистрирует его под индивидуальным порядковым номером в день поступления документов;

- проверяет правильность оформления заявления и правильность оформления иных документов, поступивших от заявителя;

- проверяет представленные документы на предмет комплектности;

- отправляет заявителю уведомление с описью принятых документов и указанием даты их принятия, подтверждающее принятие документов (отказ в предоставлении муниципальной услуги);

- формирует запрос и документы (дело) и передает специалисту Уполномоченного органа, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

Уведомление о принятых документах направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем поступления запроса и документов, способом, который использовал (указал) заявитель при заочном обращении (заказным письмом по почте, в электронном сообщении).

Получение дополнительных сведений от заявителя

3.3.19. Основания для получения от Заявителя дополнительных документов и (или) информации в процессе предоставления муниципальной услуги не предусмотрены.

Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах

3.3.20. В случае выявления опечаток либо ошибок заявитель вправе обратиться в Уполномоченный орган с запросом с описанием документов, содержащих опечатки либо ошибки.

3.3.21. Исправление допущенных опечаток и ошибок выявленных в результате предоставления муниципальной услуги осуществляется в следующем порядке:

3.3.21.1. Заявитель при обнаружении опечаток и ошибок в справочно-поисковом аппарате и базах данных муниципальных библиотек, выявленных в результате предоставления муниципальной услуги, обращается лично в Уполномоченный орган с запросом о необходимости исправления опечаток и ошибок, в котором содержится указание на их описание;

3.3.21.2. Уполномоченный орган при получении заявления, рассматривает необходимость внесения соответствующих изменений в справочно-поисковый аппарат и

базу данных муниципальных библиотек, являющийся результатом предоставления муниципальной услуги;

3.3.21.3. Уполномоченный орган обеспечивает устранение опечаток и ошибок в документах, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

3.3.22. Срок устранения опечаток и ошибок не должен превышать 30 календарных дней с даты регистрации заявления (запроса).

3.4. Вариант № 2

3.4.1. Максимальный срок предоставления варианта муниципальной услуги составляет 5 (пять) рабочих дней со дня регистрации заявления.

3.4.2. В результате предоставления варианта муниципальной услуги Заявителю предоставляются:

а) решение о предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек;

б) решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек».

3.4.3. Административные процедуры, осуществляемые при предоставлении Услуги в соответствии с настоящим вариантом:

а) прием документов для предоставления муниципальной услуги;

б) рассмотрение документов и принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги;

в) направление принятого решения Заявителю.

Прием заявления и документов и (или) информации, необходимых для предоставления муниципальной услуги

3.4.4. Представление Заявителем документов и заявления (запроса) о предоставлении Услуги в соответствии с формой, предусмотренной в Приложении № 1 к настоящему Административному регламенту, осуществляется в Уполномоченном органе.

3.4.5. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек, которые Заявитель должен представить самостоятельно:

- **заявление (запрос) о предоставлении муниципальной услуги** по форме согласно Приложению № 1;

- **документ удостоверяющий личность**, в целях установления личности заявителя при обращении за получением муниципальной услуги;

- **доверенность** или иной документ, подтверждающий соответствующие полномочия, в случае если от имени заявителя действует лицо, являющееся его представителем в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Приостановление предоставления муниципальной услуги

3.4.6. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации и иными актами не предусмотрено.

Рассмотрение документов и принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги

3.4.7. Основанием для начала административной процедуры (действия) является поступление в Уполномоченный орган заявления (запроса) и приложенных к нему документов.

3.4.8. При личном обращении представителя Заявителя, поступившие заявление (запрос) и документы в течение 15 минут рассматриваются должностным лицом Уполномоченного органа, в обязанности которого входит выполнение соответствующих функций (задач, обязанностей) (далее – должностное лицо).

3.4.9. При поступлении документов по электронной почте или по средствам почтового отправления, документы рассматриваются в течении одного рабочего дня после их регистрации в Уполномоченном органе.

3.4.10. По результатам рассмотрения заявления и документов должностное лицо принимает:

- а) решение о предоставлении муниципальной услуги;
- б) решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги в случае критериев, указанных в пункте 2.8.1. настоящего Административного регламента.

Предоставление результата муниципальной услуги

3.4.11. Представителю заявителя в качестве результата предоставления муниципальной услуги обеспечивается предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек.

Специалист Уполномоченного органа предоставляет Представителю заявителю автоматизированное рабочее место, имеющее доступ к электронному справочно-поисковому аппарату библиотек, электронным базам данных. Представитель заявителя самостоятельно работает на автоматизированном рабочем месте. По просьбе Представителя заявителя специалист Учреждения консультирует его.

3.4.12. При положительном решении о предоставлении муниципальной услуги по результату рассмотрения документов, поступивших по электронной почте или по средствам почтового отправления, Представителю заявителя направляется решение (уведомление) о возможности получения муниципальной услуги способом, который использовал (указал) Представитель заявителя при заочном обращении.

Дату и время Заявитель определяет самостоятельно учитывая график и режим работы библиотек.

3.4.13. При наличии технических возможностей официального сайта библиотеки Представителю заявителя может быть направлена ссылка на получение муниципальной услуги посредством сайта.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги

3.4.14. Время ожидания в очереди при подаче документов, при получении консультации и получении результата предоставления муниципальной услуги Представителями заявителей не должно превышать 15 минут.

Срок и порядок регистрации запроса Заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме

3.4.15. Запрос и прилагаемые к нему документы регистрируются в день их поступления.

3.4.16. Специалист Уполномоченного органа, ответственный за прием документов, осуществляет следующие действия в ходе приема заявителя:

1) устанавливает предмет обращения, проверяет документ, удостоверяющий личность;

2) проверяет полномочия заявителя;

3) проверяет наличие всех документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, которые заявитель обязан предоставить самостоятельно в соответствии с пунктом 3.4.5. настоящего административного регламента;

4) при отсутствии у заявителя заполненного запроса или неправильном его заполнении помогает заявителю заполнить запрос;

5) проверяет соответствие представленных документов требованиям, удостоверяясь, что:

- документы в установленных законодательством случаях нотариально удостоверены, скреплены печатями, имеют надлежащие подписи сторон или определенных законодательством должностных лиц;

- тексты документов написаны разборчиво, наименования юридических лиц – без сокращения, с указанием их мест нахождения;

- фамилии, имена и отчества (последнее – при наличии) физических лиц, контактные телефоны, адреса их мест жительства написаны полностью;

- в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений;

- документы не исполнены карандашом;

- документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;

6) принимает решение о приеме у Представителя заявителя представленных документов;

7) при необходимости изготавливает копии представленных Представителем документов, выполняет на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов;

8) регистрирует запрос Представителя заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

9) выдает Представителю заявителя уведомление с описью представленных документов и указанием даты их принятия, подтверждающее принятие документов;

10) формирует запрос и документы (дело) и передает специалисту Уполномоченного органа, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

Длительность осуществления всех необходимых действий не может превышать 15 минут.

3.4.17. При направлении запроса посредством почтового отправления, днем регистрации запроса является день получения письма Уполномоченным органом.

3.4.18. При направлении запроса посредством электронной почты, днем регистрации запроса является день получения письма Уполномоченным органом.

Если Представитель заявителя обратился заочно, специалист Уполномоченного органа, ответственный за прием документов:

- регистрирует его под индивидуальным порядковым номером в день поступления документов;

- проверяет правильность оформления заявления и правильность оформления иных документов, поступивших от заявителя;

- проверяет представленные документы на предмет комплектности;

- отправляет Представителю заявителя уведомление с описью принятых документов и указанием даты их принятия, подтверждающее принятие документов (отказ в предоставлении муниципальной услуги);

- формирует запрос и документы (дело) и передает специалисту Уполномоченного органа, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

Уведомление о принятых документах направляется Представителю заявителя не позднее дня, следующего за днем поступления запроса и документов, способом, который использовал (указал) заявитель при заочном обращении (заказным письмом по почте, в электронном сообщении).

Получение дополнительных сведений от заявителя

3.4.19. Основания для получения от Заявителя дополнительных документов и (или) информации в процессе предоставления муниципальной услуги не предусмотрены.

Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах

3.4.20. В случае выявления опечаток либо ошибок заявитель вправе обратиться в Уполномоченный орган с запросом с описанием документов, содержащих опечатки либо ошибки.

3.4.21. Исправление допущенных опечаток и ошибок выявленных в результате предоставления муниципальной услуги осуществляется в следующем порядке:

3.4.21.1. Заявитель при обнаружении опечаток и ошибок в справочно-поисковом аппарате и базах данных муниципальных библиотек, выявленных в результате предоставления муниципальной услуги, обращается лично в Уполномоченный орган с запросом о необходимости исправления опечаток и ошибок, в котором содержится указание на их описание;

3.4.21.2. Уполномоченный орган при получении заявления, рассматривает необходимость внесения соответствующих изменений в справочно-поисковый аппарат и базу данных муниципальных библиотек, являющийся результатом предоставления муниципальной услуги;

3.4.21.3. Уполномоченный орган обеспечивает устранение опечаток и ошибок в документах, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

3.4.22. Срок устранения опечаток и ошибок не должен превышать 30 календарных дней с даты регистрации заявления (запроса).

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

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

4.1.1. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения должностными лицами Уполномоченного органа, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации и субъекта Российской Федерации, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

4.1.2. Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль за предоставлением муниципальной услуги, устанавливается приказом Уполномоченного органа.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги

4.2.1. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании правовых актов (приказов) отдела по культуре, спорту и семье администрации Суздальского района.

4.2.2. Проверки могут быть плановыми (осуществляются на основании полугодовых или годовых планов работы Отдела) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению Заявителя.

4.2.3. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги руководитель Отдела создает комиссию и утверждает ее состав приказом.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки (акта) произвольной формы, в которой отмечаются выявленные несоответствия Административному регламенту и предложения по их устранению.

Справку подписывает председатель комиссии и утверждает руководитель Отдела.

4.2.4. По результатам проведенных проверок, оформленным документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав Заявителей руководитель Отдела рассматривает вопрос о привлечении виновных лиц к дисциплинарной ответственности.

4.3. Ответственность должностных лиц, государственных гражданских служащих Уполномоченного органа за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги

4.3.1. Должностные лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, в том числе за консультирование, несут персональную ответственность за предоставление муниципальной услуги.

4.3.2. Персональная ответственность за соблюдение должностными лицами требований Административного регламента закрепляется в должностных регламентах, утверждаемых руководителем Уполномоченного органа.

Должностное лицо, ответственное за консультирование и информирование граждан, несет персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования.

Должностные лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность:

за правильность выполнения административных процедур по приему и рассмотрению документов, правильность оформления документов по предоставлению муниципальной услуги, правильность вынесенного соответствующего решения;

за соблюдение сроков и качество предоставления муниципальной услуги.

Ответственный за делопроизводство несет персональную ответственность за прием, регистрацию, передачу на исполнение и направление документов адресатам в установленные Административным регламентом сроки.

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

4.4.1. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений должностными лицами, ответственными за прием и подготовку документов, осуществляет руководитель Уполномоченного органа.

4.4.2. Контроль со стороны граждан, их объединений и организаций за предоставлением муниципальной услуги может быть осуществлен путем запроса соответствующей информации при условии, что она не является конфиденциальной.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) УПОЛНОМОЧЕННОГО ОРГАНА, ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ

5.1. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги

5.1.1. Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) Уполномоченного органа, его должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги (далее – жалоба).

5.1.2. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:
нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;
нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
требование представления Заявителем документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектами Российской Федерации для предоставления муниципальной услуги;

отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации для предоставления муниципальной услуги, у Заявителя;

отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации;

затребование с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации;

отказ Уполномоченного органа, должностного лица Уполномоченного органа в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

нарушение срока или порядка предоставления доступа к базам данных по результатам предоставления муниципальной услуги;

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 субъекта Российской Федерации;

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».

5.2. Органы государственной власти, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

5.2.1. Прием жалоб осуществляется Уполномоченным органом.

Жалоба, поступившая в Уполномоченный орган, предоставляющий муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен, рассматривается Уполномоченным органом.

В случае, если обжалуются решения и действия (бездействие) руководителя Уполномоченного органа, предоставляющего муниципальную услугу, жалоба подается в отдел по культуре, спорту и семье администрации Суздальского района и рассматривается начальником отдела, осуществляющим координацию и контроль деятельности Уполномоченного органа.

5.2.2. Жалоба на решения и действия (бездействие) Уполномоченного органа и его должностных лиц может быть подана Заявителем через МФЦ. При поступлении такой жалобы МФЦ обеспечивает её передачу в Уполномоченный на орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и Уполномоченным органом (далее – Соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

5.3. Способы информирования Заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)

Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы можно получить следующими способами:

в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Уполномоченного органа;

на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги;

посредством личного обращения (в том числе по телефону, по электронной почте, почтовой связью) в Уполномоченный орган.

5.4. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц

Правовое регулирование отношений, возникающих в связи с подачей и рассмотрением жалобы, осуществляется в соответствии с:

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

нормативными правовыми актами высшего органа исполнительной власти Владимирской области, администрации Суздальского района.

Приложение № 1
к Административному регламента
предоставления муниципальной услуг
«Предоставление доступа к справочно-
поисковому аппарату и базам данных
муниципальных библиотек»

Заявление (запрос)
о предоставлении муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек»

Фамилия _____

Имя, отчество _____

Год рождения _____

Паспортные данные (серия, номер, когда и кем выдан)

Свидетельство о рождении _____

Доверенность _____

Место работы/учёбы _____

Должность _____

Адрес места жительства/регистрации _____

Номер контактного телефона _____

Прошу предоставить мне доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек МБУК «Суздальская районная централизованная библиотечная система»

Я, _____

подтверждаю, что ознакомлен (а) с условиями оказания мне библиотечных и справочно—информационных услуг МБУК «Суздальская районная централизованная библиотечная система», изложенными в Правилах пользования библиотекой.

Я согласен (а) с тем, что библиотека может отказать мне в обслуживании в случае их нарушения.

Даю согласие на обработку персональных данных, указанных в настоящем заявлении.

Настоящее согласие действительно на время моего пользования услугами библиотеки и вступает в силу с момента его подписания сторонами.

(дата)

(подпись)

(расшифровка подписи пользователя)

Должность и ФИО сотрудника, принявшего заявление

Должность и ФИО сотрудника, принявшего решение о предоставлении доступа (или отказе)

Приложение № 2
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-
поисковому аппарату и базам данных
муниципальных библиотек»

**Показатели доступности и качества предоставления муниципальной
услуги и их значения**

№ п/п	Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги	Нормативное значение показателя
Показатели доступности предоставления муниципальной услуги		
1.	% заявителей, удовлетворенных графиком работы Уполномоченного органа	90%
2.	% заявителей, ожидавших в очереди при подаче документов не более 15 минут	100%
3.	Правдивость (достоверность) и полнота информации о предоставляемой услуге	100%
Показатели качества предоставления муниципальной услуги		
1.	% заявителей, удовлетворенных качеством результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство)	100%
2.	Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги (% случаев предоставления услуги в установленный срок с момента приема документов)	100%
3.	Количество обоснованных жалоб	0
4.	% заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания (вежливостью) специалистами	90%
5.	количество взаимодействий заявителя с должностными лицами	2

Приложение № 3
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-
поисковому аппарату и базам данных
муниципальных библиотек»

**Перечень признаков заявителя, а также комбинации значений признаков,
каждая из которых соответствует одному варианту предоставления
муниципальной услуги**

Таблица 1
«Определение вида Заявителя»

№ п/п	Признак Заявителя	Значение признака Заявителя
1.	Заявитель обратился самостоятельно или через представителя	1. Самостоятельно 2. Через представителя

Таблица 2
«Комбинации значений признаков, каждая из которых соответствует
одному варианту предоставления муниципальной услуги»

№ п/п	Признак Заявителя	Вариант предоставления услуги
1	Заявитель обратился самостоятельно	Вариант № 1
2	Заявитель обратился через представителя	Вариант № 2